

Analisis Core Isu Pada Pelayanan Mahasiswa (Pemberkasan Prasyarat Ujian Akhir Berbasis Digital)

Dessy Kushardiyanti¹; Aan Mohamad Burhanudin^{2*}

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

¹ e-mail: dessykushardiyanti@syekhnurjati.ac.id

² e-mail: aan.m.burhanudin@syekhnurjati.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRAK

Artikel ini ditulis dengan tujuan memberikan rekomendasi bagi peningkatan mutu pelayanan bagi civitas akademik terutama mahasiswa. Sebagai bagian dari pelayan publik, ASN di lingkungan perguruan tinggi memiliki tujuan dan fungsi sebagai pelaksana langsung dari kegiatan pelayanan administrasi mahasiswa. Pengabdian dilakukan dalam bentuk kegiatan aktualisasi berbasis core isu yang muncul berdasarkan metode kualitatif dengan analisis APKL (Aktual, Problematika, Kekhalayakan dan Kelayakan), *Fishbone* dan USG (Urgency, Seriousness, and Growth). Adapun hasil dari pengabdian berupa peralihan media pengumpulan berkas ujian akhir mahasiswa dari konvensional menjadi berbasis digital.

Kata Kunci: ASN; Pelayan Publik; Digital; Mahasiswa; Administrasi

ABSTRACT

This article was written with the aim of providing recommendations for improving the quality of services for the academic community, especially students. As part of the public service, ASN in the university environment has the purpose and function as direct implementers of student administration service activities. Service is carried out in the form of core issue-based actualization activities that arise based on qualitative methods with APKL analysis (Actual, Problematic, Eligibility and Feasibility), Fishbone and USG (Urgency, Seriousness, and Growth). The results of the service are in the form of switching media for collecting student final exam files from conventional to digital-based.

Keywords: ASN; Public Servant; Digital; Student; Administration

PENDAHULUAN

Fungsi, peran, dan tugas ASN telah diatur dalam UU nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN. Dalam menjalankan fungsi, peran, dan tugasnya, seorang ASN harus menerapkan prinsip nilai dasar; kode etik dan kode perilaku; komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik; kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas; kualifikasi akademik; jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas; dan profesionalitas jabatan (UUD RI, 2014).

Dalam upaya pengembangan praktik governance, sekiranya terdapat 3 alasan yang menjadi latar belakang pentingnya pelayanan publik diantaranya: 1). Perbaikan kinerja pelayanan publik; 2). Interaksi yang intensif dalam upaya memperbaiki kualitas layanan antara penyelenggara layanan publik dan para pelaku pasar; 3). Nilai-nilai dalam ciri praktik *good governance* antara lain keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur dengan mudah dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik (Peraturan Perundangan RI, 2009).

Pendidikan tinggi negeri merupakan institusi pelayanan publik dan merupakan program pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pelayanan publik bidang pendidikan tinggi dikaitkan pada kebutuhan penerima layanan, ini artinya apat dilihat dari apa yang dirasakan oleh penerima layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Perguruan tinggi juga berperan salah satunya sebagai institusi pendidikan yang bermutu dan akuntabel dengan tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan pendidikan berkualitas bagi para civitas akademik (Arrafiatus, 2011).

Dengan begitu, perlu adanya peningkatan dalam aspek pelayanan yang maksimal dengan pemberdayaan sumber daya yang dimiliki serta optimalisasi sarana dan prasarana demi terciptanya pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien. Mengacu pada pasal 28 terkait penyusunan satuan organisasi Perguruan Tinggi maka perguruan tinggi minimal terdiri dari: penyusun kebijakan, pelaksana akademik, pengawas dan penjaminan mutu, penunjang akademik atau sumber belajar; dan pelaksana administrasi atau tata usaha. Memiliki unsur-unsur tersebut sebagai satuan-satuan organisasinya sudah cukup bagi suatu perguruan tinggi (Setiawati, 2018).

