



TANTANGAN MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Siti Kurniawati, Danny Meirawan*

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

Correspondence: *E-mail: irawatisabban@upi.edu

ABSTRACTS

The study aims to analyse and describe the challenges in managing academic services in college during the Covid-19 pandemic. This study focused on the object of research in the Division of Education Services Education Directorate UPI. The qualitative descriptive method is used as the main method in this research. The data collecting process is conducted through observation and interview with the unit leader of the Education Service Division, the Directorate of Education UPI. The resulting research shows that there are so many challenges that are faced and of course require special problem solving in serving education service users in the midst of the pandemic. The roles of organizational leader are crucial to making the right decision in the face of challenges. Academic services would be effective if each person committed and cooperated in providing the best service to the users. It also would succeed if it was supported by utilizing information technology that can be accessed easily by the services users.

Keyword: Leader, Management Challenges, People's Involvement

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 28 Feb 2021

First Revised 11 Mar 2021

Accepted 25 Aug 2021

First Available online 30 Aug 2021

Publication Date 01 Oct 2021

1. PENDAHULUAN

Fenomena Pandemi Covid-19 tahun yang belum kunjung berakhir dalam kurun waktu lebih dari 1 tahun membawa dampak yang begitu hebat di segala aspek baik di bidang politik, ekonomi, pariwisata, sosial budaya dan tidak terkecuali pendidikan baik di tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi (Hanoatubun, 2020; Livana, 2020). Aktivitas keseharian yang biasa dilakukan secara tatap muka mulai dibatasi. Seperti halnya dengan kegiatan belajar dan mengajar (KBM) yang diharuskan untuk dilakukan di tempat masing-masing (Atsani, 2020). Tidak hanya KBM tentunya yang mengalami pembatasan, kegiatan pemberian layanan akademik pun mengalami kendala yang tidak sedikit dijumpai ketika pandemi Covid-19 ini menyerang.

Layanan akademik bukan hanya terbatas pada kegiatan belajar dan mengajar baik di dalam ruang kelas maupun di laboratorium, akan tetapi layanan yang bersifat administrative (Mulyawan, 2014). seperti contoh kegiatan penerimaan mahasiswa baru, kegiatan layanan persuratan, kegiatan evaluasi pembelajaran sampai dengan kelulusan peserta didik. Jika layanan ini terganggu maka akan berdampak pada produktivitas suatu lembaga pendidikan.

Zhafira (2020) menyatakan, “kajian ini berfokus kepada tantangan yang tengah dihadapi oleh institusi pendidikan dalam memberikan layanan akademik kepada para pelangganya yaitu peserta didik, alumni, maupun masyarakat ditengah terjadinya pembatasan sosial yang diakibatkan adanya pandemi Covid-19”. Objek penelitian dilakukan di Divisi Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

Unit kerja ini merupakan unit penunjang pelaksana layanan akademik. Sesuai dengan Peraturan Rektor UPI No. 045 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2020 menguraikan fungsi Direktorat Pendidikan sebagai penyelenggara urusan bidang pengembangan rekrutmen mahasiswa baru, pengembangan kurikulum, layanan proses pembelajaran, dan pendidikan profesi guru dan jasa keprofesian. Dari uraian fungsi unit kerja Direktorat Pendidikan dapat dilihat bahwa banyak pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan akademik baik itu dengan mahasiswa, alumni, dan masyarakat umum (Juwita, 2020).

Dikutip dari artikel prosiding Hartanto et al. (2019) yang berjudul *Tantangan Pendidikan Vokasi di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang Unggul*; Tantangan bagi unit penyelenggara pelayanan akademik adalah layanan akademik harus tetap diberikan tetapi kegiatan pemberian layanan secara tatap muka langsung dibatasi. Terlebih dengan diberlakukannya Instruksi Rektor No. 04 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai dalam Tatanan Normal Baru (New Normal) di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam instruksi ini diuraikan terkait sistem kerja bekerja dari rumah/work from home (WFH) dan bekerja dari kantor/work from office (WFO) dengan ketentuan 25% WFO dari jumlah pegawai dan 75% dari jumlah pegawai di unit kerja tersebut.

