



## **Aktualisasi Core Values ASN Ber-AKHLAK dalam Mengoptimalkan Pelayanan Surat Izin Riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung**

**Syarif Bahaudin Mudore<sup>1</sup>, Pramudya Wisesha<sup>2</sup>, Nurul Fauziah<sup>3</sup>, Andi Nurindah Sari<sup>4</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Indonesia

<sup>4</sup> Institut Agama Islam Negeri Parepare, Indonesia

Email: [syarif.mudore@radenintan.ac.id](mailto:syarif.mudore@radenintan.ac.id)<sup>1</sup>, [pramudyawisesha@radenintan.ac.id](mailto:pramudyawisesha@radenintan.ac.id)<sup>2</sup>,  
[nurulf@mail.uinfabengkulu.ac.id](mailto:nurulf@mail.uinfabengkulu.ac.id)<sup>3</sup>, [andinurindahsari@iainpare.ac.id](mailto:andinurindahsari@iainpare.ac.id)<sup>4</sup>

### **Abstrak**

Pengabdian ini bertujuan untuk mengaktualisasikan program rancangan perubahan pada satuan kerja sebagai wujud pengejawantahan kegiatan Latihan Dasar (Latsar) CPNS Golongan III Angkatan I (satu) Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Balai Diklat Keagamaan (BDK) Surabaya. Program yang dirancang dalam aktualisasi core Values ASN BerAKHLAK ini adalah Oprimalisasi Layanan Surat Izin Riset Berbasis Digital di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Pengabdian ini menggunakan model Participatory Technology Development yang memanfaatkan teknologi tepat guna secara maksimal yang berbasis pada ilmu pengetahuan dan kearifan budaya lokal. Adapun tahapannya adalah (1) identifikasi isu aktual menggunakan teknik tapisan isu AKPL (Aktual, Khalayak, Problematik, dan Layak), USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*), dan *fishbone diagram*; (2) penyusunan langkah kegiatan pembuatan halaman layanan digital surat izin riset. Dalam kegiatan optimalisasi layanan ini, penulis mendapatkan beberapa kendala, dan berhasil memunculkan solusi penanganannya. Pengabdian ini penting dan bermanfaat, karena; *pertama*, bentuk digitalisasi layanan, *kedua*, peningkatan layanan kepada mahasiswa, dan *ketiga*, mempermudah kinerja staf yang bertugas. Melalui aktualisasi ini, penulis mengimplementasikan nilai-nilai dasar PNS BerAKHLAK di lingkungan kerja UIN Raden Intan Lampung.

**Kata kunci:** *Core Value BerAKHLAK, Layanan Digital, Optimalisasi Izin Riset.*

## **Actualization of ASN Ber-AKHLAK Core Values in Optimizing Research Permit Services at the Faculty of Sharia, UIN Raden Intan Lampung**

### **Abstract**

*The purpose of this service is to actualize the program design for change in the work unit as a manifestation of the Basic Training (Latsar) for CPNS Class III Batch I of the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia in 2024, conducted by the Surabaya Religious Training Center (BDK). The program designed in the actualization of the core values of ASN BerAKHLAK is the Optimization of Digital-Based Research Permit Services at the Faculty of*

Sharia, UIN Raden Intan Lampung. This service utilizes the Participatory Technology Development model, maximizing appropriate technology based on knowledge and local cultural wisdom. The stages include: (1) identifying current issues using AKPL (Actual, Feasibility, Problematical, and Viability) issue filtering techniques, USG (Urgency, Seriousness, and Growth), and fishbone diagrams; (2) developing steps for creating a digital service page for research permit applications. In this optimization activity, the author encountered several challenges and successfully identified solutions to address them. This community service is important and beneficial because: first, it represents a form of digitalization of services; second, it enhances services to students; and third, it facilitates the performance of staff on duty. Through this actualization, the author implements the basic values of ASN BerAKHLAK in the work environment of UIN Raden Intan Lampung.

**Keywords:** BerAKHLAK Core Values, Digitalization of Services, Research Permit Optimization.

## PENDAHULUAN

Tujuan luhur Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, adalah mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, menjaga perdamaian dunia, dan melindungi segenap bangsa serta seluruh tumpah darah Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran dan tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi sangat penting. ASN adalah motor penggerak dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun negara yang adil dan makmur. Dengan menjunjung tinggi prinsip integritas, akuntabilitas, dan pelayanan prima, ASN harus bekerja secara profesional untuk memastikan program-program pembangunan berjalan dengan lancar, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan rakyat. Dalam setiap langkahnya, ASN berperan sebagai pelayan publik yang menjaga stabilitas dan kemajuan bangsa, berkontribusi aktif dalam mewujudkan visi Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian (Ferrijana, Suhartono, and Erawanto, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), tugas dan peran ASN tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kebijakan pemerintah, tetapi juga mencakup tanggung jawab besar dalam melayani masyarakat dengan profesionalisme dan integritas. Hal ini sejalan dengan *core value* "BerAKHLAK" (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang menjadi landasan etika ASN. Dalam menjalankan tugasnya, ASN diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi pada kebutuhan rakyat, akuntabel dalam setiap tindakan, kompeten dalam bidangnya, serta menjaga hubungan harmonis antar sesama pegawai dan masyarakat. Selain itu, ASN harus loyal terhadap negara, adaptif terhadap perubahan, dan mampu berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan pembangunan nasional (Fatimah and Irawati 2017).

Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI Nomor 13 Tahun 2022 dan Nomor 14 Tahun 2022 dikeluarkan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pengembangan sumber daya manusia di sektor pemerintahan, khususnya ASN. Peraturan Nomor 13 Tahun 2022 mengatur tentang Pedoman Pengembangan Kompetensi Pegawai ASN, yang menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan agar ASN memiliki kemampuan yang relevan dan terkini dalam menghadapi tantangan tugas. Sementara itu, Peraturan Nomor 14 Tahun 2022 mengatur tentang Pedoman Akreditasi Lembaga Pelatihan Pemerintah. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga pelatihan yang melatih ASN memenuhi standar kualitas tertentu, sehingga dapat memberikan pelatihan yang efektif dan berdampak pada peningkatan kompetensi ASN secara menyeluruh. Kedua peraturan ini berperan penting dalam memperkuat reformasi birokrasi melalui peningkatan kompetensi ASN dan akreditasi lembaga pelatihan.