Di program studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon, proses pemberkasan ujian dilakukan secara konvensional dengan cara pengumpulan berkas fisik ke program studi dan terkendala ketidaklengkapan dokumen prasyarat oleh mahasiswa saat proses pengumpulan. Hal ini tentu mempersulit staff program studi dalam manajemen pemberkasan prasyarat ujian akhir mahasiswa. Sementara pemberkasan dokumen prasyarat ujian merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan pada tiap periode ujian akhir yang akan dilaksanakan, sehingga menjadi salah satu dokumen yang cukup mengalami penumpukan dan

ketidakefektifan bagi mahasiswa karena adanya ketidaklengkapan dokumen dengan alasan ketinggalan. Hal ini juga berkaitan dengan surat edaran Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon nomor B-0572/ln.08/PP.00.9/03/2020 tentang peralihan kebijakan akademik dan non-akademik dalam upaya penegahan penyebaran corona virus disease (Covid-19) (SE Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2020).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilaksanakan pada Oktober 2021. Teknik analisis data yang digunakan berupa teknik deskriptif kualitatif dengan menggali informasi dari subyek penelitian melalui wawancara dengan Kepala Program studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI), Sekretaris Program studi KPI, dan Staff KPI, FUAD, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Analisis isu dilakukan untuk menetapkan kriteria dan kualitas isu. Dari keempat isu di atas, analisis isu dilakukan dengan menggunakan alat analisis APKL (Aktual, Problematika, Kekhalayakan dan Kelayakan). Alat analisis APKL digunakan untuk menentukan kriteria isu. Adapun acuan dalam menganalisis data menggunakan pendekatan *need assessment* (Mundiharto, 2000) dengan menentukan peringkat/ranking dan skor 1 sampai 5 sesuai dengan kebutuhan.

Penilaian isu menggunakan alat analisis APKL menggunakan bobot penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Penetapan Kriteria APKL

Bobot	Keterangan
5	Sangat Kuat Pengaruhnya
4	Kuat Pengaruhnya
3	Sedang Pengaruhnya
2	Kurang Pengaruhnya
1	Sangat Kurang Pengaruhnya

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 2. Definisi APKL

Kriteria	Definisi
Aktual	Benar-benar terjadi, sedang hangat dibicarakan dimasyarakat
Kekhalayakan	Isu menyangkut hajat hidup orang banyak
Problematik	Isu memiliki dimensi masalah yang kompleks sehingga perlu dicarikan solusinya sesegera mungkin
Kelayakan	Masuk akal, realistis, relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya

Sumber: Data Primer (diolah)

Berdasarkan analisis identifikasi isu dengan metode *fishbone* di atas kemudian, dianalisis kembali penyebab isu utama dengan metode USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*). Penjelasan adalah sebagai berikut:

1. *Urgency* yaitu seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti
2. *Seriousness* yaitu seberapa serius isu itu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan
3. *Growth* yaitu seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Matriks APKL Penentuan Core Isu Pemberkasan Ujian Akhir Mahasiswa KPI

