

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI ANGGKATAN 2013  
TERHADAP PELAYANAN DI SUBBAGIAN  
AKADEMIK KEMAHASISWAAN  
FTIK IAIN PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Siti Aisyah

NIM 1301111789

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS TARBIIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
JURUSAN TARBIIYAH  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
2018 M/1440 H**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah

NIM : 130 1111 7589

Jurusan / Prodi : Tarbiyah / Pendidikan Agama Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan skripsi dengan judul: **“Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya”**, adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi ini dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, November 2018  
Yang Membuat Pernyataan,



Siti Aisyah  
NIM. 1301111789

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013  
Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik  
Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya**

Nama : Siti Aisyah  
NIM : 130 1111 789  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Tarbiyah  
Program Studi : PAI (Pendidikan Agama Islam)  
Jenjang : Strata 1 (S1)

Palangka Raya, November 2018

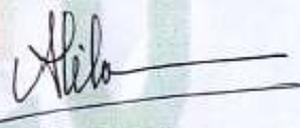
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. Fahmi, M.Pd**  
NIP. 19610520 199903 1 003

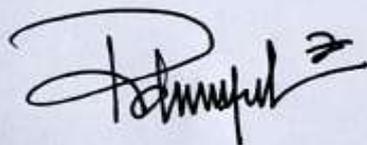


**Mila, M.Pd**  
NIP. 19770127 200312 2 004

Mengetahui,

Wakil Dekan  
Bidang Akademik,

Ketua Jurusan  
Tarbiyah,



**Dra. Hj. Rodhatul Jennah, M.Pd**  
NIP. 196710031993032001



**Jasiah, M.Pd**  
NIP. 196809121998032002

**NOTA DINAS**

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
Siti Aisyah

Palangka Raya, November 2018

Kepada,  
Yth. Ketua Jurusan Tarbiyah  
FTIK IAIN Palangka Raya

di-  
Palangka Raya

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan  
seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Siti Aisyah

NIM : 1301111789

Judul : Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap  
Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK  
IAIN Palangka Raya

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

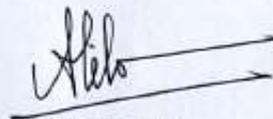
Mengetahui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Fahmi, M.Pd  
NIP. 19610520 199903 1 003



Mila, M.Pd  
NIP. 19770127 200312 2 004

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya** Oleh Siti Aisyah, NIM 1301111789 telah dimunaqasyahkan Pada Tim Munaqasyah Skripsi FTIK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Shafar 1440 H  
06 November 2018 M

Palangka Raya, 06 November 2018

### Tim Penguji:

1. **Jasiah M.Pd**  
(Ketua Sidang/Penguji)

2. **Drs. Asmail Azmy, M. Fil. I**  
(Anggota/Penguji I)

3. **Drs. Fahmi, M. Pd**  
(Anggota/Penguji II)

4. **Mila, M. Pd**  
(Sekretaris/Penguji)

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
IAIN Palangka Raya,



**Drs. Fahmi, M.Pd**  
NIP.196105201999031003

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI ANGKATAN 2013  
TERHADAP PELAYANAN DI SUBBAGIAN AKADEMIK  
KEMAHASISWAAN FTIK IAIN PALANGKA RAYA**

**ABSTAK**

Penelitian ini bertolak dari ketidakpuasan dalam pelayanan akademik. Melihat fakta dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terdapat beberapa permasalahan hal ini bisa berdampak bagi mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan tersebut secara maksimal. Adapun permasalahan itu dialami oleh mahasiswa terkait dengan pelayanan akademik terutama di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Untuk itulah, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui dan menjawab “Bagaimana pelayanan di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya?

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan akademik di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi PAI angkatan tahun 2013. Dari keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi data sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbagian Mikwa FTIK IAIN Palangka Raya, yang meliputi layanan: pembuatan surat keterangan terminal dan pindah kuliah yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat. Layanan pembuatan surat izin penelitian dan observasi awal yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat, lama pembuatannya 1-2 hari. Untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah dinilai baik yaitu mudah dan prosesnya cepat. Layanan legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat. Mengenai waktu kegiatan pelayanan subbagian Mikwa untuk melayani mahasiswa yakni kurang tepat waktu. Sedangkan terkait dengan suasana pelayanan di subbagian Mikwa yakni tenang, aman, tetapi kurang tertib.

