

PELAYANAN PENASEHAT AKADEMIK (PA) DALAM MENINGKATKAN PRESTASI MAHASISWA

Fakhruddin & Eka Safrianti

Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

<fakhruddin.mm@ar-raniry.ac.id>

<eka.dmd@gmail.com>

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji pelayanan Penasehat Akademik dalam memberikan bimbingan bagi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi mahasiswa sehingga ditemukan hambatan atau kendala yang dihadapi penasehat akademik (PA) dalam memberikan layanan bimbingan akademik yang berdampak pada prestasi mahasiswa. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penasehat Akademik telah memberi motivasi, bimbingan, dan arahan yang baik terhadap mahasiswa serta pelayanan sesuai dengan aturannya dalam meningkatkan prestasi mahasiswa. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi Penasehat Akademik (PA) dalam pelayanan bimbingan mahasiswa antara lain keterbatasan waktu Penasehat Akademik, ketidakseimbangan rasio antara jumlah Penasehat Akademik dan mahasiswa perwalian, dan kedisiplinan mahasiswa dalam mengikuti jadwal bimbingan akademik yang telah ditetapkan oleh Sub.bidang akademik.

Kata Kunci: Pelayanan, Penasehat Akademik, Prestasi Mahasiswa, Bimbingan Akademik

Abstract: The aim of this research is to describe the impact of Academic Advisory Service provides guidance for students to increasing student achievement and found the barriers or obstacles encountered academic adviser (PA) in providing academic guidance services. This reasearch use qualitative approach with interview and observation at Faculty of Da'wa and Communications UIN Ar-Raniry as data collection method. This research found that the Academic Advisory has giving motivation, guidance, and good against student tutorial to improve student achievement. But, there are several obstacles or constraints faced by the Advisory Academic (PA) in the service of student guidance, including time

limitations Advisory Academic, imbalance in the ratio between the number of Advisory Academic and discipline of students in following the schedule of academic guidance that has been set by Sub. academic.

Keywords: *Academic Advisory Services, Student's Achievement, Academic Guidance*

PENDAHULUAN

Mahasiswa di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Ar-Raniry memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda, baik kecerdasan intelektual (*IQ*) maupun kecerdasan emosional (*EQ*). Hal tersebut dibuktikan dengan beragamnya tingkat Indeks Prestasi (*IP*) yang diperoleh mahasiswa. Mahasiswa juga memiliki latar belakang budaya dan lingkungan yang berbeda. Segala perbedaan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa harus dapat diarahkan menuju pencapaian visi dan misi pendidikan UIN Ar-Raniry pada umumnya dan visi-misi fakultas masing-masing khususnya.

Dalam melaksanakan kewajiban mahasiswa perlu mendapatkan haknya sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban, salah satunya adalah hak untuk mendapatkan bimbingan dosen dalam pelaksanaan perkuliahan dan saran yang mendukung peningkatan prestasi belajar. Karena itu, UIN Ar-Raniry memberikan wewenang kepada Dekan dari Fakultas masing-masing untuk memberikan tugas kepada dosen sebagai pembimbing atau Penasehat Akademik (*PA*), selain tugas pokoknya sebagai staf pengajar.

Penasehat Akademik seyogyanya mampu memberikan solusi untuk permasalahan mahasiswa, baik permasalahan akademik seperti konsultasi *KRS* dan memantau perkembangan *IPK* mahasiswa dan permasalahan individual mahasiswa dalam pembelajaran misalnya penurunan prestasi belajar dan kesulitan menerima pembelajaran atau masalah seputar motivasi belajar. Namun, dalam pelaksanaannya, dosen Penasehat Akademik tidak melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal, seperti ketersediaan waktu dosen Pembimbing Akademik ditemui untuk bimbingan.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat jelas bahwa pelayanan dosen Pembimbing Akademik mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses belajar mengajar antara mahasiswa dengan dosen, untuk mencapai tujuan yang baik. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelayanan Penasehat Akademik (*PA*) dalam meningkatkan prestasi mahasiswa

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh pelayanan Penasehat Akademik terhadap prestasi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN AR-Raniry dan mengetahui hambatan dan kendala yang dihadapi Penasehat Akademik dalam proses pelayanan bimbingan akademik mahasiswa.