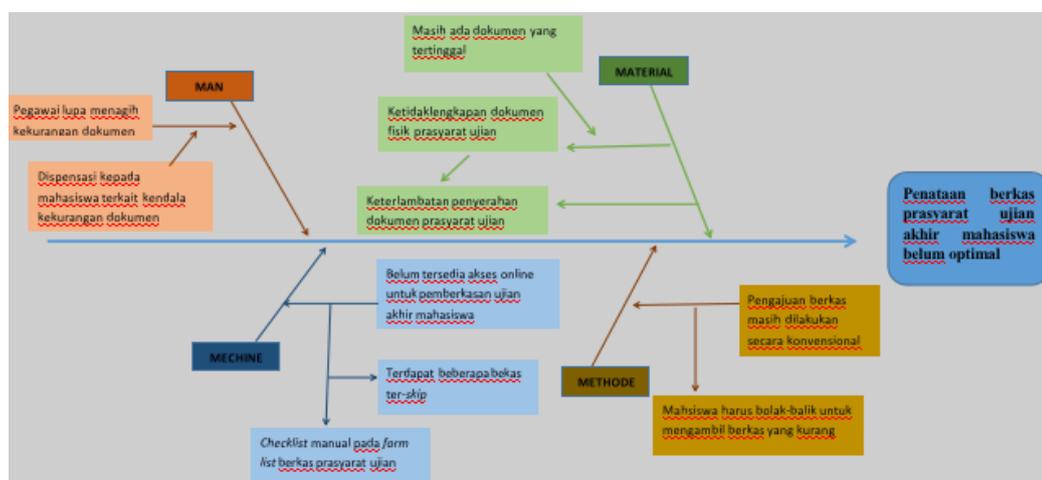
Tabel 3. Hasil Matriks APKL

No	Isu	A	P	K	L	Jml	Peringkat
1	Pengumpulan berkas prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal	5	5	5	5	20	1
2	Kurangnya SDM program studi yang bertanggung jawab dalam tata kelola digitalisasi berkas ujian akhir	3	4	3	4	14	4
3	Belum tersedia pedoman pengelolaan dokumen prasyarat ujian akhir mahasiswa	5	3	4	4	16	3
4	Belum ada pedoman terkait penyusutan dokumen di level program studi	5	3	5	5	18	2

Sumber: Data Primer (diolah)

Matrik analisis APKL memberikan hasil bahwa prioritas permasalahan yang menduduki peringkat pertama adalah prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal. Dari *core isu* yang didapat kemudian dicoba untuk dianalisis kembali penyebab isu dengan menggunakan metode *Fishbone*:

Bagan 1. Hasil Analisis *Fishbone*



Berdasarkan analisis identifikasi isu dengan metode fishbone di atas kemudian, dianalisis kembali penyebab isu utama dengan metode *USG (Urgency, Seriousness, and Growth)*. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. *Urgency* yaitu seberapa mendesak isu itu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti;
2. *Seriousness* yaitu seberapa serius isu itu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan;
3. *Growth* yaitu seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani sebagaimana mestinya.

Tabel 4. Hasil Matriks USG

No	Penilaian Identifikasi Masalah	Kriteria			Jml	Peringkat
		U (1-5)	S (1-5)	G (1-5)		
1	Belum tersedia pedoman pengelolaan dokumen prasyarat ujian akhir mahasiswa	4	4	4	12	3
2	Pengumpulan berkas prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal	5	5	5	15	1
3	Belum ada pedoman terkait penyusutan dokumen di level program studi	5	4	5	14	2

Sumber: Data Primer (diolah)

Rekomendasi Core Isu dan Argumentasi Terhadap Isu Terpilih

Melalui proses analisis isu menggunakan metode AKPK (Aktual, Kekhalayakan, Problematik dan Kelayakan), Fishbone dan USG (*Urgency, Seriousness and Growth*) maka *core* isu ada pada peringkat pertama berupa yaitu pelayanan pemberkasan prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal yang kemudian teridentifikasi penyebab isu utamanya yaitu penataan berkas prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal. Dengan demikian penulis memberikan rekomendasi yang relevan dengan penyebab isu utama terpilih yaitu dengan mengadakan pengumpulan berkas ujian proposal, komprehensif dan munaqosyah mahasiswa berbasis online. Motivasi memilih isu pertama sebagai prioritas untuk dituntaskan adalah karena urgensi penyelesaiannya harus segera dilakukan dalam waktu dekat mengingat situasi masih pandemi dan perlu disegerakan optimalisasi pelayanan mahasiswa ke online dan sebagai upaya cepat memangkas penumpukan dokumen di program studi, selain itu progress master plan UISI yang sedang digalakan juga perlu dukungan pihak internal tak terkecuali program studi dalam mewujudkan iklim digital yang efektif dan efisien.

Dengan memperbaiki manajemen pemberkasan prasyarat ujian mahasiswa juga sekaligus akan mentransformasi dokumen fisik ke file digital sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan pada SDM dalam mengorganisir dokumen persyaratan dan meningkatkan keefektifan kinerja pegawai. Serta dalam aspek pelayanan publik, hal ini juga turut serta memberikan kemudahan akses untuk mahasiswa sehingga lebih efisien dalam melakukan pemberkasan ujian akhir. Di samping itu, penyelesaian isu ini juga mampu menyelesaikan isu

yang ada di peringkat kedua, ketiga dan seterusnya secara otomatis. Perkembangan Teknologi Komonukikasi yang semakin masif perlu dimanfaatkan dengan mengoptimalkan media digital di kalangan generasi milenial, dimana literasi digital kini telah menjadi kebutuhan primer manusia sebagai basis peningkatan mutu kualitas sumber daya manusia yang lebih baik (Burhanudin, 2019).