**Kata Kunci:** Persepsi, Pelayanan, Mikwa

**STUDENT PERCEPTIONS OF 2013 LECTURE STUDY PROGRAM  
PAI ON SERVICES IN THE ACADEMIC DIVISION OF STUDENT  
AFFAIRS FTIK IAIN PALANGKA RAYA**

**ABSTRACT**

This research departs from dissatisfaction in academic services. Seeing the facts in the field shows that academic services at faculty tarbiyah and the science of teacher training have several problems, which can have an impact on students to get the maximum services. The problems experienced by students related to academic services, especially in the Mikwa Faculty Tarbiyah school and teacher training. For this reason, this research was carried out to find out and answer “how the services at the Mikwa faculty tarbiyah and the science of teaching training in Palangka Raya.

The formulation of the problem in this study is how the students' perceptions of the faculty of student tarbiyah and the science of teacher training in Palangka Raya. This study aims to describe academic services at the faculty of tarbiyah and the of teacher training in Palangka Raya.

This research uses descriptive quantitative method. Data collection is done by interview, observation, questionnaire and documentation techniques. The population in this study were 2013 student study program students. From the validity of the data the authors used source data triangulation techniques and method triangulation.

The results of this study indicate that: the perceptions of students towards the service of the sub-division of the secondary school in Palangka Raya, which includes: making terminal letters and changing courses which are good, easy and process is fast. The service for making research permits and preliminary observations is good, easy and the process is fast, the manufacturing time is 1-2 days. For the making of active lecture letters information is considered good, which is easy and the process is fast. Legalized diploma or document approval services and transcripts of value are good, easy and the process is fast. Regarding the time of service activities of the sub-division of the Mikwa to serve student, namely less time. Whereas related to the atmosphere of service in the sub-division of Mikwa, namely calm, safe, but less orderly.

**Keyword:** Perceptions, Services, Mikwa

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tiada kata yang lebih indah kecuali jutaan syukur atas rahmat dan karunia Allah Swt. sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad Saw.

Jutaan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. Ibnu Elmi As Pelu, SH. MH. Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Drs. Fahmi, M.Pd. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
3. Ibu Dra. Hj. Rodhatul Jennah, M.Pd. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya yang telah membantu dalam proses persetujuan munaqasyah skripsi.
4. Ibu Jasiah, M.Pd. Ketua Jurusan Tarbiyah IAIN Palangka Raya yang memberikan kebijakan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Asmail Azmy H.B, M.Fil.I. Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam yang menyediakan fasilitas dan memberikan kebijakan demi kelancaran penulisan skripsi ini.

6. Drs. Fahmi, M.Pd, (Pembimbing I) dan ibu Hj. Mila, M.Pd (Pembimbing II) yang telah membimbing secara intensif di tengah-tengah kesibukan mereka. Mereka telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Normuslim, M. Ag, dosen Penasehat Akademik (PA) yang selama ini membimbing, menasehati, dan mengarahkan selama menjalani proses perkuliahan.
8. Seluruh dosen Jurusan Tarbiyah khususnya Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) yang telah berbagi ilmu selama proses perkuliahan dan siapapun yang telah memberikan do'a, dorongan serta bantuan, hanya Allah yang Maha melihat dan Maha membalas dengan sempurna.

Akhir kata mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah khazanah ilmu bagi penulis dan pembaca. Penulis pun adalah manusia biasa yang tidak lepas dari salah dan khilaf untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah Swt senantiasa meridhai dan merahmati segala usaha kita semua. Amin

Palangka Raya, November 2018

Penulis,

**Siti Aisyah**  
**NIM. 1301111789**

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ  
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya” (Q.S Al-Maidah 5:2) Depag RI, Al-Qur’an dan Terjemaah, 2004.