Direktorat Pendidikan UPI memiliki 4 divisi yaitu Divisi Rekrutmen Mahasiswa Baru, Divisi Layanan Pendidikan (DLP), Divisi Pendidikan Profesi Guru dan Jasa Keprofesian (P2GJK), serta Divisi Pengembangan Kurikulum. Ditengah masa pandemi ini setiap divisi yang ada di Direktorat Pendidikan mengalami tingkat pekerjaan yang tinggi seperti di Divisi Rekrutmen Mahasiswa Baru yang harus mengelola penerimaan mahasiswa baru dari berbagai jalur dan jenjang, seperti jalur SNMPTN, SBMPTN, Penjaringan Prestasi Akademik

(PPA-D3), SM UPI baik jenjang D3, S1, S2, dan S3, ditambah lagi dengan program merdeka belajar kampus merdeka (MBKM).

Kemudian Divisi Layanan Pendidikan yang berhubungan langsung dengan layanan akademik baik mahasiswa, alumni maupun masyarakat umum. Pada unit ini mengelola hal secara administratif seperti verifikasi mahasiswa baru dari seluruh jalur penerimaan, izin berhenti sementara mahasiswa, layanan administrasi penggantian KTM, pengunduran diri mahasiswa, pelaksanaan wisuda, layanan pengambilan sertifikat pendidik bagi lulusan profesi guru dsb.

Divisi P2GJK juga memiliki tugas yang sangat penting dalam melayani pelanggannya yaitu mahasiswa khususnya pada aspek PPLSP/PLA. Sedangkan Divisi Pengembangan kurikulum berfokus pada pengembangan kurikulum yang digunakan pada pembelajaran di UPI. Sebagai unit pelaksana penunjang kegiatan akademik dan layanan akademik, maka diperlukan lah sebuah solusi pemecahan masalah dalam pengelolaan layanan akademik yang baik agar layanan yang terbaik dapat diberikan walaupun ditengah pandemi dengan segala keterbatasan yang ada. Karena pemberian pelayanan yang baik akan membuat kepuasan tersendiri bagi penggunaanya dan hal tersebut akan berdampak positif terhadap akuntabilitas dari sebuah institusi Pendidikan ([Utomo, 2011](#)).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian di Direktorat Pendidikan yang lebih di fokuskan pada Divisi Layanan Pendidikan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dengan menentukan informan kunci. Pengumpulan data dilengkapi dengan teknik observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan pembuatan fokus diskusi kelompok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan akademik yang dilakukan di Divisi Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan secara umum terbagi dua yaitu layanan untuk mahasiswa dan layanan untuk alumni. Pelayanan dilakukan berdasarkan Fakultas, Kampus Daerah, dan Sekolah Pascasarjana. Akan tetapi selama pandemi masih berlangsung Direktorat Pendidikan menerapkan sistem kerja sesuai dengan Intruksi Rektor UPI Nomor 04 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai dalam Tatanan Normal Baru (*New Normal*) di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang mengatur penerapan sistem kerja dari rumah dan di kantor. Jumlah Tenaga Kependidikan yang bekerja di kantor diatur secara bergilir dengan jumlah 25% dan dapat ditingkatkan maksimal 50% dari jumlah pegawai dengan mempertimbangkan kondisi penyebaran Covid- 19 di Jawa Barat.

Setiap pegawai diatur secara bergiliran untuk tetap bekerja di kantor maupun dari rumah. Akan tetapi dengan diterapkannya sistem kerja tersebut dirasa tidak optimal dalam hal pemberian layanan akademik, karena pelayanan akademik bersifat langsung. Banyak kegiatan pelayanan yang tertunda dan tidak bisa dilakukan secara cepat sehingga akan mempengaruhi juga pada kepuasan pelanggan.

