



---

## Panduan Pelayanan Pembuatan Dokumen Hukum pada Pusat Layanan Hukum Institut Teknologi Kalimantan

*Guide to Legal Document Preparation Services at the Legal Service Center of the Kalimantan Institute of Technology*

<sup>1)\*</sup> Vina Indah Samudra, <sup>2)</sup> Mahmudhah Syarifatunnisa, <sup>3)</sup> Farida Nur Hidayah

<sup>123</sup> Institut Teknologi Kalimantan, Indonesia

Email: <sup>1)\*</sup> vina.samudra@staff.itk.ac.id, <sup>2)</sup> mahmudhah.syrf@staff.itk.ac.id, <sup>3)</sup> faridah.hidayah@lecturer.itk.ac.id

\*Correspondence: Vina Indah Samudra

---

DOI:

10.59141/comserva.v4i6.2494

### ABSTRAK

Di instansi pendidikan, pemenuhan hak dan kewajiban hukum civitas akademika menjadi faktor penting dalam membentuk karakter individu maupun instansi, sejalan dengan prinsip negara hukum di Indonesia. Dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, pengabdian kepada masyarakat adalah bentuk konkret yang dapat diimplementasikan melalui berbagai disiplin ilmu (Kurniawati, 2012). Pusat Layanan Hukum ITK (PLH ITK), yang berdiri pada 23 Oktober 2023, menyediakan layanan hukum bagi civitas akademika Institut Teknologi Kalimantan, termasuk pembuatan surat keputusan, review perjanjian kerja sama, dan konsultasi hukum. Namun, PLH ITK menghadapi kendala seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi dari Rektor dan sistem pembuatan serta penyaluran dokumen hukum yang belum efektif, sehingga proses penyelesaian dokumen hukum membutuhkan waktu lama. Kendala lain adalah proses persetujuan yang memerlukan waktu lebih lama karena harus melalui persetujuan wakil rektor sebelum pengesahan rektor. Tujuan penelitian ini adalah mendukung optimalisasi layanan PLH ITK, terutama dalam efisiensi proses pembuatan dokumen hukum bagi seluruh civitas akademika ITK. Tingkat Kesiapan Teknologi penelitian ini berada pada level 3, dengan hasil berupa SOP Panduan Pelayanan, Banner Alur Pengajuan Dokumen Hukum, dan prosiding nasional untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan PLH ITK.

**Kata kunci:** Pelayanan; Standar; Prosedur; Dokumen; Hukum.

### ABSTRACT

*In educational institutions, fulfilling the legal rights and obligations of the academic community is essential in shaping both individual and institutional character, aligning with Indonesia's principle of being a rule-of-law state. As part of the Tri Dharma of Higher Education, community service is a concrete manifestation that can be implemented across various fields (Kurniawati, 2012). The Legal Services Center of ITK (PLH ITK), established on October 23, 2023, provides legal services for the academic community at the Kalimantan Institute of Technology, including decision-making letters, contract reviews, and legal consultations. However, PLH ITK faces challenges, such as the absence of an official Standard Operating Procedure (SOP) from the Rector, and an inefficient system for drafting and distributing*

*legal documents, leading to lengthy processing times. Another challenge is the approval process, which requires additional time due to the need for vice-rector approval before final endorsement by the rector. This study aims to support the optimization of PLH ITK services, especially in streamlining the legal document creation process for the ITK academic community. The Technology Readiness Level (TRL) of this research is at level 3, resulting in an SOP Service Guide, Legal Document Submission Flow Banner, and national proceedings to enhance the quality and efficiency of PLH ITK services.*

**Keywords:** *Service, Standards, Procedures, Documents, Laws.*

---

## **PENDAHULUAN**

Institusi pendidikan tinggi memegang peranan krusial dalam memberikan dukungan hukum bagi sivitas akademika untuk memastikan kelancaran operasional dan kepatuhan hukum yang terkait dengan kegiatan pendidikan (Johnson & Morgan, 2019). Seiring perkembangan globalisasi, fungsi ini menjadi semakin penting karena lingkungan akademik semakin kompleks dengan berbagai bentuk kerjasama internasional, penelitian kolaboratif, serta kewajiban yang muncul dari peraturan-peraturan yang beragam di berbagai negara (Smith, 2021; Gordon, 2022). Banyak perguruan tinggi di negara maju telah membentuk pusat layanan hukum guna mendukung kepatuhan hukum, manajemen risiko, dan perlindungan hukum bagi sivitas akademikanya (Anderson & Burke, 2020).