## PERSEMBAHAN

*Penulis persembahkan skripsi ini untuk*

*Rabbku, terimakasih yang tak terhingga atas segala cinta dan kasih sayangMu. Begitu besar cinta dan kasih sayangMu. Sungguh takkan pernah aku temui dan aku dapatkan cinta kasih yang sepertiMu.*

*Ayah dan Ibu tercinta yang telah menyayangi, mengasihi, menasehati dengan setulus hati.*

*Adikku Sahdan dan Siti Sarah do'a dan harapan penulis panjatkan untuk kalian tercinta, semoga kita selalu menjadi manusia yang semakin bertakwa kepada Allah Swt, selalu menjadi orang yang berbakti kepada orang tua dan sukses menggapai cita-cita.*

*Guruku, Dosenku, tanpamu aku takkan bisa apa-apa seperti sekarang ini. Sungguh engkau pahlawan tanpa tanda jasa.*

*Sahabat-sahabat seperjuangan yang baik hati dengan sejuta karakter, penulis tidak bisa sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaannya.*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINIL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Hasil Penelitian Yang Relevan/Sebelumnya.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Fokus Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>F. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>G. Definisi Operasional.....</b>	<b>11</b>
<b>H. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Deskripsi Teoritik .....</b>	<b>13</b>
<b>B. Konsep dan Pengukuran .....</b>	<b>25</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Metode dan Alasan Menggunakan Metode .....</b>	<b>29</b>
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>30</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>31</b>
<b>E. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>F. Teknik Pengabsahan Data.....</b>	<b>33</b>
<b>G. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Temuan Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
<b>A. Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>72</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>80</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap layanan mengajukan terminal dan pindah kuliah
- Tabel 2.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap layanan pembuatan surat keterangan izin penelitian dan observasi awal
- Tabel 3.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan pembuatan surat aktif kuliah
- Tabel 4.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap pelayanan legalisir ijazah/pengeuhan dokumen dan transkrip nilai
- Tabel 5.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap waktu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa
- Tabel 6.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap penampilan staf bagian Mikwa saat melayani mahasiswa
- Tabel 7.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap kesediaan staf bagian mikwa memberikan pelayanan kepada mahasiswa
- Tabel 8.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap pelayanan subbagian mikwa untuk kemudahan mendapatkan informasi
- Tabel 9.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap suasana pelayanan pada subbagian mikwa
- Tabel 10. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap pelayanan petugas subbagian mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Pedoman Observasi
- Lampiran 3 Pedoman Angket
- Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 5 Schedule Time
- Lampiran 6 Daftar Nama Staf Subbagian Akademik Kemahasiswaan
- Lampiran 7 Daftar Nama Informan Penelitian
- Lampiran 8 Foto-Foto Saat Penelitian
- Lampiran 9 Job Discription Mikwa FTIK
- Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan kebutuhan dalam kehidupan manusia secara mutlak dan tak dapat tergantikan. Kebutuhan akan pendidikan tentunya akan menimbulkan berbagai macam jenis penyelenggaraan pendidikan, disamping menyelenggarakan pendidikan, juga merupakan suatu jenis pelayanan pemerintah terhadap rakyatnya dalam pendidikan. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Bab XIII Tentang Pendidikan Pasal 31 Ayat (1) dan (2) sebagai berikut:

Pasal (31) Ayat 1: Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Pasal (31) Ayat 2: Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pengajaran nasional yang diatur dengan undang-undang (UUD RI, 1945).

Artinya segala sesuatu yang menyangkut penyelenggaraan pendidikan baik negeri maupun swasta tetap dilindungi dan diawasi pemerintah dalam wujud undang-undang. Penyelenggaraan tentunya tidak lepas dari aspek pelayanan, kenyamanan seseorang dalam memperoleh pendidikan pada instansi yang dipilihnya.

Pada tata pelayanan sering mendapat sorotan, karena apabila pelayanan kurang baik maka sedikit banyaknya akan menghambat proses pendidikan, tentang pelayananpun juga diatur dalam undang-undang sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (1) dan (2)”.  
Ayat (1) dan (2)”.

Pasal 1 Ayat (1): Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 Ayat (2): Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap instansi penyelenggaraan negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (UUD RI, No 25, 2009).