Kajian Teoritik

1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Pada dasarnya setiap individu membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia di dalam hukum administrasi Negara. Sedangkan istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik, instansi pemerintahan dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada instansi tersebut.¹

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain supaya kebutuhan pelanggan (konsumen) dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.²

Dalam Keputusan Menteri pendayaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”³

Pendekatan dalam pelayanan publik memiliki dua pilihan secara tekstual apabila ingin dilaksanakan secara baik dan benar. Pelayanan tekstual biasanya dilaksanakan berdasarkan ketentuan umum yang diatur dalam undang-undang

¹ Darmawi, *Pelayanan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*, (Banda Aceh:2015), hal. 9.

² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Angkasa, 2006), hal. 27.

³ Jailani, *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan dari Perspektif AlQuran*, (Banda Aceh: Citra Kreasi Utama, 2011), hal. 23.

pemerintahan maupun berdasarkan ketentuan agama. Pelayanan yang berdasarkan Undang-undang pemerintahan seperti yang dituang dalam Kep. Menpan Nomor 81 tahun 1993, yang didalamnya telah mengatur pimpinan dan para pegawai bagaimana tatacara untuk melayani secara organisasi dan perseorangan yang membutuhkan pelayanan.

Pendekatan pelayanan secara umum tersebut telah dipolakan dalam Kep. Menpan tersebut terdiri dari :

- a. Sistem pelayanan fungsional, yaitu system pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta wewenang dan tanggung jawab instansi yang bersangkutan.
- b. Sistem pelayanan satu pintu, yaitu system pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh pemerintah berdasarkan perlimpahan wewenang dari instansi teknis terkait dalam perizinan.
- c. Sistem pelayanan satu atap, yaitu system pelayanan yang dilakukan secara terpadu dalam suatu tempat/bangunan oleh beberapa instansi pemerintah, yang terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta wewenang dan tanggung jawab masing-masing.
- d. Sistem pelayanan terpusat, yaitu sistem pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang berperan sebagai koordinator dari instansi-instansi pemerintah lainnya yang terkait dalam pelayanan perizinan.⁴

Berdasarkan pedoman umum tersebut diatas, terdapat tiga unsur dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/ satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesektarian Lembaga Tertinggi Negara dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).
- b. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

⁴ Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Bab (1) Pasal (1).

- c. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.⁵

Keputusan MENPAM Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan penyelenggaraan harus memiliki asas-asas pelayanan berikut:⁶

1) Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.⁷

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintahan dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pemberi layanan dengan penerima layanan memiliki ikatan yang sangat erat dan tidak bisa dipisahkan, Sehingga pemberi layanan harus memiliki asas transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan kewajiban. Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh pembimbing akademik kepada

⁵ Jailani, *Pengantar Manajemen Publik*, (Banda Aceh : Citra Kreasi Utama, 2011), hal. 29-33.

⁶ Keputusan MENPAM Nomor 63 Tahun 2004.

⁷ Rawitno & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 19.

mahasiswanya dalam bidang pendidikan akademik maupun dalam segala urusan yang berhubungan dengan kepentingan akademik.

2. Penasehat Akademik

Penasehat Akademik ialah tenaga edukatif tetap atau dosen luar biasa yang memungkinkan, yang dapat diangkat dengan Surat Keputusan Rektor berdasarkan usul dari Dekan Fakultas sesuai dengan persyaratan tertentu untuk melakukan tugas dan kegiatan pembinaan mahasiswa pada kelompok studi yang menjadi wewenang.⁸ Fungsi Penasehat Akademik (PA) pada dasarnya membantu mahasiswa dalam menyusun rencana studi (RS), membantu mahasiswa dalam mempertimbangkan mata kuliah yang akan diambil sesuai dengan beban sks yang dapat diambil dan memvalidasi RS, dan memonitor dan mengevaluasi perkembangan studi mahasiswa.⁹

Penasehat Akademik memiliki wewenang untuk memberi nasihat dan peringatan bila mahasiswa melakukan pelanggaran, membantu mengatasi masalah (masalah studi atau pribadi) yang menghambat kelancaran studi dan mengatasi kesukaran mahasiswa dalam studi, meneruskan permasalahan mahasiswa yang bukan wewenangnya kepada yang berwenang untuk menangani masalah tersebut, serta memberi bimbingan bagi mahasiswa dalam memecahkan masalah studi.¹⁰

Di samping itu, Penasehat Akademik (PA) juga memiliki kewajiban untuk menguasai kurikulum program studi yang diikuti oleh mahasiswa, mengenal situasi akademik jurusan/bagian yang terkait, mengetahui berbagai program kemahasiswaan, menetapkan dan mengumumkan jadwal pembimbingan, melayani mahasiswa bimbingan dengan sebaik-baiknya, melapor kepada ketua atau sekretaris jurusan/bagian bila meninggalkan tugas, dan memiliki catatan hasil pemantauan mahasiswa bimbingan.