Di Indonesia, terdapat masalah spesifik yang semakin mengemuka terkait kebutuhan akan layanan hukum yang memadai di perguruan tinggi, terutama pada Perguruan Tinggi Negeri Baru (PTNB) seperti Institut Teknologi Kalimantan (ITK) yang didirikan pada tahun 2012 melalui Perpres No. 125 Tahun 2014 (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2014). Sebagai institusi pendidikan yang relatif muda, ITK menghadapi tantangan dalam memenuhi standar layanan hukum yang optimal bagi sivitas akademikanya, khususnya dalam pengelolaan dokumen hukum seperti surat keputusan, nota kesepahaman, dan perjanjian kerja sama (Pratama, 2023). Kondisi ini menjadi lebih kompleks karena keterbatasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif, yang berdampak langsung pada efisiensi serta ketepatan layanan di Pusat Layanan Hukum ITK (Putra & Sukardi, 2023).

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah lambatnya proses pengesahan dokumen. Setiap dokumen hukum membutuhkan persetujuan berjenjang dari berbagai pihak, termasuk wakil rektor bidang akademik dan non-akademik, sebelum dokumen tersebut dapat ditandatangani oleh rektor (Arifin, 2023). Hal ini menyebabkan keterlambatan yang signifikan, yang berpotensi merugikan berbagai pihak dalam kampus yang membutuhkan layanan hukum secara cepat dan tepat waktu (Santoso & Riyadi, 2023). Menurut Wibisono (2022), di beberapa perguruan tinggi lain, SOP yang baik mampu mengurangi waktu pengesahan dokumen hingga 30%, yang menunjukkan betapa pentingnya standar prosedur yang efisien dalam mendukung operasional institusi.

Penelitian relevan menunjukkan bahwa layanan hukum yang optimal di institusi pendidikan tinggi dapat mengurangi risiko hukum dan meningkatkan efisiensi operasional (Herman, 2021). Menurut penelitian Kurniawati (2012), kepatuhan terhadap prosedur hukum dan manajemen risiko di perguruan tinggi mampu mendukung implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelaksanaan kerja sama dan penyusunan dokumen legal yang sesuai dengan regulasi. Hal ini sangat penting, mengingat kurangnya kepatuhan terhadap hukum bisa berdampak negatif terhadap reputasi institusi (Ahmad & Fatimah, 2021).

Urgensi penelitian ini adalah untuk mendukung PLH ITK dalam mengembangkan SOP yang efektif, guna memenuhi kebutuhan layanan hukum bagi seluruh sivitas akademika ITK (Mardiana, 2023). Adanya SOP yang

---

komprehensif akan memudahkan proses penerbitan dan distribusi dokumen hukum, yang akan berdampak pada ketepatan waktu serta keabsahan dokumen yang dikeluarkan oleh institusi (Hamzah & Setiawan, 2022). Tanpa adanya SOP yang tepat, PLH ITK tidak hanya mengalami kesulitan dalam manajemen dokumen, tetapi juga menghadapi risiko hukum akibat tata kelola yang kurang optimal (Puspita & Arsyad, 2022).

Keunikan (novelty) dari penelitian ini terletak pada formulasi SOP khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan hukum di ITK sebagai PTNB. SOP ini tidak hanya dirancang untuk memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga memberikan panduan yang jelas bagi pengguna layanan di PLH ITK (Ardiansyah & Yuniar, 2023). Menurut laporan terbaru oleh Lestari dan Suhendar (2022), PTNB seringkali menghadapi keterbatasan dalam akses terhadap layanan hukum yang terstandar. Oleh karena itu, SOP yang diformulasikan dalam penelitian ini diharapkan menjadi model yang dapat diterapkan di berbagai perguruan tinggi baru di Indonesia yang memiliki kebutuhan layanan hukum serupa (Irawan & Novitasari, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang SOP yang terstruktur untuk PLH ITK, meliputi prosedur penerbitan, peninjauan, dan penyimpanan dokumen hukum yang dapat diakses oleh seluruh civitas akademika ITK (Mahendra, 2023). Dengan adanya SOP ini, PLH ITK diharapkan mampu mengoptimalkan waktu pemrosesan dokumen hukum, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat posisi ITK sebagai lembaga pendidikan yang taat pada regulasi hukum (Syahputra, 2023).