Latihan Dasar (Latsar) CPNS sangat erat kaitannya dengan Peraturan LAN RI Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengembangan Kompetensi ASN, karena Latsar adalah fondasi awal yang penting bagi CPNS dalam membentuk kompetensi, sikap, dan nilai-nilai dasar sebagai pelayan publik. Latsar CPNS bertujuan untuk membekali pegawai baru dengan pemahaman yang kuat tentang peran dan tanggung jawab ASN, serta keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya secara profesional dan berintegritas. Sejalan dengan Peraturan LAN Nomor 14 Tahun 2022, yang menekankan pentingnya akreditasi lembaga pelatihan, kualitas pelatihan dalam Latsar harus memenuhi standar yang tinggi agar CPNS siap menjalani karier sebagai ASN yang kompeten dan akuntabel. Dengan demikian, Latsar menjadi proses krusial dalam memastikan CPNS memiliki dasar yang kuat untuk berkontribusi pada birokrasi yang lebih efektif dan berintegritas, mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas.

Habituaasi dalam konteks Latsar CPNS memainkan peran penting dalam memastikan bahwa nilai-nilai, keterampilan, dan kompetensi yang dipelajari selama pelatihan tidak hanya dipahami secara teori, tetapi juga diterapkan dalam praktik sehari-hari. Proses habituasi ini sejalan dengan tujuan pengembangan kompetensi yang diatur dalam Peraturan LAN RI Nomor 13 Tahun 2022, di mana ASN diharapkan mampu menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK. Melalui habituasi, CPNS dilatih untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dan kerja profesional secara konsisten, sehingga perilaku positif tersebut menjadi kebiasaan dalam menjalankan tugas. Ini memastikan bahwa mereka tidak hanya memiliki pengetahuan teknis, tetapi juga memiliki karakter kuat yang mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang lebih baik (Utomo, Basseng, and Purwana, 2017).

Dalam mengaktualisasikan nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK, tentunya peserta latsar CPNS dihadapkan dengan fakta lapangan. Fakta di lapangan yang terjadi di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung menunjukkan beberapa tantangan yang mendesak dan memerlukan perhatian segera agar kualitas akademik, pelayanan, dan administrasi dapat ditingkatkan. Salah satu isu yang sering muncul adalah lambatnya proses administrasi, seperti pengurusan surat izin riset, legalisasi dokumen, atau registrasi ulang mahasiswa. Kelambatan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sistem manual yang masih digunakan, dan kurangnya koordinasi. Hal ini berdampak pada pelayanan yang tidak optimal bagi mahasiswa dan stakeholder lainnya.

Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam proses akademik dan administrasi masih kurang maksimal. Di era digital, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas sangat penting. Namun, di Fakultas Syari'ah, beberapa proses pelayanan masih banyak menggunakan sistem manual. Penggunaan teknologi dan informasi digital masih dirasa kurang. Sebagai contoh pengurusan surat izin riset, legalisir, dan wisuda. Pelayanan-pelayanan ini masih menggunakan cara kerja manual dengan mengumpulkan berkas-berkas fisik ke bagian akademik.

Berdasarkan fakta-fakta di atas, muncul isu-isu aktual yang perlu segera dipecahkan, seperti optimalisasi pelayanan administrasi, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Isu-isu ini perlu direspon secara sistematis agar Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung dapat bertransformasi menjadi fakultas yang lebih modern, responsif, relevan dan selalu adaptif terhadap perubahan. Melalui tulisan ini, penulis berusaha untuk menginternalisasikan nilai-nilai Dasar ASN BerAKHLAK sebagai solusi untuk isu-isu aktual yang ditemukan di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung dalam sebuah gagasan yang berjudul "*Optimalisasi Pelayanan Surat Izin Riset Mahasiswa Berbasis Digital di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung*".

## METODE

Untuk mencapai tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui aktualisasi program perubahan pada pelatihan dasar CPNS Kementerian Agama RI Golongan III Angkatan I Tahun 2024 di BDK Surabaya dengan satuan kerja di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, maka digunakan model *Participatory Tecnology Development* yang

memanfaatkan teknologi tepat guna secara maksimal yang berbasis pada ilmu pengetahuan dan kearifan budaya lokal (Syamsunarno et al., 2020). Adapun tahapannya ialah (1) identifikasi isu aktual menggunakan alat tapisan AKPL (aktual, kekhayalan, problematik, kelayakan), USG (*urgency, seriousness, growth*), dan *fishbone* diagram; (2) Menyusun langkah kegiatan pembuatan halaman layanan digital surat izin riset.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### ***Identifikasi dan Deskripsi Isu di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung***

Makna Isu menunjuk pada masalah yang masih menjadi kontroversi (Sudiyono 2006). Prayudi menyatakan bahwa Isu muncul ketika ada ketidaksesuaian antara pengharapan publik dengan praktek organisasi yang jika diabaikan bisa berdampak merugikan bagi organisasi. Isu bisa meliputi masalah, perubahan, peristiwa, situasi, kebijakan atau nilai (Prayudi, 2013). Berdasarkan observasi dan *scanning* yang telah dilakukan, didapatkan beberapa isu aktual yang sedang terjadi di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung saat ini.

*Pertama*, Tidak ditemukannya petugas *front desk* yang membantu mengarahkan mahasiswa/masyarakat yang datang ke Fakultas. Berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, berorientasi pelayanan sangat penting dilakukan demi terwujudnya pelayanan yang prima. Selain itu, pengelolaan dan peningkatan pelayanan akan membantu mencapai kepuasan masyarakat dan keberhasilan organisasi (Bendriyanti, 2015; Zai and Harto, 2024). Tidak hanya itu, melalui teori komunikasi dan koordinasi yang menyatakan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif adalah hal yang penting dalam untuk memastikan operasional yang lancar dan harmonis (Safitri and Mujahid, 2024).