Selama menjalani studi, setiap mahasiswa program pascasarjana, sarjana, profesi, dan diploma dibimbing oleh seorang Penasehat Akademik (PA) yang ditetapkan oleh dekan atas usul ketua jurusan/bagian dan Direktur. Adapun tujuan pelayanan bimbingan akademik, sebagai berikut:

- a. Memahami kemampuan potensial yang dimilikinya serta memanfaatkan potensi itu sebaik-baiknya dalam mengikuti dan menyelesaikan studinya.

⁸ Salam Burhanuddin, *Cara Belajar Yang Sukses Di Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 128.

⁹ Abbas Syahrizal, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 156.

¹⁰ Salam Burhanuddin, *Cara Belajar Yang Sukses Di Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 128-129.

- b. Memahami kendala dan kesulitan yang dihadapinya dan mampu memecahkan atau mengatasinya secara tepat hingga kendala dan kesulitan itu tidak menjadi hambatan dalam mengikuti dan menyelesaikan studinya.
- c. Memahami dan memanfaatkan bimbingan yang disediakan untuk menanggulangi kesulitan.
- d. Memahami dan menerapkan prosedur dan peraturan yang berlaku yang dapat memberikan kemudahan untuk mengikuti dan menyelesaikan studinya.

3. Prestasi Mahasiswa

Prestasi belajar mahasiswa merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan mahasiswa di masa depannya. Prestasi belajar mahasiswa di perguruan tinggi umumnya diukur dengan indeks prestasi kumulatif (IPK). Dalam lembaga pendidikan, prestasi belajar merupakan indikator yang penting untuk mengukur keberhasilan proses belajar mengajar. Akan tetapi tak dapat dipungkiri bahwa tinggi rendahnya prestasi mahasiswa juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain disamping proses pengajaran itu sendiri.¹¹

Indeks Prestasi (IP) akhir semester diperoleh dengan menjumlahkan seluruh bobot untuk semua mata kuliah semester yang bersangkutan, lalu dibagi dengan total SKS yang diambil pada semester tersebut. Untuk melihat kemajuan studi mahasiswa, di samping memperhatikan Indeks Prestasi, juga dipakai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK). Perhitungan IPK didasarkan kepada bobot SKS seluruh semester yang diakumulasikan.¹²

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi belajar, yaitu faktor yang berasal dari dalam (internal) dan faktor berasal dari luar (eksternal). Faktor internal ada dua macam, yaitu: (1) kondisi fisiologi, yang pada umumnya sangat berpengaruh terhadap belajar seseorang. Orang yang dalam keadaan segarjasmaninya akan berlainan belajarnya dengan orang yang dalam keadaan kelelahan. (2) kondisi psikologi. Yang dipengaruhi oleh minat, perhatian, kecerdasan, bakat, dan motivasi. Faktor eksternal ada tiga macam yaitu, keadaan lingkungan, keadaan sekolah, dan fasilitas belajar.

Dalam meningkatkan mutu pembelajaran dan meningkatkan prestasi belajar maka perlu dilakukan berbagai macam usaha. Sehubungan dengan masalah ini, Slameto menyatakan bahwa, "Belajar yang efektif dapat membantu siswa untuk meningkatkan kemampuan yang diharapkan sesuai dengan tujuan

¹¹Skripsi Hadijah, "Upaya Mahasiswa Penerimaan Bidikmisi dalam Meningkatkan Prestasi", Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2016, hal. 24.