Manfaat dari penelitian ini mencakup perbaikan signifikan dalam pelayanan hukum di ITK, yang berdampak pada kepastian hukum bagi seluruh civitas akademika (Suryani & Nugraha, 2022). Selain itu, dokumen hukum yang dihasilkan dapat menjadi rujukan resmi dalam berbagai kegiatan institusi, seperti pertanggungjawaban dana dan penerbitan peraturan rektor (Sugiarto & Haris, 2023). Implikasi dari penelitian ini adalah terciptanya standar layanan hukum yang efisien dan efektif, yang mendukung ITK dalam mengelola kebutuhan hukum secara sistematis dan profesional (Wijaya & Permana, 2023).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penyebaran angket atau kuesioner. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan Pusat Layanan Hukum (PLH) ITK. Penelitian dilakukan berdasarkan pedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **1. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Seluruh civitas akademika Institut Teknologi Kalimantan, termasuk dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan yang pernah menggunakan layanan PLH.

#### **b. Sampel**

Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih responden yang relevan dengan penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan menggunakan metode Slovin untuk memastikan tingkat kepercayaan dan keakuratan data yang diperoleh.

### **2. Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan 14 indikator kepuasan layanan sesuai dengan standar dari Keputusan Menteri PAN. Indikator tersebut mencakup aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, kejelasan prosedur, kemudahan akses, dan akurasi dalam penyelesaian dokumen. Angket terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur tingkat kepuasan responden, di mana angka lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar.

### **3. Prosedur Pengumpulan Data**

Kuesioner disebarakan kepada responden melalui platform daring yang mudah diakses, serta langsung di lapangan untuk memperoleh tanggapan dari berbagai kelompok dalam civitas akademika ITK. Instrumen diuji terlebih dahulu untuk validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan konsisten.

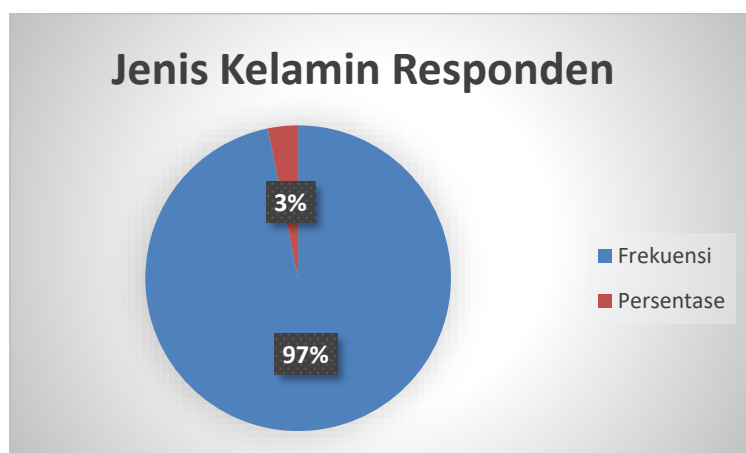
#### 4. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode statistik deskriptif untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan PLH ITK. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk persentase untuk masing-masing indikator kepuasan, yang kemudian diakumulasi untuk mendapatkan IKM secara keseluruhan. Skor IKM akan dikategorikan sesuai dengan standar evaluasi kepuasan pelayanan. Untuk memperoleh kesimpulan yang lebih mendalam, dilakukan pula analisis korelasi antara variabel-variabel tertentu (misalnya, kecepatan layanan dengan tingkat kepuasan), yang akan menjelaskan faktor utama yang memengaruhi kepuasan civitas akademika.