Berkaitan dengan hal ini, adanya komunikasi, koordinasi, peningkatan layanan demi kepuasan masyarakat dan nilai dasar berorientasi pelayanan akan mendorong tercapainya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Namun, di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung saat ini belum ditemukan petugas *front desk* yang bisa membantu mengarahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya petugas yang berjaga di *front desk* Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Dalam pengamatan penulis, masyarakat/mahasiswa hanya akan langsung ke ruangan tanpa tahu meja siapa yang akan dituju. Selain itu, dalam beberapa kesempatan mahasiswa masuk ruangan dengan jumlah yang tidak sesuai dengan kapasitas sehingga menyebabkan ruangan menjadi tidak kondusif.

Sebagai bagian dari ASN, penulis memandang perlu adanya pengaturan dan penertiban tamu, masyarakat, atau mahasiswa yang datang ke fakultas. Hal ini akan membantu fakultas dalam mencatat dan merekam tamu yang datang ke fakultas. Selain itu, masyarakat, baik mahasiswa, dosen ataupun tamu lainnya tidak akan kebingungan ketika mereka datang ke fakultas syari'ah. Mereka akan diarahkan oleh petugas sesuai maksud dan tujuan mereka. Sebagai pelayan publik, hal ini penting untuk dilakukan oleh seorang ASN.

*Kedua*, belum adanya ruang tunggu yang nyaman untuk para mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan layanan. Dalam teori kenyamanan dan kepuasan masyarakat ditekankan bahwa kenyamanan fisik dan psikologis berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Kenyamanan ruang tunggu mempengaruhi bagaimana individu merasa saat menunggu, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan keseluruhan (Suandi, 2019). Selain itu, dalam teori lingkungan fisik dalam layanan dijelaskan bahwa lingkungan fisik tempat layanan mempengaruhi pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Lingkungan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kualitas layanan dan interaksi antara staf dan pengunjung (Lonardo and Soelasih, 2014; Pangkey and Rantung, 2023).

Berdasarkan pengamatan penulis di bagian front office fakultas belum ditemukan tempat duduk yang digunakan sebagai ruang tunggu. Dalam waktu-waktu tertentu, bagian *front office* akan dipenuhi mahasiswa atau masyarakat yang membutuhkan layanan. Hal ini

tentunya juga mempengaruhi kondisi psikis dan persepsi mereka dalam memandang kualitas layanan yang mereka dapatkan, terlebih lagi jika layanan yang mereka butuhkan merupakan layanan yang membutuhkan waktu lebih dari 10 atau 15 menit. Berdasarkan peranan dan peran ASN sebagai pelayan publik, kenyamanan publik/masyarakat sangat perlu diperhatikan. Hal ini merupakan langkah konkret ASN dalam menciptakan suasana tempat kerja yang nyaman bagi semua orang.

*Ketiga*, Kurangnya Sarana Pembelajaran di sebagian besar ruang kelas Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Berdasarkan teori Kebutuhan Fisiologis dan Keamanan Abraham Maslow dijelaskan bahwa manusia perlu mendapatkan makan, minum, tempat, dan pakaian sebagai kebutuhan dasarnya. Selain itu, manusia juga butuh tempat yang aman dan nyaman untuk keberlangsungannya (Butar Butar, 2022; Mudore and Alliana, 2020). Sarana seperti ruang kuliah yang nyaman, fasilitas pengajaran yang memadai, serta peralatan yang berfungsi dengan baik merupakan bagian pemenuhan fisiologis dan keselamatan mahasiswa dan dosen. Ini memastikan bahwa lingkungan belajar mendukung kesejahteraan fisik.

Oleh karena itu, penyediaan sarana yang memadai di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung sangat penting untuk mendukung proses belajar-mengajar yang efektif. Sarana yang memadai tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan pengalaman belajar tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan pencapaian akademik mahasiswa secara keseluruhan. Namun, faktanya di fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung masih banyak ditemukan ruang kelas yang tidak memiliki/belum dipasang proyektor atau layar presentasi. Tentu saja hal ini mempengaruhi kualitas pembelajaran yang dialami oleh dosen dan mahasiswa. Berdasarkan kedudukan dan peran ASN sebagai pelayan publik, perlu adanya adaptasi dalam menghadapi perkembangan dunia teknologi dan informasi. Dengan mengacu pada smart ASN, setiap dosen ASN perlu memiliki kemampuan digital dalam mengembangkan pembelajaran yang inovatif sehingga menghasilkan output yang berkualitas tinggi.

*Keempat*, Belum adanya fasilitas survei kepuasan layanan di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Memahami dan mengukur kepuasan pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan layanan dan mencapai kepuasan yang lebih tinggi (Maulidiah, Survival, and Budiantono, 2023). Dengan melakukan survei, fakultas dapat mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat merespons kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara efektif. Selain itu, kualitas layanan yang tinggi ditentukan oleh gap antara harapan dan pengalaman layanan yang dirasakan (Fadhilah and Nainggolan, 2024). Survei kepuasan membantu mengukur gap ini, memberikan data berharga untuk mengoptimalkan sarana dan kualitas layanan yang disediakan.

Melalui kedua teori ini, fakultas dapat mengimplementasikan perbaikan yang berbasis pada umpan balik nyata, meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan pengguna layanan. Faktanya, penulis belum menemukan fasilitas survei kepuasan layanan di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Hal ini tentu menjadi perhatian, mengingat penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan diberikan merupakan sarana menjaga kinerja staf fakultas. Melalui fasilitas survei ini, fakultas bisa menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Langkah ini tentu menjadi sebuah bentuk konkret dari ASN sebagai pelayan publik. Di samping itu, pemanfaatan teknologi dan informasi yang terus berkembang saat ini menjadi poin penting bahwa smart ASN benar-benar dibutuhkan dalam berbagai aspek kerja ASN.