PENGADAAN PEMBERKASAN UJIAN AKHIR MAHASISWA

Sistem online pemberkasan ujian akhir mahasiswa merupakan sistem yang dibangun untuk melakukan pengumpulan berkas secara digital yang diadakan oleh program studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab Dakwah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon guna meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa agar lebih cepat, mudah dan efisien. Diadakan sesuai urgensitas dan kelayakan yang telah dianalisis sebelumnya hal ini menjadi kebutuhan sebagai bagian dari inovasi di level program studi. Proses pemberkasan online oleh mahasiswa dilakukan mulai dari pendaftaran online di website Smart Campus (khusus ujian proposal & munaqosyah) hingga proses submit di sistem pemberkasan online program studi. Pada buku ini akan menjelaskan seluruh proses yang dilakukan oleh mahasiswa. Berikut skema yang harus dilakukan oleh mahasiswa dan untuk menjelaskan masing-masing tahapan akan dijelaskan di sub bab selanjutnya.

Gambar 1. Alur Pemberkasa Ujian Akhir Mahasiswa Berbasis Digital



Sistem online pemberkasan ujian akhir mahasiswa menggunakan *url link google form* atas dasar kemudahan *maintenance* oleh kapasitas SDM Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) dan aksesibilitas oleh pengguna yaitu mahasiswa.

Demi kelancaran proses submit ke masing-masing sistem online ujian, mahasiswa wajib melakukan *scanning* ke dalam file digital dengan ketentuan sebagai berikut:

1. File yang terdiri dari satuan dokumen dapat di-*convert* ke dalam format JPEG dengan minimal kapasitas penyimpanan sebesar 500Kb;
2. File yang terdiri lebih dari 1 dokumen dapat digabung menjadi 1 file dan di-*convert* ke dalam format PDF dengan minimal kapasitas penyimpanan sebesar 500kb;
3. Pastikan file terbaca dengan jelas;
4. File yang di-submit adalah dokumen asli, jika di kemudian hari program studi mendapati pemalsuan dalam unggahan dokumen oleh mahasiswa maka akan ditindak secara tegas.

Berikut *url link* dari sistem online pemberkasan ujian mahasiswa program studi KPI:

Tabel 5. *Url link* Sistem Online Pemberkasan Ujian Mahasiswa program studi KPI

No	Jenis berkas	<i>Url Link</i>
1	Ujian Proposal	https://bit.ly/pemberkasanproposal KPI
2	Ujian Komprehensif	https://bit.ly/pemberkasankomprehensif KPI
3	Ujian Munaqosyah	https://bit.ly/pemberkasanmunaqosyah KPI

Sumber: Data Primer (diolah)

Hal selanjutnya yang dilakukan oleh mahasiswa yang akan mengikuti ujian baik seminar proposal, komprehensif, maupun munaqosyah adalah melakukan submit dokumen digital melalui sistem online pada *url link* yang telah disampaikan di atas. Secara tampilan dari tiap sistem *online* pemberkasan di masing-masing ujian pada intinya sama, yang membedakan hanya pada dokumen-dokumen yang dipersyaratkan. Dalam sub bab ini akan dijelaskan secara detail gambaran dari sistem online pemberkasan ujian di program studi KPI, diambil dari beberapa tangkapan layar pada sistem online pemberkasan.

Langkah-langkah pemberkasan online ujian di program studi KPI

1. Mahasiswa masuk ke situs web <https://bit.ly/pemberkasanmunaqosyahKPI>



Gambar 3. Halaman Utama Pemberkasan Online

2. *Scroll* ke bawah masih dalam kolom deskripsi untuk melihat rincian dokumen dan format file digital yang dipersyaratkan.