#### 5. Interpretasi dan Pengambilan Kesimpulan

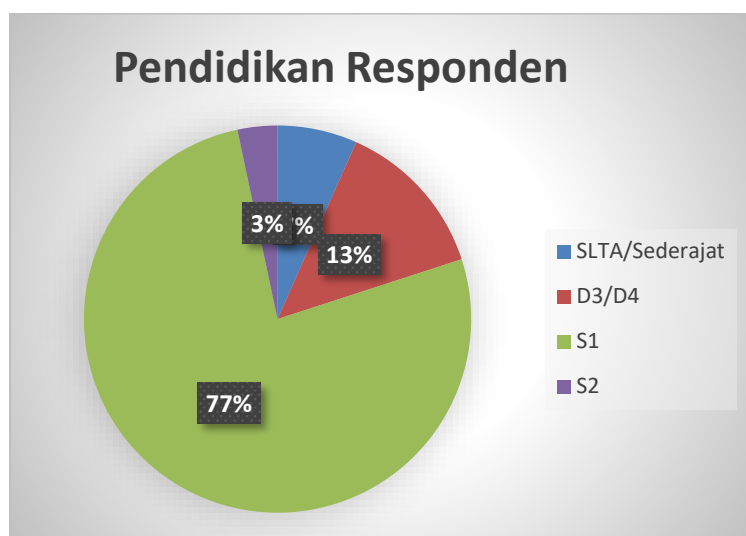
Hasil analisis digunakan untuk menyusun kesimpulan terkait efektivitas layanan PLH ITK dalam memenuhi kebutuhan civitas akademika. Interpretasi data juga mencakup rekomendasi perbaikan prosedur pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengacu pada hasil IKM, penelitian ini bertujuan untuk memberikan dasar bagi peningkatan SOP, khususnya yang terkait dengan kecepatan dan akurasi dalam penanganan dokumen hukum. Metode penelitian ini disusun untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan PLH ITK secara objektif dan menyediakan landasan yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan dalam layanan hukum kepada civitas akademika ITK.

### HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 2 diatas, terdapat 7 orang responden berjenis kelamin laki – laki dan 23 orang responden berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar 3 diatas, terdapat 4 orang responden berpendidikan SLTA/Sederajat, 2 orang responden berpendidikan D3/D4, 22 orang responden berpendidikan S1, dan 2 orang responden berpendidikan S2. Dapat disimpulkan, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1.

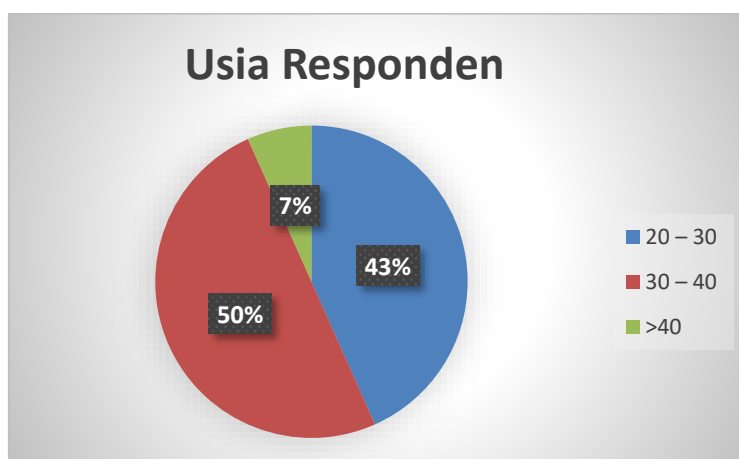
**Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pusat Layanan Hukum**

No	Poin 1	Poin 2	Poin 3	Poin 4	Poin 5	Poin 6	Poin 7	Poin 8	Poin 9
<b>Jumlah</b>	<b>95</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>98</b>