*Kelima*, Kurang optimalnya pembuatan surat izin riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Digitalisasi dan otomatisasi proses administratif, seperti pembuatan surat izin, dapat mengurangi waktu pemrosesan dan meminimalisir kesalahan, sehingga meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna (Rupinta, et al., 2023). Selain itu, integrasi teknologi informasi dalam proses administrasi memungkinkan akses yang lebih cepat dan akurat terhadap data, serta mempermudah komunikasi dan kolaborasi antara mahasiswa, dosen, dan staf administrasi (Kharismaputra, Rizkyana, and Susanti, 2022;

Pangkey and Rantung, 2023).

Dengan mengadopsi sistem digital untuk pembuatan surat izin riset, fakultas tidak hanya mempercepat proses tetapi juga meningkatkan transparansi dan keamanan data, mendukung proses akademik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Optimalisasi pembuatan surat izin riset mahasiswa di Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi, terutama dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi. Namun, faktanya pembuatan surat izin riset masih belum optimal terutama dalam pemanfaatan perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan pengamatan penulis di bagian akademik, pembuatan surat izin riset masih menggunakan cara manual dengan mengumpulkan berkas-berkas fisik melalui bagian TU. Dengan mengacu pada smart ASN, pemanfaatan teknologi dan informasi sangat dibutuhkan dalam membantu mengefisienkan kinerja. Selain itu, cara ini juga bisa mengoptimalkan pembuatan surat. Bahkan mahasiswa bisa dengan cepat mendapatkan surat izin riset tanpa harus menunggu lebih lama.

### **Analisis AKPL (Aktual, Khalayak, Problematik, dan Layak)**

Teknik AKPL (Aktual, Khalayak, Problematik, dan Layak) adalah metode penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengkaji berbagai aspek dari isu (Idris, et al., 2019).

1. Aktual berarti menilai sejauh mana topik atau isu yang ditangani relevan dan sesuai dengan kondisi saat ini. Dengan kata lain, isu tersebut benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan dalam masyarakat.
2. Khalayak berarti mengukur sejauh mana program atau proyek ini memenuhi kebutuhan dan kepentingan khalayak atau audiens yang dituju. Dengan kata lain Isu tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak.
3. Problematik berarti menilai kompleksitas atau tingkat masalah yang dihadapi dan seberapa relevan masalah tersebut untuk dipecahkan. Dengan kata lain, Isu tersebut memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu dicarikan segera solusinya secara komprehensif.
4. Layak berarti Mengukur kelayakan dari program atau proyek dalam hal sumber daya, biaya, dan implementasi. Dengan kata lain, isu tersebut masuk akal, realistis, relevan, dan dapat dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya.

Skala Likert 1-5 digunakan untuk menilai setiap komponen AKPL dengan memberikan penilaian dari 1 (sangat tidak setuju/tidak sesuai) hingga 5 (sangat setuju/sangat sesuai) (Sugiyono 2013). Penilaian ini memungkinkan penulis untuk mengukur sejauh mana suatu program atau proyek memenuhi setiap kriteria AKPL secara kuantitatif, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dari aspek yang dikaji.

Dengan teknik AKPL dan skala likert, organisasi atau individu dapat melakukan evaluasi yang lebih komprehensif dan berbasis data, membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait dengan program atau proyek yang sedang dipertimbangkan.

Tabel 1. Analisis AKPL

No	Identifikasi Isu	Skala				Total	Ranking
		A	K	P	L		
1	Tidak ditemukannya petugas <i>front desk</i> yang membantu mengarahkan masyarakat yang datang ke Fakultas	4	3	3	3	13	V
2	Belum adanya ruang tunggu yang nyaman untuk para	4	3	4	3	14	IV

No	Identifikasi Isu	Skala				Total	Ranking
		A	K	P	L		
	mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan layanan.						
3	Kurangnya Sarana Pembelajaran di sebagian besar ruang kelas Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.	4	4	4	4	16	III
4	Belum adanya fasilitas survei kepuasan layanan di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung	5	4	4	4	17	II
5	Kurang optimalnya pembuatan surat izin riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.	5	4	5	5	19	I

Keterangan Skala Penilaian:

- 1 : Sangat tidak aktual/khalayak/problematik/layak
- 2 : Tidak aktual/khalayak/problematik/layak
- 3 : Cukup aktual/khalayak/problematik/layak
- 4 : Aktual/khalayak/problematik/layak
- 5 : Sangat aktual/khalayak/problematik/layak

Berdasarkan data yang didapatkan dari pengisian kuesioner oleh mahasiswa pada link <https://bit.ly/AnalisisAKPL>, didapatkan data analisis isu sebagaimana tabel di atas. Untuk selanjutnya penulis mendapatkan isu-isu dengan kualitas tinggi berdasarkan pemeringkatan pada analisis AKPL ini. Isu-isu berkualitas tinggi ini adalah nomor 3, 4, dan 5, yaitu isu kurangnya sarana pembelajaran di sebagian besar ruang kelas Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung, belum adanya fasilitas survei kepuasan layanan di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung, dan isu kurang optimalnya pembuatan surat izin riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Isu nomor 5 mendapatkan peringkat pertama dengan total nilai 19, isu nomor 4 mendapatkan peringkat kedua dengan total nilai 17, sedangkan isu nomor 3 mendapatkan peringkat ketiga dengan total nilai 16. Ketiga isu ini kemudian akan dianalisis dengan teknik analisis USG untuk mendapatkan *core issue* yang akan dipilih.

### **Analisis USG (Urgency, Seriousness, and Growth)**

Dalam rangka mendapatkan *core issue* yang benar-benar penting, serius dan berdampak, perlu dilakukan analisis USG. USG berarti *Urgency, Seriousness, and Growth*. Analisis USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*) adalah metode evaluasi yang digunakan untuk menilai prioritas dan dampak dari suatu isu atau masalah, khususnya dalam konteks manajemen proyek, perencanaan strategis, dan analisis masalah. Analisis ini membantu dalam menentukan seberapa mendesak, serius, dan berkembang suatu masalah, serta bagaimana hal tersebut harus ditangani (Idris et al. 2019).