¹² Panduan S-1 Dan D-3 IAIN Ar-Raniry Tahun Akademik 2012/2013, hal. 18.

intruksional yang dicapai". Slameto menyatakan usaha-usaha untuk meningkatkan prestasi belajar adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya bimbingan dan belajar secara efektif
Disamping memberi petunjuk tentang cara belajar, individu perlu diawasi dan dibimbing sewaktu mereka belajar
- b. Metode belajar
Guru harus banyak menggunakan metode pada saat penyajian pelajaran. Variasi akan dapat menarik perhatian, mudah diterima dan tidak sehingga hasil yang dicapai lebih baik.
- c. Motivasi
Apabila motivasi yang diberikan dapat mengenai sasaran maka akan meningkatkan prestasi mereka
- d. Kurikulum
Kurikulum yang diajarkan kepada mereka harus memenuhi isyarat dan seimbang dengan tuntutan dan kemampuan siswa
- e. Memberi sugesti
Agar anak didik belajar dengan baik maka harus diberikan sugesti sebagai perangsang minat belajar
- f. Guru atau dosen menciptakan suasana yang demokratis dengan anak didik.¹³

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan prestasi belajar maka perlunya bimbingan yang sangat efektif baik secara individu maupun kelompok, tidak hanya bimbingan saja namun metode saat memberi motivasi supaya mengenai sasaran dalam meningkatkan prestasi.

4. Mahasiswa

Definisi mahasiswa menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (Kamisa, 1997), bahwa mahasiswa merupakan individu yang belajar di perguruan tinggi. Montogmery dalam Papalia, et.al. (2007) menjelaskan bahwa perguruan tinggi atau universitas dapat menjadi sarana atau tempat untuk seorang individu dalam mengembangkan kemampuan intelektual, kepribadian, khususnya dalam melatih keterampilan verbal dan kuantitatif, berfikir kritis dan *moral reasoning*.¹⁴ Menurut Knopfemacher, mahasiswa adalah seseorang calon sarjana yang dalam

¹³ Panduan S-1 Dan D-3 IAIN Ar-Raniry Tahun Akademik 2012/2013, hal. 27-37.

¹⁴ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1992).

keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang didik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual.¹⁵

Mahasiswa dalam perkembangannya berada pada kategori remaja akhir yang berada dalam rentang usia 18-21 tahun.¹⁶ Menurut Papalia, dkk. (2007), usia ini berada dalam tahap perkembangan dari remaja atau *adolescence* menuju dewasa muda atau *young adulthood*. Pada usia ini, perkembangan individu ditandai dengan pencarian identitas diri, adanya pengaruh dari lingkungan, serta sudah mulai membuat keputusan terhadap pemilihan pekerjaan atau karirnya.¹⁷

Mahasiswa merupakan satu golongan dari masyarakat yang mempunyai dua sifat, yaitu manusia muda dan calon intelektual, dan sebagai calon intelektual, mahasiswa harus mampu untuk berfikir kritis terhadap kenyataan sosial, sedangkan sebagai manusia muda, mahasiswa seringkali tidak mengukur resiko yang akan menimpa dirinya.¹⁸ Peran dan fungsi Mahasiswa, diantaranya *Direct Of Change*, mahasiswa bisa melakukan perubahan langsung karena Sumber Daya Manusianya yang banyak; *Agent Of Change*, mahasiswa agent perubahan, maksudnya Sumber Daya Manusia untuk melakukan perubahan; *Iron Stock*, sumber daya manusia dari mahasiswa itu tidak akan pernah habis; *Moral Force*, mahasiswa itu kumpulan orang yang memiliki moral yg baik; *Social Control*, mahasiswa itu pengontrol kehidupan sosial, contoh mengontrol kehidupan sosial yang dilakukan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, yang berarti penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung.¹⁹

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau

¹⁵ <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-mahasiswa-menurut-para-ahli>, diakses pada tanggal 16 Januari 2017.

¹⁶ Monks dkk, 2001.

¹⁷ Zubaidi Ahmad, *Pendidikan Kewarganegaraan untuk Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: 2007), hal. 27.

¹⁸ Djodjodibroto, 2004.

¹⁹ Djodjodibroto, 2004, hal. 22.

kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi, meliputi kegiatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.²⁰ Observasi yang dilakukan ialah pengamatan terhadap pelayanan bimbingan akademik oleh Penasehat Akademik.
- b. Wawancara, yaitu dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi dari informan.²¹ Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*) pada Pembimbing Akademik dan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- c. Dokumentasi. Teknis pengumpulan data melalui dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang ada. Sumber dokumen dapat berupa catatan bimbingan, seperti lembar KRS dan transkrip nilai (KHS). Dokumentasi dilakukan untuk menyediakan bukti yang akurat dari pencatat sumber-sumber informasi khusus, seperti profil lembaga, struktur lembaga, dan dokumen-dokumen yang tertulis yang terkait dengan pelayanan Penasehat Akademik dalam meningkatkan prestasi mahasiswa.

3. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif yaitu analisa yang ditujukan untuk memaparkan objek tertentu. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan catatan lapangan, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.²²

Miles mengungkapkan, analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, yaitu :

- a. Reduksi data diartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data yang dilakukan adalah memilih data-data yang penting sesuai dengan fokus yang terjadi dilapangan.
- b. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami apa yang terjadi. Penyajian data dilakukan berdasarkan hasil informasi yang diperoleh dari

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 13.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal. 132.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2011), hal. 244.

lapangan yang tersusun secara berurutan sehingga menjadi pola hubungan agar mudah dipahami.

- c. Menarik kesimpulan. Tahapan terakhir dalam analisis data yang dilakukan adalah menyimpulkan semua informasi atau data yang diperoleh dari hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah hubungan baik secara formal maupun secara non-formal. Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, Penasehat Akademik harus memiliki asas-asas pelayanan, fungsi dan kewajiban, seperti :

a. Transparasi

Pelayanan Penasehat Akademik (PA) yang bertugas melayani atau membantu mahasiswa dalam menjalani perkuliahan yang bersifat terbuka dan menyediakan waktu khusus bimbingan. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa Penasehat Akademik (PA) sudah menjalankan tugasnya dan peduli terhadap mahasiswa dalam melayani bimbingan akademik sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Penasehat Akademik (PA) terhadap juga memberikan motivasi untuk mempertahankan prestasi yang sudah diperoleh mahasiswa sehingga mendorong mahasiswa untuk giat dalam menjalankan kewajibannya sebagai mahasiswa.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas juga diperlukan dalam sebuah pelayanan dalam mempertanggungjawabkan tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seperti yang diuraikan oleh responden dalam wawancara bahwa Penasehat Akademik (PA) sangat mengayomi mahasiswa dan sering memberi masukan atau nasehat dalam meningkatkan prestasi mahasiswa, serta memberikan respon yang sangat baik terhadap mahasiswa ketika berkonsultasi.”

c. Kondisional

Dalam melakukan sebuah pelayanan, faktor kondisional dan kemampuan dalam memberi layanan juga harus disertakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu responden, dipaparkan bahwa dalam kondisi tertentu terkadang penasehat akademik memiliki ketersediaan waktu yang terbatas untuk dijumpai dikarenakan dengan kesibukannya diluar kampus.

d. Partisipasif

Dalam hal ini, penasihat akademik (PA) sangatlah berperan untuk memberi dorongan terhadap peningkatan prestasi mahasiswanya seperti dengan memberi motivasi, dukungan dan harapan yang sangat besar terhadap mahasiswanya. Dengan adanya motivasi dari penasehat akademik membuat mahasiswa semangat mengikuti mata kuliah sehingga mahasiswa memiliki kesadaran dalam meningkatkan prestasinya masing-masing. Penasehat Akademik memiliki wewenang untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi mahasiswa, baik masalah studi atau pribadi diantaranya ketersediaan waktu bimbingan dan proses bimbingan yang hanya mengarah pada tanda tangan saja, artinya mahasiswa baru akan melakukan pertemuan dengan penasehat akademik, jika membutuhkan tanda-tangan, misalnya pada lembar KRS.

Adapun dalam pelayanan bimbingan akademik, Penasehat Akademik (PA) memiliki metode tersendiri dalam meningkatkan prestasi mahasiswanya masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Penasehat Akademik di Fakultas dakwah dan Komunikasi dipaparkan bahwa dalam meningkatkan prestasi mahasiswa, penasehat akademik harus mampu membuat mahasiswa yang dibimbingnya merasa nyaman terhadapnya, maka mahasiswa akan sering melakukan bimbingan dan mudah dalam diarahkan untuk memahami dan mencapai peningkatan prestasi mahasiswa. Apabila terjadi penurunan indeks prestasi mahasiswa, Penasehat Akademik harus menanyakan secara langsung penyebab menurunnya prestasi mahasiswa, baru kemudian memberikan solusi dan motivasi.