Selain sistem kerja yang diatur secara bergiliran, kendala lain yang dihadapi adalah saat volume pekerjaan meningkat, personil pegawai berkurang. Kondisi ini terjadi karena ada beberapa pegawai yang telah memasuki masa pensiun pada saat tahun berjalan.

Tantangan lain yang dihadapi adalah kondisi sumber daya manusia yang ada belum mumpuni secara keseluruhan dalam mengimbangi penggunaan teknologi dan informasi yang ada sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam pemberian layanan di situasi saat ini (Almasri, 2016).

Dengan berbagai kendala tersebut diperlukan solusi pemecahan masalah dalam mengelola layanan akademik, apalagi jika dihadapkan pada situasi di luar kenormalan dan frekuensi pengguna layanan cukup banyak di setiap harinya. Dari hasil form kunjungan yang disediakan oleh Divisi Layanan Pendidikan menunjukkan pengguna layanan datang dari mahasiswa aktif, alumni maupun masyarakat umum. Layanan yang digunakan bermacam-macam mulai dari pelayanan penggantian KTM hilang/rusak, pengambilan sertifikat Pendidik PPG, layanan pengajuan terjemahan dokumen ijazah, transkrip akademik, akta ke dalam bahasa Inggris, dan layanan lainnya.

Dalam mengatasi kendala tersebut diperlukan juga peran pemimpin dalam mengambil langkah kebijakan (Rusmawati, 2013). Langkah kebijakan yang ditetapkan dalam mengatasi permasalahan yang ada juga keterlibatan dari seluruh personil pegawai yang ada.

Beberapa tahap dalam pembuatan keputusan masalah (Muhdi et al, 2017), yaitu sebagai berikut.

1. *Recognize and define the problem or issue*, tahap pertama yaitu mengenali dan mendefinisikan masalah atau isu yang dihadapi
2. *Analyze the difficulties in the existing situation*, adalah tahap menganalisis kesulitan dari situasi yang ada atau sedang dihadapi
3. *Establish criteria for satisfactory solution*, adalah tahap menetapkan beberapa kriteria untuk membuat solusi yang memuaskan.
4. *Develop a plan or strategy of action*, yaitu tahap mengembangkan rencana dan strategi dari solusi pemecahan masalah
5. *Initiate action plan* adalah tahap memulai rencana tindakan yang telah dibuat.

Kemudian upaya dalam mengatasi kendala tersebut, pimpinan terkait mengambil langkah untuk melakukan *forum group discussion* (FGD) bersama dengan seluruh personil pegawai secara tatap maya (*online*) maupun secara luring dengan beberapa perwakilan pegawai secara terbatas. Ada beberapa langkah penetapan pemecahan masalah diantaranya yaitu:

1. Mengenali isu yang sedang dihadapi dengan melihat data frekuensi pengguna layanan yang datang ke Divisi Layanan Pendidikan.
2. Membuat skala prioritas pekerjaan dan pelayanan yang akan dilakukan dan segera diselesaikan.
3. Mengklasifikasikan pelayanan akademik yang dapat dilakukan secara luring maupun daring.
4. bekerja sama dengan unit kerja terkait dalam membuat sistem informasi pelayanan akademik yang dapat diakses baik oleh mahasiswa maupun alumni secara daring.
5. Mensosialisasikan kepada seluruh personil terkait sistem pelayanan akademik yang dibangun, agar pengguna layanan dapat mengaksesnya secara daring.
6. Menginformasikan kepada seluruh personil untuk tetap melayani pelayanan akademik yang tidak bisa diselesaikan secara daring.
7. Mengkomunikasikan seluruh personil untuk dapat bekerja sama satu sama lain untuk dapat melayani dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Solusi pelayanan akademik di tengah masa pandemi yang diterapkan di unit kerja ini adalah memfokuskan pada pemanfaatan kemajuan teknologi informasi yang ada, yaitu dengan mengoptimalkan informasi melalui website, customer service melalui layanan chat menggunakan aplikasi Whatsapp dan bekerja sama dengan unit terkait untuk merancang sistem informasi yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dituju. Kemudian semua layanan yang dapat diakses secara daring dapat langsung ditangani oleh setiap personil pegawai yang ada. Tentunya hal ini berimplikasi kepada para pegawai yang harus senantiasa melek teknologi mengikuti perkembangan zaman. Hal ini penting didukung oleh kualitas sumber daya manusia.