Berikut adalah pemaparan mengenai masing-masing komponen dari analisis USG:

1. *Urgency* mengacu pada sejauh mana masalah atau isu memerlukan perhatian segera. Ini menilai seberapa mendesak situasi tersebut harus ditangani untuk mencegah konsekuensi negatif yang lebih besar atau untuk memanfaatkan peluang yang ada.

2. *Seriousness* menunjukkan dampak atau tingkat risiko yang terkait dengan masalah. Ini menilai seberapa serius masalah tersebut dalam hal konsekuensi terhadap tujuan, operasi, atau kesejahteraan.
3. *Growth* mengacu pada potensi perkembangan atau eskalasi masalah jika tidak diatasi. Ini menilai bagaimana masalah bisa berkembang menjadi lebih besar atau lebih rumit dari waktu ke waktu.

Analisis USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*) memberikan pendekatan sistematis untuk mengevaluasi masalah berdasarkan tiga dimensi kunci: kedaruratan, keseriusan, dan potensi pertumbuhan (Idris, et al., 2019). Dengan menggunakan skala penilaian 1-5 untuk masing-masing dimensi, analisis ini membantu dalam mengidentifikasi prioritas penanganan masalah dan merancang strategi yang tepat untuk mengatasi isu-isu yang muncul. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan tindakan dan alokasi sumber daya secara efektif, meminimalkan dampak negatif, dan mengoptimalkan hasil (Sugiyono, 2013).

Untuk mempermudah pembacaan USG, berikut ini disajikan tabel analisis USG yang dilakukan.

Tabel 2. Analisis USG

No	Identifikasi Isu	U	S	G	Total
1	Pengurusan surat izin riset memakan waktu yang lama dan kurang efektif.	4	4	4	16
2	Belum adanya <i>barcode</i> atau link survei kepuasan layanan	4	3	4	14
3	Kurangnya Sarana Pembelajaran di sebagian besar ruang kelas Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.	4	3	3	13

Keterangan Skala Kriteria Penilaian:

- 1 : sangat tidak mendesak/serius/tidak pertumbuhan
- 2 : kurang mendesak/serius/pertumbuhan sangat terbatas
- 3 : cukup mendesak/serius/pertumbuhan terbatas
- 4 : serius/mendesak/pertumbuhan signifikan
- 5 : sangat serius/mendesak/pertumbuhan sangat signifikan

Berdasarkan analisis USG yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa melalui link <https://bit.ly/USGAnalisis>, didapatkan isu utama/*core issue* pada nomor 1 dengan nilai 16. Data analisis USG didapatkan dengan pengisian kuesioner kepada mahasiswa, yang kemudian isu dengan nilai tertinggi mendapat peringkat pertama yang kemudian dijadikan *core issue* dalam rancangan aktualisasi diri ini. Penetapan *core issue* ini juga didasarkan pada berbagai saran dari mentor. Untuk mengurai penyebab dari *core issue* ini, perlu dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis *fishbone diagram*.

### Analisis Fishbone Diagram

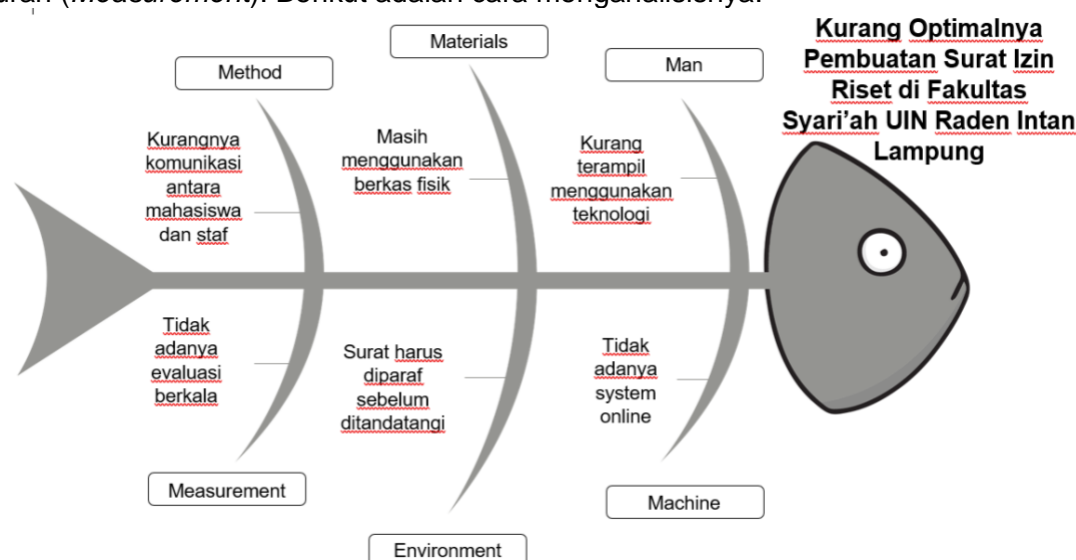
*Fishbone Diagram* atau Diagram Ishikawa adalah alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengeksplorasi, dan menggambarkan berbagai penyebab potensial dari suatu masalah atau efek. Dikenalkan oleh Kaoru Ishikawa, diagram ini menyerupai tulang ikan, dengan "kepala" mewakili masalah utama dan "tulang-tulang" yang menggambarkan kategori penyebab yang mungkin (Arif and Gunawan, 2023).

*Fishbone Diagram* dirancang untuk menganalisis masalah dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang mungkin menyebabkan efek atau masalah tertentu. Diagram ini membantu tim dalam mengorganisasi pemikiran dan menyusun berbagai penyebab secara sistematis untuk menemukan solusi yang efektif (Malabay, 2016).

Untuk lebih memahami struktur *fishbone diagram*, berikut ini diuraikan struktur yang membangun fishbone diagram (Idris, et al., 2019).