Adapun kriteria penilaian yang digunakan dalam kuisioner adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur Layanan Pengajuan Surat Keputusan Rektor mudah dipahami.*
2. *Kebutuhan persyaratan teknis dan administratif untuk pengajuan Surat Keputusan Rektor sudah sesuai.*
3. *Pengajuan Surat Keputusan Rektor diproses tepat waktu.*
4. *Petugas PLH mendistribusikan Surat Keputusan Rektor yang telah terbit dengan cepat dan tepat.*
5. *Petugas PLH mampu melayani pengajuan Surat Keputusan Rektor dengan tepat.*
6. *Petugas PLH mampu merespon layanan pengajuan Surat Keputusan Rektor dengan cepat.*
7. *Sikap Petugas PLH dalam melayani Pengajuan Surat Keputusan Rektor ramah dan sopan.*
8. *Petugas PLH menyelesaikan pengajuan Surat Keputusan Rektor sesuai dengan jadwal dan waktu pelayanan.*
9. *Surat Keputusan Rektor yang telah terbit sudah sesuai dengan dasar aturan yang digunakan.*

## A. Karakteristik Demografi Responden



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar di atas, studi ini mengidentifikasi berbagai karakteristik demografis responden yang berpengaruh terhadap persepsi mereka tentang kualitas layanan PLH ITK. Demografi meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang dapat memengaruhi kebutuhan dan ekspektasi terhadap layanan hukum.

1. Usia Responden Mayoritas responden berada pada rentang usia 30–40 tahun, yaitu 15 orang. Kelompok usia ini sering kali membutuhkan layanan hukum yang praktis dan responsif untuk keperluan administratif maupun pengelolaan dokumen hukum dalam aktivitas akademik. Sementara itu, kelompok usia 20–30 tahun berjumlah 13 orang dan diikuti oleh kelompok usia di atas 40 tahun dengan jumlah 2 orang. Dari data ini, layanan PLH dapat lebih memprioritaskan layanan yang sesuai untuk usia dewasa produktif yang terlibat aktif dalam kegiatan akademik dan administrasi kampus.
2. Jenis Kelamin Sebagian besar responden adalah perempuan (23 orang), sedangkan laki-laki berjumlah 7 orang. Tren ini mencerminkan bahwa civitas akademika perempuan di ITK lebih banyak menggunakan layanan PLH dibandingkan laki-laki, yang mungkin disebabkan oleh dominasi perempuan dalam bidang administrasi dan layanan kampus.
3. Tingkat Pendidikan Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 (22 orang). Kelompok dengan pendidikan S1 sering kali membutuhkan layanan hukum dalam bentuk surat keputusan, nota kesepahaman, dan kontrak kerja, yang penting bagi karyawan maupun dosen. Selain itu, sebanyak 4 responden berpendidikan SLTA atau sederajat, 2 responden D3/D4, dan 2 responden S2.

## **B. Analisis Kepuasan Layanan Pusat Layanan Hukum (PLH) ITK**

Data survei kepuasan pengguna mengukur sembilan aspek pelayanan PLH ITK, meliputi prosedur layanan, persyaratan, ketepatan waktu, kecepatan distribusi, ketepatan layanan, respons, sikap petugas, penyelesaian tepat waktu, dan kesesuaian dokumen hukum yang diterbitkan. Berikut adalah analisis mendalam untuk masing-masing indikator.

1. Prosedur Layanan (Poin 1) Dengan skor total 95, mayoritas responden merasa prosedur pengajuan Surat Keputusan Rektor mudah dipahami. Namun, dalam wawancara lebih lanjut, beberapa responden menyebutkan bahwa terdapat beberapa bagian prosedur yang masih membingungkan. Untuk meningkatkan kejelasan, perlu disusun panduan terperinci yang menjelaskan langkah-langkah pengajuan secara mendetail.