Pendidikan tinggi terdiri atas pendidikan akademik dan pendidikan profesional. Pendidikan akademik merupakan pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, sedangkan pendidikan profesional merupakan pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu (Indrajit dan Djokopranoto, 2006:3-4).

Kegiatan akademik pada pendidikan tinggi tidak lepas dari Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan akademik pada Perguruan Tinggi dihubungkan kedalam 2 jenis, yaitu pertama kegiatan akademik untuk mahasiswa dan kegiatan akademik untuk dosen (Janah, 2009:51)

Salah satu wujud nyata perhatian pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada warganya, khususnya melalui jalur Perguruan Tinggi adalah dengan memberikan perhatian besar dan mutu pelayanan pada Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA)

menentukan layanan yang dilaksanakan oleh pelaksanaan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan civitas akademik.

Suatu unit Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) seharusnya memiliki komponen-komponen penunjang, yaitu adanya layanan. Selain itu, Subbag. Mikwa juga bertugas mencatat pembukuan administrasi mahasiswa dan juga mendata nilai-nilai yang diperoleh mahasiswa, melayani pendaftaran kartu program perkuliahan (KPP) adalah layanan pendaftaran kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester, pembuatan surat keterangan masih aktif kuliah adalah layanan pembuatan surat keterangan bahwa yang bersangkutan adalah mahasiswa aktif (registrasi) atas permintaan tertulis dari yang bersangkutan, pembuatan surat izin observasi awal, pemberian surat izin penelitian, dan legalisir atau pengesahan dokumen seperti layanan proses penada-tanganan leges pengesahan pada copy dokumen seperti ijazah, akta, transkrip nilai, dan lain-lain, oleh ketua perguruan tinggi atau pejabat yang berwenang (Juwita, 2012:3-4).

Lebih lanjutnya lagi konsep pelayanan juga mencakup dimensi reliabel yang dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ  
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Artinya “dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An-Nahl 16:91 Depag RI, Al-Qur’an dan Terjemaah, 2004).

Sebagai manusia beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam, diatur tugas pelayanan publik oleh instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai.

Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya dan Jurusan setiap harinya dikunjungi oleh mahasiswa dengan berbagai macam aktivitas. Di bagian Jurusan ada berbagai aktivitas yang dilakukan oleh mahasiswa seperti pada awal semester perkuliahan mahasiswa mengambil rekap nilai yang dibuat dengan Kartu Hasil Perkuliahan (KHP), mendaftarkan kartu program perkuliahan (KPP) yang berisi mata kuliah yang diikuti pada sementara tersebut, mencari informasi tentang perkuliahan dan lain-lain. Kemudian pada Subbagian Mikwa ada juga mahasiswa yang melakukan berbagai aktivitas seperti membuat surat keterangan aktif kuliah, membuat surat izin observasi, surat izin penelitian,

pendaftaran yudisium atau wisuda, dan melegalisir dokumen seperti ijazah, akta dan transkrip nilai.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam observasi awal di unit Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya, ada mahasiswa yang datang pada jam pelayanan yang diberikan untuk melakukan pelayanan administrasi pendaftaran munaqasah, namun ternyata petugas yang bertugas melayani tidak ada ditempat pelayanan, sehingga mahasiswa merasa kecewa karena harus menunggu lama petugas yang seharusnya dimintai pelayanannya. Kemudian ketepatan waktu petugas dalam melayani mahasiswa juga terlihat dari para petugas terkadang bisa terlambat saat jam kerja yang seharusnya.

Setelah melakukan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada hari Rabu tanggal 4 oktober 2017 diruang Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan melakukan wawancara kepada ibu Suparmi, S.H selaku Kasubbag bagian Mikwa dimana pada saat wawancara beliau mengatakan bahwa pelayanan pada Mikwa Fakultas sangat bergantung pada ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan keinginan mahasiswa yang bersangkutan, sementara itu beliau juga mengatakan bahwa tidak ada keluhan dalam pelayanan yang diberikan.