Silahkan siapkan scan dari dokumen berikut:

1. Soft File Naskah Skripsi yang telah di-ACC (PDF Min. 500 Kb)
2. Scan Kartu Mahasiswa aktif (JPEG Min. 500Kb)
3. Scan tanda lulus ujian komprehensif (JPEG Min. 500Kb)
4. Scan surat/ keterangan tanda bukti SPP (rekap dari bagian keuangan (JPEG min. 500Kb)
5. Scan kartu bimbingan skripsi (JPEG Min. 500Kb)
6. Scan transkrip nilai(JPEG Min. 500Kb)
7. Scan keterangan apabila ada perubahan data pada ijazah sebelumnya (JPEG Min. 500Kb)
8. Scan Ijazah SLTA (JPEG Min. 500Kb)
9. Scan akta kelahiran (JPEG Min. 500Kb)
10. PPT untuk bahan presentasi (PPT Min. 1GB)
11. Scan Blangko bukti kehadiran pernah mengikuti Ujian Munaqosyah (Min. 2x kehadiran) (JPEG Min. 500Kb)
12. Scan Cover, Abstraksi, Nota Dinas, Orientasi di atas materai Rp6000, jadikan dalam 1 file PDF(JPEG PDF min. 1GB)
13. Screenshoot bukti pendaftaran Ujian Munaqosyah secara Online yang telah dilakukan di Smart Campus (JPEG Min. 500Kb)
14. Scan surat keterangan penelitian dari lapangan penelitian
15. Upload foto ukuran 3x4 dengan ketentuan:
Laki-laki : Berjas, berdas, background merah, kertas Dop
Perempuan : Berjas, kerudung hitam, background biru, kertas Dop
16. Scan Sertifikat TOEFL/TOAFL (Sertifikat tersedia GRATIS dengan mengikuti Test di PPB)
17. Hasil check plagiasi max 25%

*Pastikan file terbaca dengan jelas
*Setelah diisi, konfirmasi ke staff jurusan melalui Whatsapp ke nomer: 0821-1875-5166 (Bu Ike-KPI)

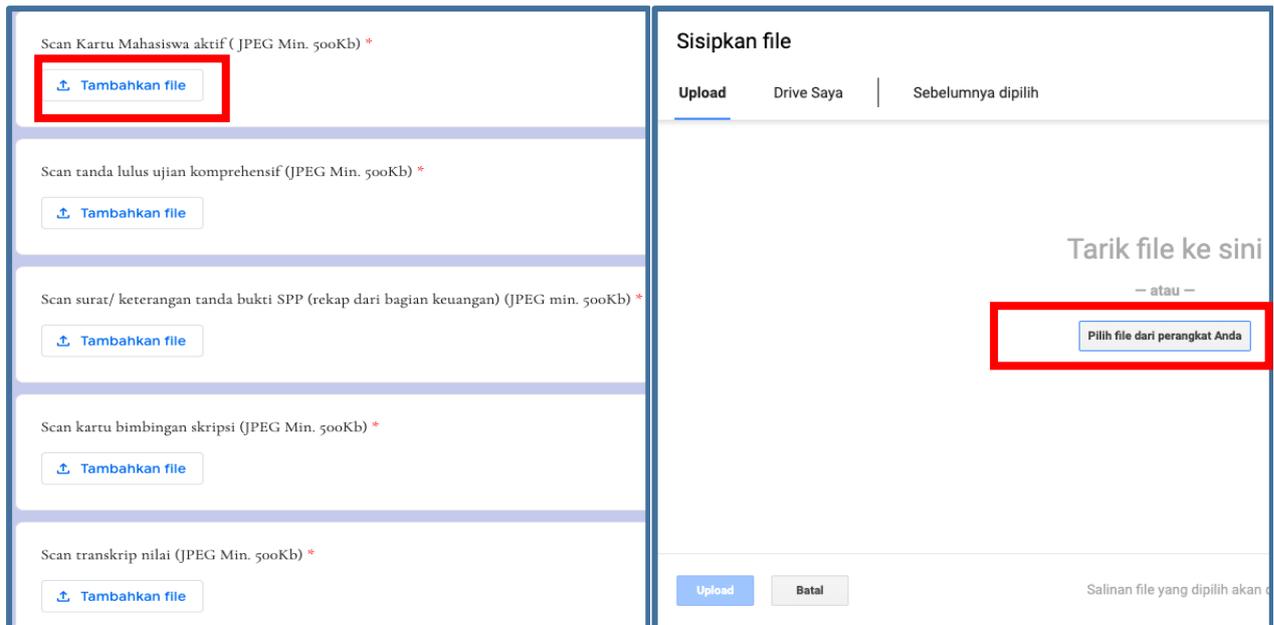
Gambar 4. Deskripsi Ketentuan Dokumen Persyaratan