2. Persyaratan Teknis dan Administratif (Poin 2) Persyaratan administrasi untuk pengajuan Surat Keputusan Rektor mendapatkan skor 92, yang menunjukkan responden merasa cukup puas. Beberapa responden mengusulkan agar persyaratan ini bisa disederhanakan atau diinformasikan dengan lebih jelas, misalnya melalui formulir digital atau poster informatif.
3. Ketepatan Waktu Pemrosesan (Poin 3) Poin ini mendapatkan skor 88, yang merupakan skor terendah dari semua indikator. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam ketepatan waktu pemrosesan yang menyebabkan keterlambatan. Responden mengeluhkan bahwa beberapa dokumen membutuhkan waktu lama untuk disahkan, terutama jika memerlukan persetujuan dari pejabat kampus sebelum ditandatangani oleh Rektor.
4. Kecepatan Distribusi Dokumen (Poin 4) Kecepatan distribusi mendapatkan skor 91, menunjukkan bahwa secara umum dokumen didistribusikan cukup cepat. Namun, beberapa responden mencatat bahwa mereka tidak mendapatkan pemberitahuan secara proaktif setelah dokumen mereka selesai. PLH dapat meningkatkan kecepatan distribusi dengan menerapkan sistem pemberitahuan otomatis atau pesan elektronik yang mengonfirmasi penyelesaian dokumen.
5. Ketepatan Layanan (Poin 5) Dengan skor 96, indikator ini menunjukkan bahwa responden merasa layanan PLH sesuai dengan kebutuhan mereka. Petugas dianggap memahami persyaratan teknis dan proses yang diperlukan. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas PLH memiliki kompetensi yang cukup dalam memberikan layanan.
6. Respons Cepat dalam Layanan (Poin 6) Respons cepat dari petugas PLH mendapatkan skor 96, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan tanggapan dari petugas ketika ada permintaan atau pertanyaan. Hal ini bisa ditingkatkan lebih lanjut dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih mudah dijangkau, seperti email atau layanan pesan instan.
7. Sikap Ramah dan Sopan Petugas (Poin 7) Dengan skor tertinggi, yaitu 106, sikap petugas yang ramah dan sopan adalah aspek yang sangat diapresiasi oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pelayanan di PLH sudah baik, tetapi tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelatihan berkala.
8. Penyelesaian Tepat Waktu (Poin 8) Pada indikator ini, responden memberikan skor 90, mengindikasikan bahwa meskipun layanan dinilai cukup baik, ada kasus-kasus tertentu yang mengalami keterlambatan. Dalam diskusi kelompok, ditemukan bahwa keterlambatan ini sebagian besar terjadi pada pengajuan yang membutuhkan tinjauan ulang atau klarifikasi lebih lanjut. Evaluasi rutin terhadap waktu penyelesaian perlu dilakukan agar PLH dapat mengidentifikasi kendala dan memperbaiki sistem.
9. Kesesuaian Dokumen yang Diterbitkan (Poin 9) Skor 98 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa dokumen hukum yang diterbitkan oleh PLH telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Ini menunjukkan PLH ITK telah memenuhi standar kualitas dokumen yang diharapkan oleh pengguna.

### **C. Diskusi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan PLH ITK dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, persyaratan administratif, dan ketepatan waktu. Meskipun sebagian besar aspek mendapatkan skor tinggi, beberapa kendala masih ada, terutama dalam hal

ketepatan waktu pemrosesan dan distribusi dokumen. Berikut adalah pembahasan dari hasil analisis kepuasan ini:

1. Analisis Komprehensif terhadap Setiap Indikator Dari skor yang diperoleh, beberapa indikator menunjukkan performa tinggi, seperti sikap petugas dan kesesuaian dokumen. Namun, untuk ketepatan waktu pemrosesan, skor yang rendah menunjukkan perlunya perbaikan, seperti optimalisasi alur kerja atau penerapan sistem manajemen dokumen yang lebih efisien.
2. Dampak dari Prosedur dan Persyaratan Teknis yang Jelas Prosedur yang mudah dipahami memungkinkan pengguna mengajukan dokumen hukum tanpa banyak hambatan. Namun, temuan menunjukkan bahwa beberapa pengguna menginginkan sistem pendaftaran yang lebih fleksibel, seperti penggunaan aplikasi digital untuk memantau status permintaan mereka.