Kemudian beliau mengatakan Mikwa bertugas mendata mahasiswa, menandatangani keterangan aktif kuliah, membuat rekapan nilai dan sebagainya. Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh subbag Mikwa Fakultas yaitu mulai jam 08.00 sampai jam 11.00 wib kemudian

buka lagi jam 13.00 sampai dengan jam 16.00 WIB. Sedangkan waktu yang dibutuhkan oleh subbagian Mikwa dalam pembuatan surat-menyurat dan sebagainya minimal waktu yang diberikan kurang lebih 1-2 hari. Maka dengan ini penulis bermaksud ingin mengetahui lebih mendalam sesungguhnya apa yang menjadi kendala bagi mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal dibidang akademik, agar nantinya dijadikan bahan evaluasi bagi instansi yang ada didalam lembaga tersebut, sehingga nantinya ditemukan suatu solusi supaya apa yang selama ini dikeluhkan oleh mahasiswa menjadi suatu pencapaian dalam kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik itu sendiri, maka dengan ini penulis tertarik untuk mengangkat sebuah karya ilmiah dengan judul penelitian **“PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI ANGKATAN 2013 TERHADAP PELAYANAN DI SUBBAGIAN AKADEMIK KEMAHASISWAAN FTIK IAIN PALANGKA RAYA”**.

#### **B. Hasil Penelitian Yang Relevan/Sebelumnya**

Penulis menskripsikan penelitian sebelumnya yang ada relevansinya dengan judul proposal skripsi “Pelayanan Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya” karya tersebut antara lain:

Juwita: “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya”. Penelitian ini dilaksanakan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di STAIN Palangka Raya tahun 2012. Rumusan masalahnya adalah bagaimana

persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Palangka Raya yang meliputi: a) Layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM). b) Layanan pembuatan kartu program perkuliahan (KPP), c) Layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP), d) Layanan pembuatan surat keterangan, izin, dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian), e) Layanan legalisir atau pengabsahan dokumen. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan STAIN Palangka Raya yang meliputi: a) Layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM). b) Layanan pembuatan kartu program perkuliahan (KPP), c) Layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP), d) Layanan pembuatan surat keterangan, izin, dan lain-lain (surat keterangan masih aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin penelitian), e) Layanan legalisir atau pengabsahan dokumen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah; teknik observasi, wawancara, dan angket. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler STAIN Palangka Raya yang terdaftar pada tahun akademik 2007/2008 sampai dengan tahun akademik 2008/2009 jurusan Tarbiyah, Syari'ah, Syari'ah, dan Dakwah. Subjek yang diambil 15 % dari populasi, yaitu 53 orang mahasiswa angkatan 2007 sampai dengan 2009 yang aktif dalam mengikuti perkuliahan di STAIN Palangka Raya, sedangkan informannya adalah mahasiswa itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) persepsi terhadap layanan pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) yaitu cukup baik dan mudah, tetapi prosesnya lambat, b) persepsi terhadap layanan pembuatan kartu hasil perkuliahan (KHP) yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, kadang waktu pengambilan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan dalam pembuatan KHP yang dilakukan staf subbag. Mikwa kadang terdapat kekurangan yaitu tidak terdaftarnya nilai beberapa hasil perkuliahan pada KHP, c) persepsi terhadap layanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, waktu pembuatan antara satu hari sampai dua hari, d) persepsi terhadap layanan pembuatan surat izin observasi yaitu baik, mudah tetapi prosesnya lambat, serta kadang waktu pengambilan surat juga tidak sesuai dengan jadwal pengambilan yang diinformasikan dan waktu pembuatan 3-4 hari, e) persepsi mahasiswa terhadap pembuatan surat izin penelitian yaitu baik, mudah tapi prosesnya lambat, serta ada kekurangan dari beberapa petugas subbag. Mikwa yaitu kesalahan dalam pengetikan isi surat serta waktu pengambilan kadang tidak sesuai dengan penjadwalan, waktu pembuatan 3-4 hari, tetapi ada yang kadang sampai 10 hari, f) persepsi terhadap layanan legalisir atau pengesahan dokumen yaitu baik, mudah, tapi prosesnya lambat, waktu legalisir 2 hari.