3. Selanjutnya adalah pengisian identitas diri. Seluruh identitas diri harus diisikan dan tekan tombol “Berikutnya”.

<p>Email *</p> <p>Email Anda</p> <hr/> <p>Nama *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>NIM *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Tempat/Tanggal Lahir *</p> <p>Jawaban Anda</p>	<p>Nama Ayah *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Nama Ibu *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Jurusan *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Fakultas *</p> <p>Jawaban Anda</p>	<p>Alamat Lengkap *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Nomor Whatsapp Aktif *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Dosen Pembimbing Skripsi *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Judul Skripsi *</p> <p>Jawaban Anda</p> <hr/> <p>Berikutnya</p>
---	---	--

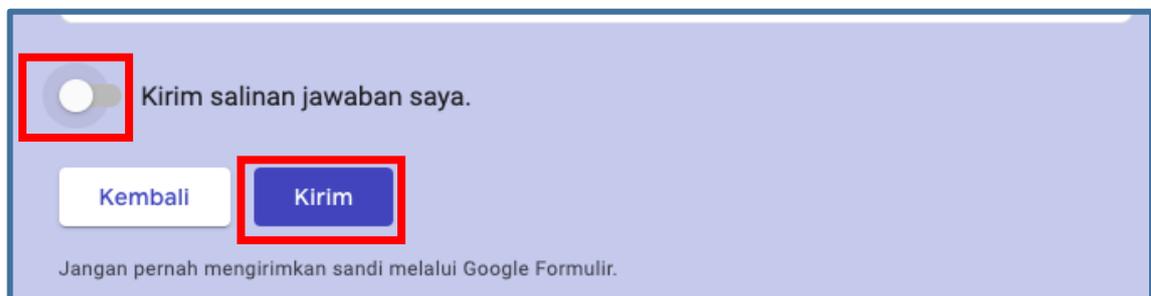
Gambar 5. Halaman Pengisian Identitas Diri

4. Siapkan dokumen digital persyaratan pemberkasan, kemudian mahasiswa dapat melakukan submit sesuai keterangan jenis dokumen di masing-masing kolom isian dengan klik “Tambahkan File” lalu “Pilih file dari perangkat anda” dan klik “upload”.



Gambar 6. Halaman Kolom Submit Dokumen

5. Mahasiswa wajib mengunggah seluruh dokumen yang dipersyaratkan, jika sudah yakin langkah selanjutnya di bagian akhir halaman klik “kirim”. Mahasiswa juga dapat mengirim salinan jawaban sebagai arsip pribadi dengan mengaktifkan opsi di samping kiri tulisan “Kirim salinan jawaban saya”.



Gambar 6. Tampilan Akhir Pemberkasan Online

6. Gambar di bawah ini menunjukkan bahwa proses pemberkasan online telah berhasil dilakukan.



Gambar 7. Finalisasi pengiriman dokumen pemberkasan ujian

Setelah rangkaian pemberkasan online telah dilakukan, mahasiswa dapat melakukan konfirmasi pada staff program studi melalui Whatsapp aktif dengan memberitahu bahwa pemberkasan online telah berhasil dilakukan untuk kemudian dilakukan pengecekan kelengkapan kembali oleh staff program studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI). Dengan begitu, mahasiswa dipersilahkan menunggu informasi terkait jadwal ujian dan menempuh ujian akhir baik seminar proposal, ujian komprehensif, dan ujian munaqosyah yang dilaksanakan oleh program studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) sesuai ketentuan dan kondisi yang berlaku.

Penguatan Nilai Asn Melalui Kegiatan Aktualisasi Pemberkasan Ujian Akhir Mahasiswa Berbasis Digital Di Level Program Studi

Kemampuan untuk memenuhi standar kompetensi jabatannya sehingga dalam melaksanakan tugas jabatannya mampu bertindak secara efektif dan efisien atau dalam bahasa sederhananya disebut dengan profesionalitas merupakan tuntutan nyata pada diri Aparatur Sipil Negara (ASN). Standar kompetensi yang harus dipenuhi meliputi aktualisasi nilai-nilai dasar profesi ASN itu sendiri, yakni akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya. Artinya, akuntabilitas adalah kewajiban pertanggungjawaban yang harus dicapai. Pertanggungjawaban terhadap amanah ini adalah menjamin terwujudnya nilai-nilai publik sebagai berikut:

- a. Mampu mengambil pilihan yang tepat dan benar ketika terjadi konflik kepentingan, antara kepentingan publik dengan kepentingan sektor, kelompok, dan pribadi;
- b. Memiliki pemahaman dan kesadaran untuk menghindari dan mencegah keterlibatan PNS dalam politik praktis;
- c. Memperlakukan warga negara secara sama dan adil dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik; dan
- d. Menunjukkan sikap dan perilaku yang konsisten dan dapat diandalkan sebagai penyelenggara pemerintahan.