1. Kepala (*Head*): Bagian ini berisi masalah utama atau efek yang perlu dianalisis. Ini adalah titik fokus dari diagram di mana semua penyebab potensial diarahkan.
2. Tulang Utama (*Main Bones*): Ini adalah kategori besar penyebab yang berkontribusi pada masalah utama. Biasanya, kategori ini termasuk:
  - a. Manusia: Faktor terkait dengan tenaga kerja, pelatihan, dan keterampilan.
  - b. Metode: Prosedur, teknik, dan kebijakan yang digunakan.
  - c. Material: Bahan, perlengkapan, dan sumber daya yang diperlukan.
  - d. Mesin: Peralatan dan teknologi yang digunakan.
  - e. Lingkungan: Kondisi fisik dan lingkungan kerja.
  - f. Pengukuran: Sistem pengukuran dan alat yang digunakan untuk menilai proses.
3. Tulang Kecil (*Sub-Bones*): Ini adalah penyebab lebih spesifik yang jatuh di bawah setiap kategori utama. Mereka menggali lebih dalam untuk menemukan penyebab dasar masalah.

Untuk menganalisis masalah kurang optimalnya pembuatan surat izin riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung menggunakan *diagram fishbone*, kita akan memetakan penyebab potensial berdasarkan kategori utama seperti Manusia (*Man*), Mesin (*machine*), Material (*Materials*), Lingkungan (*Environment*), Metode (*Method*), dan Pengukuran (*Measurement*). Berikut adalah cara menganalisisnya:



Gambar 1. Analisis Fishbone Diagram

Dengan menggunakan *fishbone diagram*, penulis mendapatkan akar penyebab kurang optimalnya pembuatan surat izin riset. Akar penyebab ini didapatkan berdasarkan masing-masing kategori. Dengan terkumpulnya akar-akar penyebab isu ini, maka didapatkan hasil analisis *fishbone diagram* sebagai berikut:

### Argumentasi terhadap Core Issue Terpilih

Berdasarkan hasil analisis isu yang telah dilakukan dengan menggunakan Teknik AKPL, USG, dan *fishbone diagram*, maka diperoleh *core issue* yang perlu segera ditangani. Isu dengan peringkat teratas atau *core issue* yang perlu segera dipecahkan adalah kurang optimalnya pembuatan surat izin riset di Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Jika masalah ini tidak segera ditangani, maka akan muncul sejumlah dampak yang signifikan, baik bagi mahasiswa, fakultas, maupun institusi secara keseluruhan.

Beberapa kemungkinan dampak yang bisa terjadi pada mahasiswa adalah keterlambatan penyelesaian studi, menurunnya motivasi mahasiswa, beban finansial

bertambah. Selain itu fakultas bisa mengalami penurunan reputasi, akreditasi, dan tidakpuasan mahasiswa dalam pelayanan. Secara tidak langsung institusi akan terkena dampak seperti penurunan kepercayaan publik, jumlah pendaftar mahasiswa baru, bahkan bisa menyulitkan kerja sama penelitian.

Berdasarkan analisis dampak ini, diperlukan langkah-langkah segera untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki sistem, dan mengoptimalkan proses perizinan riset agar fakultas dapat menjalankan fungsinya dengan lebih baik dan efektif. Berikut ini penulis merekomendasikan gagasan-gagasan pemecahan isu yang dipilih:

1. Melakukan bimbingan teknis bagi staf yang bertugas untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi.
2. Menggunakan sistem online untuk pelayanan surat izin riset.
3. Menggunakan berkas online/*soft file* untuk layanan surat izin riset.
4. Menggunakan tandatangan pimpinan tunggal dalam surat riset
5. Membuat grup telegram sebagai media pelacakan status surat izin riset dan masa pembuatannya.
6. Menyediakan fasilitas survei kepuasan layanan pembuatan surat izin riset.

### **Optimalisasi Pelayanan Surat Izin Riset Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung**

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan, diperlukan halaman pengajuan online surat izin riset Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Berikut ini adalah tampilan landing page untuk pengajuan online tersebut.



**PENGAJUAN SURAT IZIN RISET  
FAKULTAS SYARI'AH UIN RADEN INTAN  
LAMPUNG**

Assalamu'alaikum.wr.wb.  
Selamat datang di halaman pengajuan surat izin riset Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung. Pastikan kamu sudah menyiapkan persyaratan yang harus dikirimkan. Berikut ini persyaratan yang harus kamu kirimkan :

1. Bukti Pembayaran UKT
2. Foto KTM
3. Proposal Skripsi yang sudah diseminarkan dan diAcc
4. Blangko Pengajuan Surat Izin Riset, contoh bisa dilihat di <https://bit.ly/BlangkoPengajuan>

Jika sudah lengkap, silakan klik "Lanjut" untuk melakukan pengajuan.  
Tetap semangat dan terus berdoa.  
Wassalamu'alaikum.wr.wb  
Admin

[syarif.mudore@radenintan.ac.id](mailto:syarif.mudore@radenintan.ac.id) [Ganti akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam UIN Raden Intan Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