Pengukuran persepsi terhadap pelayanan tersebut penulis menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono skala likert: (maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian

dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, setiap indikator disesuaikan dengan kategori sebagai berikut: “Sangat baik diberi skor=4”, “Baik diberi skor=3”, “Tidak baik diberi skor=2”, dan “Sangat tidak baik diberi skor=1”. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist atau pilihan ganda (Sugiyono, 2008:134-135). Responden diminta untuk membubuhkan tanda check (  $\checkmark$  ) pada salah satu dari empat kemungkinan yang tersedia.

Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penulis akan melakukan penelitian Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2103 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya, yang dalam penelitian sebelumnya meneliti tentang pelayanan Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan subbagian akademik.

### **C. Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: Pelayanan Adminitrasi di Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Beranjak dari permasalahan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Saat melakukan penelitian tentunya mempunyai tujuan yang jelas, sehingga apa yang dicapai kelak diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Tujuan penelitian adalah: untuk mendeskripsikan tentang pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan. Adapun kegunaan hasil penelitian ini diantaranya:

1. Untuk menjadi bahan informasi dan masukan bagi IAIN Palangka Raya, khususnya bagi pelayanan akademik IAIN Palangka Raya tentang sistem pelayanan yang tepat, guna meningkatkan mutu pelayanan akademik dan pengelolaan akademik.

2. Untuk menambah wawasan pengetahuan penulis tentang akademisi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya dalam memberikan pelayanan mahasiswa.
3. Sebagai sumbangan ilmu pengetahuan guna memperkaya khasanah akademik IAIN Palangka Raya.
4. Sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

### **G. Definisi Operasional**

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Adapun salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang terkait dengan kegiatan akademik yakni melalui Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan untuk memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal. Di Mikwa Fakultas, pelayanan yang diberikan yakni terkait dengan layanan pembuatan surat keterangan aktif kuliah, surat pembuatan izin observasi, surat izin penelitian, pendaftaran yudisium dan wisuda, serta melegalisir dokumen seperti ijazah, akta maupun transkrip nilai dan lain-lain yang berhubungan dengan kemahasiswaan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN palangka raya tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan dalam hal ini yakni mahasiswa. Karena hal itu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan

berorientasi pada harapan atau kepentingan mahasiswa dengan memperhatikan komponen kualitas dan kuantitas pelayanan.

#### **H. Sistematika Penulisan**

1. BAB I: Pendahuluan yaitu berisi tentang Latar Belakang, Hasil Penelitian Sebelumnya/Relevan, Fokus Penelitian), Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Penulisan.
2. BAB II: Telaah Teori yaitu berisi tentang Deskripsi Teoritik yang memuat tentang Pengertian Pelayanan, Pelayanan Akademik, Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi, Jenis-Jenis Layanan Akademik, Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Kerangka Berpikir dan Pertanyaan Penelitian.
3. BAB III: Metode penelitian yaitu berisi tentang Metode dan Alasan Menggunakan Metode, Tempat dan Waktu Penelitian, Instrumen Penelitian, Sumber Data, Teknik Penelitian, Teknik Pengabsahan Data dan Teknik Analisis Data.
4. BAB IV: Pemaparan data, terdiri dari Temuan Penelitian, dan Pembahasan Hasil Penelitian
5. BAB V: Pembahasan terdiri dari Analisis Data.
6. BAB VI: Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teoritik**

##### **1. Pengertian Persepsi**

Konsep persepsi menurut Slameto adalah:

Proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat indranya, yaitu indera penglihat, pendengar, perabaan, perasa dan pencium (Slameto, 2010:102).

Konsep persepsi menurut Rodhatul Jennah adalah:

Mengenal sesuatu melalui alat indra. Orang akan memperoleh pengertian dan pemahaman tentang dunia luas dengan jelas jika ia mengalami proses persepsi yang jelas juga. Hal-hal ini yang mempengaruhi kejelasan persepsi antara lain: keadaan alat indra (mata, telinga, dan sebagainya), perhatian, minat dan pengalaman, serta kejelasan objek yang diamatinya (Rodhatul, 2009:8).