Melalui pemecahan pada *core* isu yang telah terpilih yaitu dalam upaya peningkatan pelayanan mahasiswa berbasis online di situasi pandemi seperti sekarang maka terpenuhilah prinsip dasar akuntabilitas, mengingat mahasiswa sebagai bagian dari civitas akademik dan publik di lingkungan universitas maka perlu menjadi prioritas utama dalam amanah yaitu dengan erencanaan yang matang dan melibatkan koordinasi berbagai

pihak. untuk menjamin terwujudnya tanggung jawab atas nilai-nilai publik.

2. Nasionalisme

Nasionalisme merupakan manifestasi kesadaran nasional yang mengandung cita-cita dan pendorong bagi suatu bangsa, baik untuk merebut kemerdekaan atau mengenyahkan penjajahan maupun sebagai pendorong untuk membangun dirinya maupun lingkungan masyarakat, bangsa, dan negaranya. Nasionalisme Pancasila berarti pandangan atau paham kecintaan manusia Indonesia terhadap bangsa dan tanah airnya yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila. Prinsip nasionalisme bangsa Indonesia dilandasi nilai-nilai Pancasila yang diarahkan agar bangsa Indonesia senantiasa: menempatkan persatuan kesatuan, kepentingan dan keselamatan bangsa dan negara di atas kepentingan pribadi atau kepentingan golongan; menunjukkan sikap rela berkorban demi kepentingan bangsa dan negara; bangga sebagai bangsa Indonesia dan bertanah air Indonesia serta tidak merasa rendah diri; mengakui persamaan derajat, persamaan hak dan kewajiban antara sesama manusia dan sesama bangsa; menumbuhkan sikap saling mencintai sesama manusia; mengembangkan sikap tenggang rasa.

Meningkatkan pelayanan mahasiswa di tengah situasi yang krisis menjadi bagian dari aktualisasi dalam mewujudkan rasa nasionalisme terutama di lingkungan instansi. Mengingat dalam menangani core isu yang terpilih maka harus melibatkan berbagai peran dan kerjasama dari seluruh pihak terlibat sehingga perlu penyesuaian dan persamaan visi demi tercapainya tujuan yang diharapkan.

3. Etika Publik

Etika lebih dipahami sebagai refleksi atas baik atau buruk, benar atau salah, yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar, sedangkan moral mengacu pada kewajiban untuk melakukan yang baik atau apa yang seharusnya dilakukan. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, menurut Haryatmoko sebagaimana dikutip oleh Wahyudi Kumorotomo et al etika publik adalah refleksi tentang standar/norma yang menentukan baik/buruk, benar/salah perilaku, tindakan dan keputusan untuk mengarahkan kebijakan publik dalam rangka menjalankan tanggung jawab pelayanan publik. Integritas publik menuntut para pemimpin dan pejabat publik untuk memiliki komitmen moral dengan mempertimbangkan keseimbangan antara penilaian kelembagaan, dimensi-dimensi pribadi, dan kebijaksanaan di dalam pelayanan publik.

Kita harus menyadari bahwa dalam menjalankan pembaharuan terkait core isu terpilih maka akan dihadapkan dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya serta kerjasama dengan berbagai pihak termasuk para atasan dan senior. Dengan berpedoman

pada nilai etika publik maka kami para ASN akan memberikan sikap sopan santun, saling menjaga komunikasi dan tanpa mengacuhkan prosedur pelayanan yang sebelumnya telah ada sehingga dari situ dapat tercipta optimalisasi dari standar pelayanan mahasiswa di masa pandemi sesuai harapan.