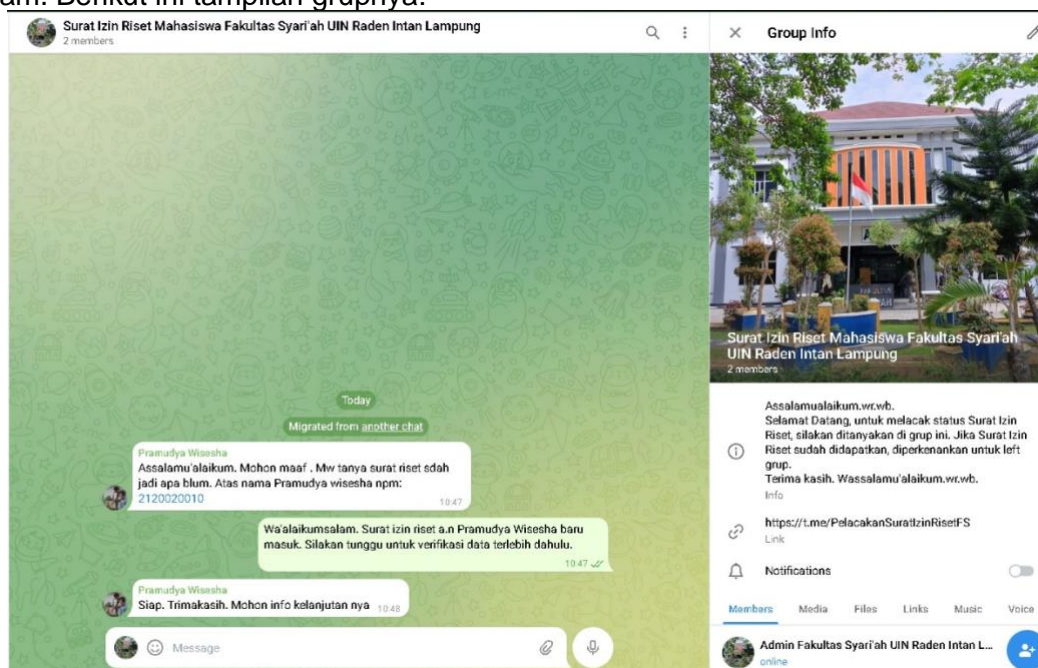
**Gambar 2. Tampilan Halaman Pengajuan**

Guna memantau status perkembangan surat izin riset mahasiswa akan diarahkan untuk bergabung dengan grup telegram. Berikut ini tampilan link untuk bergabung ke grup telegram pelacakan status surat izin riset:



Gambar 3. Tampilan Bagian Akhir Pengajuan Berisi Link Bergabung Grup Telegram

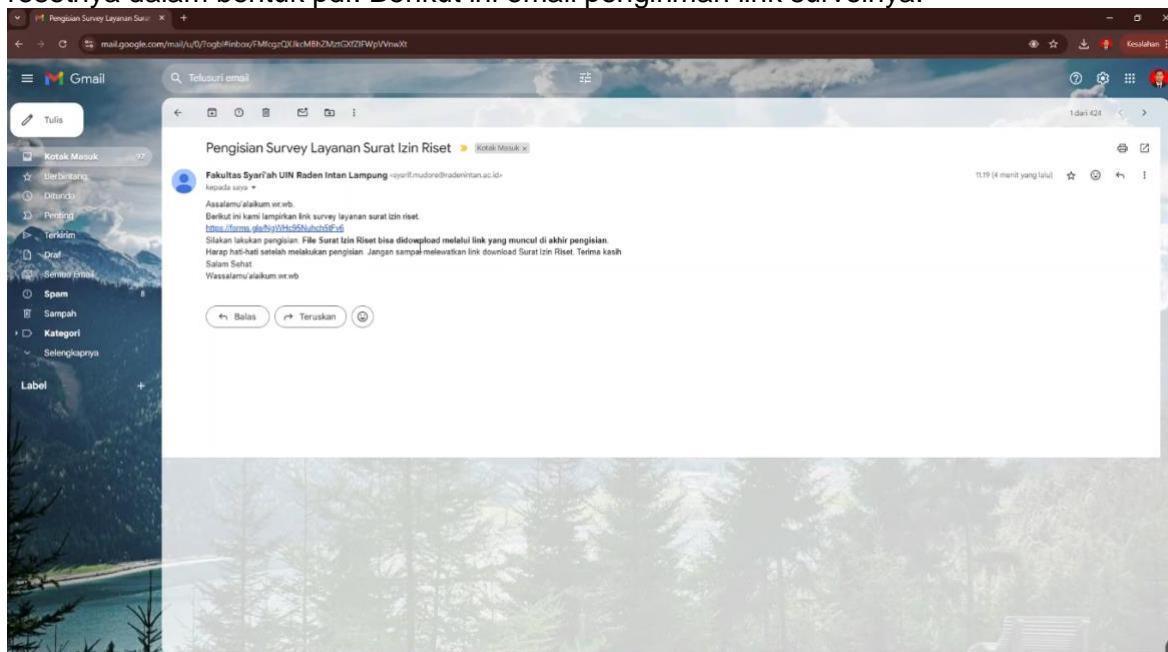
Setelah bergabung, mahasiswa bisa menanyakan status surat izinnya di grup telegram. Berikut ini tampilan grupnya:



Gambar 4. Tampilan Grup Telegram

Ketika surat izin riset sudah selesai dibuat, maka surat akan dikirimkan ke email yang telah diinputkan mahasiswa ketika pengajuan. Sebagai bentuk evaluasi layanan, mahasiswa

akan diberikan link survei kepuasan layanan. Mereka akan diminta untuk mengisi survei terlebih dahulu. Ketika selesai mengisi survei, mereka baru bisa mengunduh surat izin risetnya dalam bentuk pdf. Berikut ini email pengiriman link surveinya:



Gambar 5. Email Pengisian Survei Layanan

Setelah mengisi survei kepuasan mahasiswa akan diarahkan untuk mengunduh surat izin risetnya. Berikut ini tampilannya:



Gambar 6. Tampilan Akhir Pengisian Survey; Berisi Link Download Surat Izin Riset

### **Kendala dan Solusi**

Dalam pelaksanaan gagasan-gagasan pemecahan isu, penulis mengalami beberapa kendala. Dalam gagasan penggunaan sistem online untuk pelayanan surat izin riset, mahasiswa mengalami kesulitan mengupload bukti KTM dengan jenis *file jpeg*. Sebagai solusi mahasiswa diminta untuk mengupload jenis *file pdf*. Dalam penggunaan berkas online/*soft file* ada beberapa mahasiswa yang tidak lengkap berkasnya. Untuk kendala ini, staf dianjurkan untuk segera memverifikasi berkas yang dikirimkan dan mengonfirmasi ulang ke mahasiswa melalui grup telegram.