Dalam proses pelaksanaan layanan bimbingan akademik, tentu akan adanya hambatan dan kendala yang dihadapi, yang kemudian berpengaruh pada ketidakefektifan pelayanan dan berimbas pada prestasi mahasiswa. Salah satu kendala yang dihadapi adalah tidak adanya aturan baku yang mewajibkan mahasiswa berjumpa dengan penasehat akademik selama periode ajaran dan ketidakseimbangan rasio antara Penasehat Akademik dan jumlah mahasiswa perwalian. Penasehat Akademik memiliki keterbatasan waktu dalam mengatur jadwal bimbingan tatap muka yang efektif bila ditinjau dari jumlah mahasiswa perwalian. Dengan adanya sistem online yang memudahkan layanan bimbingan, tentu membantu dalam proses pemberian layanan, namun tetap tidak seefektif bimbingan tatap muka.

Kendala lain yang dihadapi adalah faktor mahasiswa sendiri, dimana mahasiswa tidak menjumpai dosen ketika nilai mahasiswa menurun karena keenganan mendengarkan masukan dari Penasehat Akademik masing-masing.

Mahasiswa yang memiliki IPK tinggi lebih sering menjumpai penasehat akademik dibandingkan dengan mahasiswa yang prestasinya menurun. Selain itu, terdapat pula mahasiswa yang tidak hadir ketika Penasehat Akademik telah menetapkan jadwal bimbingan. Penasehat Akademik juga kesusahan dalam menghubungi mahasiswa yang bersangkutan, dikarenakan nomor kontak yang berganti-ganti. sehingga kami untuk menghubungi sangat susah. Mahasiswa juga datang menemui Penasehat Akademik tidak untuk berkonsultasi, tapi menyerahkan lembar KRS yang sudah di *print out* untuk ditandatangani, tanpa konsultasi terlebih dahulu mengenai matakuliah yang akan diambil di semester mendatang.

Hambatan atau kendala yang ada menyebabkan pelayanan dalam meningkatkan prestasi mahasiswa melalui bimbingan akademik tidak berjalan dengan baik atau maksimal. Pelayanan dalam meningkatkan prestasi seharusnya menjadi bagian yang sangat penting yang harus dipenuhi, namun karena keterbatasan atau kekurangan menjadi masalah yang harus ditangani dengan segera, sehingga pelayanan bimbingan akademik menjadi efektif kembali dalam meningkatkan prestasi mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

KESIMPULAN

Pelayanan penasehat akademik terhadap mahasiswa yang utama adalah transparasi. Dalam hal ini, mahasiswa dan penasehat akademik harus saling terbuka sehingga proses pelayanan bimbingan akademik dapat berjalan dengan mudah bagi keduanya dan berjalan dengan efektif sehingga mampu meningkatkan prestasi mahasiswa perwalian.

Tanggungjawab Penasehat Akademik (PA) juga menjadi faktor yang penting dalam menentukan tinggi rendahnya prestasi mahasiswa. Dengan adanya tanggungjawab dari pengajar, maka pelayanan bimbingan akademik seperti memberikan motivasi dan masukan mengenai pembelajaran mahasiswa, dapat berjalan dengan maksimal an sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa dan penasehat akademik. Partisipasif mahasiswa dan penasehat akademik juga berpengaruh besar dalam meningkatkan prestasi.

Meskipun dalam pelaksanaannya, terdapat kendala yang mempengaruhi tercapainya tujuan dengan maksimal, ketersediaan waktu bimbingan, jumlah rasio mahasiswa perwalian yang tidak sesuai dengan kapasitas Penasehat Akademik dan faktor sikap dan tanggungjawab mahasiswa, pelayanan Penasehat Akademik (PA) terhadap mahasiswa sangatlah dibutuhkan dan menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan prestasi mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa, keterbatasan atau kekurangan menjadi hambatan dalam pelayanan bimbingan akademik harus ditangani dengan segera agar pelayanan bimbingan akademik menjadi efektif dalam meningkatkan prestasi mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawi. *Pelayanan pada Badan Arsip dan perpustakaan Aceh*. Banda Aceh: 2015.
- Jailani. *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan dari Perspektif AlQuran*. Banda Aceh: Citra Kreasi Utama, 2011.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Angkasa, 2006.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1992.
- Rawitno & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Salam Burhanuddin. *Cara Belajar Yang Sukses Di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Abbas Syahrizal. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta : Kencana, 2009.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Peraktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung:Alfabet, 2011.
- Zubaidi Ahmad. *Pendidikan Kewarganegaraan untuk Perguruan Tinggi*. Yogyakarta, 2007.