Selanjutnya persepsi menurut Siagan dipahami dengan melihatnya sebagai proses melalui mana seseorang dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu kepada lingkungannya (Sondang, 1995:100).

Faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Siagan adalah sebagai berikut:

- a. Diri orang yang bersangkutan sendiri. Apabila seorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh karakteristik individual yang

turut berpengaruh seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, dan harapan.

- b. Sasaran persepsi tersebut. Sasaran itu mungkin berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Dengan perkataan lain, gerakan, suara, ukuran, tindak-tanduk, dan ciri-ciri lain dari sasaran persepsi turut menentukan cara pandang orang yang melihatnya.
- c. Faktor situasi. Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana persepsi itu timbul perlu pula mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam pertumbuhan persepsi orang (Sondang, 1995:101-105).

Berdasarkan dari beberapa pendapat tentang pengertian persepsi diatas dapat dipahami bahwa persepsi dapat diartikan sebagai proses tanggapan dari suatu objek beberapa pesan masuk sebagai informasi kedalam otak manusia melalui panca inderanya atau suatu proses dimana seseorang dapat mengenal lingkungannya dan mendapat informasi yang datang dari berbagai sumber melalui alat indera yang dimilikinya.

## **2. Pelayanan**

Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan disegala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan pendidikan yang dikendalikan. Terlebih bagi manajer yang

merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus (Ratminto dan Winarsih, 2005:2).

Dalam surah al-Hasyr (59):9 Allah berfirman

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا نَفْسِيَةً فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ۙ

“Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshar) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang hijrah kepada mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka kepada apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin), dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas mereka sendiri, meskipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S al-Hasyr: 59/9).

Ayat tersebut dapat mengilhami sikap dan perilaku para manajer pendidikan Islam. Mereka dapat meneladani sikap kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan.

Oleh karena itu, paradigma yang perlu dijadikan pegang oleh manajer lembaga pendidikan Islam, baik kapasitasnya sebagai kepala madrasah, kepala sekolah, pengasuh/kiai pesantren, ketua jurusan, dekan, maupun rektor adalah sebagai *khadim al-ummat* (pelayan umat). Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru, ustadz, dosen, siswa, mahasiswa, para pengguna lulusan, para tamu lembaga, para duta atau lembaga lain, dan masyarakat luas (Qomar, 2007:193-194).

### **3. Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik (Roslina dan Manik, 2015:117).

Layanan akademik adalah layanan utama perguruan tinggi yang merupakan kegiatan Tridharma perguruan tinggi yang terdiri dari Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Layanan administrasi adalah seluruh kegiatan administrasi yang ditujukan untuk mendukung terlaksananya seluruh kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.

Layanan administrasi terdiri dari Layanan Administrasi: (a) Akademik, (b) Kemahasiswaan, (c) Keuangan, (d) Kepegawaian, (e) Sarana dan Prasarana, dan (f) Umum. Beberapa prosedur pelaksanaan Layanan Administrasi untuk Akademik, Keuangan, Kepegawaian, Sarana dan Prasarana telah dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mempermudah monitoring pelaksanaannya. Sedangkan kegiatan Layanan Administrasi mengacu kepada Tridharma Perguruan Tinggi maka bidang-bidang standar pelayanan minimum pada perguruan tinggi meliputi: pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Mahmud, 2012:49-50).

### **4. Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi**

#### **a. Pengertian Standar Pelayanan Minimum**

Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada perguruan tinggi merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka menyiapkan mahasiswa menjadi

anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik atau profesional serta siap latih sehingga dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

b. Landasan Standar Pelayanan Minimum Pada Perguruan Tinggi

Menurut Mahmud (2012:46-47) pada Peraturan perundang-undangan yang dijadikan landasan dalam menetapkan standar minimum pada perguruan tinggi antara lain:

- 1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286).
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301).
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
- 4) Standar Pelayanan Minimum (SPM) Perguruan Tinggi masing-masing.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585).
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502).
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585).
- 8) Peraturan Pemerintah Keuangan Nomor 09/PMK/. 02/2006 tentang Pembentukan Dewan Pengawas pada Badan Layanan Umum.
- 9) PMK No 119/PMK. 05/2007 tentang Persyaratan Administrasi Penetapan PK BLU.
- 10) Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa.