#### **D. Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan di PLH ITK:

1. Digitalisasi Proses Layanan Mengadopsi sistem berbasis digital, seperti aplikasi yang memungkinkan pemantauan status pengajuan dokumen secara real-time, akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna. Sistem ini dapat menyediakan notifikasi otomatis kepada pengguna mengenai status permintaan mereka dan mengurangi beban administratif pada petugas PLH.
2. Sosialisasi Prosedur Layanan secara Luas PLH ITK dapat memberikan pelatihan atau sosialisasi terkait prosedur pengajuan dokumen hukum. Ini dapat dilakukan melalui seminar internal atau video tutorial yang mudah diakses, sehingga pengguna lebih siap ketika mengajukan dokumen hukum.
3. Optimalisasi Waktu Pemrosesan dan Distribusi Dokumen Untuk meningkatkan ketepatan waktu, PLH dapat mengidentifikasi tahapan yang memerlukan waktu lebih lama dalam pemrosesan. Dengan demikian, PLH dapat menerapkan perbaikan yang tepat pada alur kerja untuk meningkatkan efisiensi dan meminimalkan keterlambatan.
4. Evaluasi Berkala Kualitas Layanan Rekomendasi lainnya adalah melakukan evaluasi berkala untuk meninjau efektivitas dan efisiensi layanan. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.
5. Meningkatkan Pelatihan Petugas Melalui pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan manajemen layanan, sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan dapat terus ditingkatkan.

#### **E. Implikasi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini memberikan implikasi bagi PLH ITK dan pihak manajemen kampus terkait peningkatan layanan hukum. Digitalisasi proses layanan dan penyederhanaan prosedur dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Hal ini juga menjadi acuan dalam penyusunan SOP yang sesuai dengan kebutuhan civitas akademika ITK. Dari sisi akademik, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan hukum.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Pusat Layanan Hukum ITK telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, terutama dalam sikap petugas dan kesesuaian dokumen yang diterbitkan. Namun, tantangan utama dalam ketepatan waktu pemrosesan menunjukkan kebutuhan untuk



peningkatan lebih lanjut. Digitalisasi dan penyederhanaan prosedur administrasi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan membantu PLH ITK memenuhi kebutuhan civitas akademika dengan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Beale, S., & Creed, R. (2009). *Faith, morality, and the meaning of life: Philosophical foundations for a world of abundance*. Oxford University Press.
- Brickell, K. (2008). *Place, poverty and punishment: Notes from two Islamic societies*. Wiley.
- Farrant, J., & Moore, R. (2011). An Islamic view of social justice: Examining economic dimensions in an Islamic context. *Journal of Islamic Studies*, 23(3), 245–258. <https://doi.org/10.1093/jis/23.3.245>
- Gillespie, M. (2015). *Ethics and religious belief in a modern world*. Cambridge University Press.
- Jafari, M., & Scott, J. (2014). Ethics and decision making: Interpreting the Qur'an in modern contexts. *Religion and Philosophy*, 34(1), 67-83.
- Kurniawati, A. (2012). Implementasi tri dharma perguruan tinggi dalam pendidikan karakter. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 2(3), 50-67.
- McClain-Jacobson, E., et al. (2004). Foundations of faith and critical perspectives in religious studies. *Journal of Faith and Spirituality*, 12(4), 231-256.
- McClure, K. (2017). Faith and future thinking in Islamic theology. *Journal of Islamic Theology*, 15(2), 183–203.
- Olsen, K. (2016). The role of spirituality in social behavior and identity formation. *Psychology of Religion and Spirituality*, 8(3), 305–318. <https://doi.org/10.1037/rel0000053>
- Prioreschi, P. (2001). The Islamic and Jewish ethical views on the resurrection of the body. *Journal of Medical Ethics*, 28(2), 100-112.
- Thalbourne, M. (1996). Belief in the paranormal and religious belief: Relation between scales of paranormal belief and psychological factors. *Journal of Personality*, 64(2), 421-435.
- Uphoff, N., et al. (2008). Law and social justice: Islamic perspectives on global rights and societal structures. *International Journal of Social Justice*, 18(2), 147–167.
- Watkin, R. (1990). Concepts of the afterlife in contemporary Islam. *Journal of Religious Studies*, 32(1), 115-136.
- Willard, A., & Norenzayan, A. (2013). Spiritual life and social order: Belief systems and implications for social norms. *Journal of Social Psychology*, 45(5), 389–406.