4. Komitmen Mutu

Mutu merupakan salah satu standar yang menjadi dasar untuk mengukur capaian hasil kerja. Mutu dapat dijadikan sebagai alat pembeda atau pembanding dengan produk/jasa sejenis lainnya yang dihasilkan/dilakukan oleh lembaga lain sebagai pesaing (competitors). Dengan demikian maka manajemen mutu harus dilaksanakan secara terintegrasi, dengan melibatkan seluruh komponen organisasi, untuk senantiasa melakukan perbaikan mutu agar dapat memuaskan pelanggan, yang dalam hal ini utamanya adalah masyarakat. Adapun nilai yang harus ada pada komitmen mutu adalah: efektif, efisien, inovatif dan berorientasi pada mutu.

Dalam mengatasi *core isu* terpilih maka perlu adanya kesesuaian dokumen prasyarat dan kemudahan akses oleh mahasiswa mengingat situasi pandemi. Memperhatikan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan sesuai kondisi yang dibutuhkan.

5. Anti Korupsi

Anti korupsi adalah suatu tindakan atau gerakan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat, untuk memberantas tindakan korupsi. Nilai-nilai yang harus dimiliki oleh pribadi ASN sebagai manifestasi dari semangat gerakan anti korupsi adalah kejujuran, kepedulian, kemandirian, tanggungjawab, kerja keras, kesederhanaan, keberanian, dan keadilan.

Berkaitan dengan pelayanan mahasiswa maka dapat dilakukan secara profesional berlandaskan nilai anti korupsi dengan bertanggung jawab sesuai prosedur tanpa diskriminasi pada pihak-pihak tertentu.

KESIMPULAN

Hasil analisis matriks Aktual, Problematika, Kekhalayakan dan Kelayakan (APKL) dan diperkuat dengan analisis USG menunjukkan bahwa prioritas permasalahan yang menduduki peringkat pertama adalah prasyarat ujian akhir mahasiswa belum optimal. Dengan demikian maka penting dalam meningkatkan mutu layanan mahasiswa dengan peralihan media pemberkasan ujian akhir mahasiswa di level program studi yaitu melalui pemberkasan ujian akhir mahasiswa berbasis digital. Pengadaan inovasi ini juga sebagai internalisasi nilai dasar ASN sebagai pelayan publik di lingkungan Perguruan Tinggi Islam Negeri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak terlibat dalam penelitian ini diantaranya Program studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD), Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD), IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan dukungan penuh akan terselenggaranya kegiatan penelitian berbasis pengabdian ini sehingga penulis dapat menghasilkan kontribusi dengan mengadakan pemberkasan ujian akhir mahasiswa berbasis digital. Semoga hasil yang diperoleh pada artikel ini dapat memberi manfaat dan penerapannya dapat merata di level program studi sebagai basis pelayanan civitas akademik terutama mahasiswa di lingkungan PTKIN.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrafiatus Sufiyah, (September, 2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Aset*, 13(2).
- Balai Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Bandung, Panduan Pelaksanaan Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan IV Palembang, (2021).
- Balai Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Bandung, Modul Bela Negara, Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan IV, (2021).
- Balai Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Bandung, Modul Nilai-Nilai Dasar PNS, Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan IV, (2021).
- Balai Pendidikan dan Pelatihan Kepegawaian Bandung, Modul Manajemen ASN, Pelayanan Publik dan Whole of Government, Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan IV, (2021).
- Burhanudin, Aan Mohamad. (2019). Penggunaan SWOT Dalam Literasi Media (Penggunaan Media Digital Secara Positif Pada Generasi Milenial Di Madrasah Aliyah Yayasan Bina Cendikia Utama Kabupaten Cirebon). *Dimasejati*, 1(2).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Kusumasari, Bevola, et al. (2015). Akuntabilitas: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Muljawan, A. (2019). Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 67-76.
- Setiawati, A. (2018). Persepsi Mahasiswa terhadap Indikator Prinsip Pelayanan Publik dan Berbagai Kelemahan dalam Pelayanan Publik di Tujuh Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2).

Surat edaran Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon nomor B-0572/In.08/PP.00.9/03/2020 tentang peralihan kebijakan akademik dan non-akademik dalam upaya pencegahan penyebaran corona virus disease 2019 (Covid-19).

Yuniarsih, Tjutju dan Muhammad Taufiq. *Komitmen Mutu: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2015.