Dalam gagasan penggunaan pimpinan tunggal, ditemukan kendala bahwa pimpinan/Dekan sedang dalam kesibukan agenda universitas dan pembuatan TTE membutuhkan kehadiran pimpinan, tidak bisa diwakilkan. Untuk kendala ini, penulis menjalin komunikasi dengan asisten pimpinan/Dekan dan menyesuaikan dengan kehadiran pimpinan/Dekan. Dalam gagasan penyediaan fasilitas survei kepuasan layanan, muncul kemungkinan mahasiswa tidak akan mengisi survei layanan jika sudah mendapatkan surat izinnya. Dalam hal ini, dibuatkan pengaturan bahwa surat izin riset hanya akan bisa didownload jika sudah mengisi survei.

### **SIMPULAN**

Kegiatan aktualisasi nilai-nilai dasar PNS BerAKHLAK sebagai upaya pengabdian kepada masyarakat berupa program perubahan pada satuan kerja UIN Raden Intan Lampung melalui optimalisasi layanan pengajuan surat izin riset secara digital terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan jadwal yang diberikan. Pengabdian ini penting dan bermanfaat, karena; *pertama*, bentuk digitalisasi layanan, *kedua*, peningkatan layanan kepada mahasiswa, dan *ketiga*, mempermudah kinerja staf yang bertugas. Melalui aktualisasi ini, penulis mengimplementasikan nilai-nilai dasar PNS BerAKHLAK di lingkungan kerja UIN Raden Intan Lampung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Batubara, Arif, Rivaldi, and Ade Gunawan. 2023. 'Diagram Pareto dan Diagram Fishbone: Penyebab yang mempengaruhi Keterlambatan Pengadaan Barang di Perusahaan Industri Petrochemicals Cilegon Periode 2020-2022' 7, no. 1: 10.
- Bendriyanti, Rita Prima. 2015. 'Service Quality Management Competence in Improving Academic Graduate in Private Universities in the Province Bengkulu' 1, no. 01.
- Butar Butar, Riesky Azalia Benivianti. 2022. 'Hierarchy of Needs Theory Sebagai Dasar Kebijakan Work From Anywhere (WFA)'. Badan Kepegawaian Negara (BKN RI). 2022. <https://www.bkn.go.id/hierarchy-of-needs-theory-sebagai-dasar-kebijakan-work-from-anywhere-wfa/>.
- Fadhilah, Reza Eka, and Bonifasius Mh Nainggolan. 2024. 'Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan'. *INOVASI* 11, no. 1 (June): 150–63. <https://doi.org/10.32493/Inovasi.v11i1.p150-163.40256>.
- Fatimah, Elly, and Erna Irawati. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ferrijana, Sammi, Bambang Suhartono, and Sandra Erawanto. 2019. *Kesiapsiagaan Bela Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Idris, Irfan, Yogi Suwarno, Bayu Hikmat Purwana, Kolonel Sus Dendi T, Said Imran, Bogie Setia Perwira Nusa, and Triatmojo Sejati. 2019. *Analisis Isu Kontemporer*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Kharismaputra, Aulia Prima, Fitriarena Widhi Rizkyana, and Anis Susanti. 2022. 'Sistem Informasi Administrasi Perkantoran: Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas'.
- Lonardo, Lonardo, and Yasintha Soelasih. 2014. 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Word of Mouth Positif'. *Jurnal Manajemen* 11, no. 1 (May): 28–40. <https://doi.org/10.25170/jm.v11i1.831>.

- Malabay. 2016. 'Pemanfaatn Fishbone Diagram Untuk Mendukung Kebutuhan Proses Bisnis'. *Jurnal Ilmu Komputer* 1, no. 2: 150–54.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. 2023. 'Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan'. *JURNAL ECONOMINA* 2, no. 3 (March): 727–37. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Mudore, Syarif Bahaudin, and Heni Alliana. 2020. 'Hirarki Kebutuhan Tokoh Khalil dalam Cerpen "As-Sabiyy al-A'raj" karya Taufiq Yusuf 'Awwād (Kajian Psikologi Humanistik Abraham Maslow) / The Hierarchy of Needs of Khalil in the Short Story "As -S abiyy al- A'raj" by Taufiq Yusuf 'Awwād (Study of Humanistic Psychology of Abraham Maslow)'. *Diwan: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab* 6, no. 2 (December): 140. <https://doi.org/10.24252/diwan.v6i2.12871>.
- Pangkey, Itje, and Margareth Inof Riisyie Rantung. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: Tahta Media Grup.
- Prayudi. 2013. 'Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations'. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI* 4, no. 1 (December). <https://doi.org/10.24002/jik.v4i1.229>.
- Rupinta, Reni, Alexander Setiawan, Lili Sarce Joi Sapari, and Neti Oktarianti. 2023. *Manajemen Bisnis Dalam Era Digital Pendekatan Teoritis Dan Praktis*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Safitri, Bela, and Nendi Sahrul Mujahid. 2024. 'Komunikasi Efektif dalam Organisasi'. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya* 1, no. 3 (January): 309–16. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>.
- Suandi, Suandi. 2019. 'Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur'. *Journal PPS UNISTI* 1, no. 2 (March): 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Sudiyono. 2006. 'Isu: Sebuah Technical Term Dalam Khasanah Ilmu Kebijakan'. *Manajemen Pendidikan* 1.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syamsunarno, Mas Bayu, Andi Apriany Fatmawaty, Aris Munandar, and Dian Anggaeni. 2020. 'Pemberdayaan Masyarakat Melalui Teknologi Akuaponik Untuk Kemandirian Pangan Di Desa Banyuresmi Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten'. *Jurnal ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara* 3, no. 2 (April): 329–41. <https://doi.org/10.29407/ja.v3i2.13851>.
- Utomo, Tri Widodo W, Basseng, and Bayu Hikmat Purwana. 2017. *Habitiasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Zai, Cinthya Ersas Dewanti, and Budi Harto. 2024. 'Manajemen Layanan Sebagai Strategi Dan Praktik Sustainability Bisnis Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Bandung'. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 7, no. 2: 4131–45.