4. KESIMPULAN

Pelayanan akademik di sebuah perguruan tinggi memiliki peranan yang penting. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan ditentukan juga dalam pemberian layanan akademiknya baik itu aspek pembelajaran maupun aspek yang menunjang proses pembelajaran itu sendiri. Perguruan tinggi perlu menyadari pentingnya kualitas layanan pendidikan dengan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanannya. Karena dengan menjaga kualitas pelayanan akademik merupakan sebuah upaya untuk memenuhi harapan pengguna layanan, sehingga dapat berdampak positif bagi eksistensi sebuah perguruan tinggi. Salah satu alternatif pemecahan masalah dalam menjawab tantangan yang tengah dihadapi oleh Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan dalam mengoptimalkan layanan akademik di tengah pandemi adalah mengklasifikasikan pelayanan yang dapat diakses secara jarak jauh, dan pelayanan mana yang tetap dilaksanakan secara langsung di kantor.

Pelayanan yang dapat dilakukan secara jarak jauh bersinergi dengan sistem informasi manajemen berbasis website. Hal ini dilakukan agar pelayanan akademik dapat di akses dengan mudah dan tidak mengharuskan datang secara langsung. Seperti pelayanan tentang proses pengajuan cuti akademik mahasiswa, pemberhentian dengan hormat bagi mahasiswa, keluhan terkait data pada pangkalan data perguruan tinggi dan lain sebagainya. Hal tersebut juga tidak terlepas dari peran pemimpin dalam mengambil keputusan, yaitu menetapkan langkah- langkah yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang tengah dihadapi. Juga menggunakan upaya kolaboratif antar unit kerja. Karena membangun sebuah sistem informasi manajemen memerlukan sosok yang ahli dan mumpuni di bidang teknologi informasi sehingga dapat menunjang keberhasilan pelayanan akademik. Langkah ini juga tentunya harus didukung secara penuh oleh dukungan sumber daya manusia yaitu seluruh personil pegawai yang ada. Pegawai dituntut untuk tetap mahir dalam menggunakan teknologi yang berkembang dalam menunjang keberhasilan pelayanan

5. DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (2016). Manajemen sumber daya manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *Kutubkhanah*, 19(2), 133-151.
- Atsani, K. L. G. M. Z. (2020). Transformasi media pembelajaran pada masa Pandemi Covid-19. *Al-Hikmah: Jurnal Studi Islam*, 1(1), 82-93.
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid-19 terhadap perekonomian Indonesia. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 146-153.

- Juwita, D. R. (2020). Makna posyandu sebagai sarana pembelajaran non formal di masa pandemic covid 19. *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(1), 1-15.
- Livana, P. H., Suwoso, R. H., Febrianto, T., Kushindarto, D., & Aziz, F. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 bagi perekonomian masyarakat desa. *Indonesian Journal of Nursing and Health Sciences*, 1(1), 37-48.
- Muhdi, M., Kastawi, N. S., & Widodo, S. (2017). Teknik pengambilan keputusan dalam menentukan model manajemen pendidikan menengah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 135-145.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan kualitas layanan akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, 8(1), 13-24.
- Rusmawati, V. (2013). Peran kepemimpinan kepala sekolah dalam upaya meningkatkan disiplin kerja guru pada SDN 018 Balikpapan. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2), 1-19.
- Utomo, A. P., & Mariana, N. (2011). Analisis tata kelola teknologi informasi (it governance) pada bidang akademik dengan cobit frame work studi kasus pada Universitas Stikubank Semarang. *Dinamik*, 16(2), 139-149.
- Zhafira, N. H., & Ertika, Y. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 67-81.