## 5. Jenis-Jenis Layanan Akademik Perguruan Tinggi

a. Layanan Informasi

Layanan informasi untuk mahasiswa diberikan dalam bentuk lisan, maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh oleh mahasiswa baik melalui kontak langsung secara tatap muka kepada tenaga pendidikan maupun tenaga kependidikan yang berkompeten tentang informasi yang dibutuhkan atau penyelesaian masalah-masalah yang terjadi. Informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: pedoman akademik, pedoman praktik, brosur, pamflet, spanduk, papan pengumuman, situs *website* yang bisa diakses melalui internet, dan yang tak kalah pentingnya adalah layanan surat menyurat dalam bentuk edaran atau pengumuman.

Beberapa Perguruan Tinggi menggunakan teknologi informasi sebagai salah satu prasarana agar pengendalian dokumentasi sebagai mudah akses, melalui satu pintu, dan lebih efisien secara afektif. Penggunaan teknologi informasi tidak diharuskan dalam sistem penjamin mutu, tetapi bila sarana ini digunakan maka akses informasi akan lebih dan cepat. Seiring dengan semakin berkembangnya sistem dokumentasi sebagai landasan penjaminan mutu maka penggunaan teknologi informasi mau tidak mau akan menjadi kebutuhan yang cukup penting pada institusi tersebut (Polla, 2006:19).

b. Layanan Sarana Prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik yang oleh perguruan tinggi mulai dari gedung perkuliahan yang dilengkapi sarana pendukung; parkir yang representatif, taman yang rindang dan menyejukkan; studi dan keilmuan masing-masing fakultas dan jurusan. Fasilitas lainnya ialah sarana umum untuk tingkat rektorat dan perpustakaan fakultas, laboratorium bahasa dan budaya, auditorium, sarana olahraga, *theater*, mesjid, *website* asrama mahasiswa, dan sebagainya.

c. Layanan Administrasi Akademik

Layanan Administrasi akademik meliputi layanan yang berkaitan dengan hal registrasi, mulai dari pembayaran SPP, penerimaan KRS dan KPRS, layanan pembuatan indek prestasi semester, indek prestasi kumulatif studi, layanan pengabdian pengajuan cuti kuliah, pembuatan surat keterangan dan sebagainya. Sementara itu layanan administrasi akademik lainnya adalah surat-menyurat yang biasanya dibutuhkan oleh mahasiswa adalah surat keterangan sebagai mahasiswa untuk keperluan pengajuan beasiswa, pengajuan tunjangan pensiun atau keperluan lainnya; surat keterangan cuti kuliah untuk satu atau dua semester; surat penunjukkan pembimbing skripsi, penguji komprehensif, penguji munaqosah, penguji praktik dan sebagainya, surat permohonan izin yang ditujukan kepada lembaga lain untuk melakukan kegiatan praktik atau perizinan (Marzuki, 2012:76).

## 6. Bentuk-Bentuk Layanan

Adapun bentuk-bentuk layanan menurut Mahmud (2012:61) adalah:

### a. Layanan Dengan Lisan

Layanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibagian hubungan masyarakat (Humas), petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan (*costumer service*) bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan lisan yang berhasil dan sesuai dengan pelanggan apabila pelaku pelayanan memenuhi persyaratan: 1) memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, 2) mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar dan singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu, 3) bertingkah laku sopan dan ramah tamah, 4) meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dalam melaksana tugas, 5) tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

### b. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol di sebuah perguruan tinggi, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan pertama, layanan berupa petunjuk informasi yang sejenis, ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan lembaga atau instansi; kedua, layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitaan, penyerahan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

### c. Layanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan

layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setia orang, disertai dengan hasil kualitas yang memadai. Mengenai faktor kecepatan, hal itu dapat ditangani sekarang, sekarang dikerjakan, tidak ditunda nanti atau esok hari” dipegang teguh. Sifat gemar menunda pekerjaan adalah sifat yang harus dibuang jauh, karena sifat gemar menunda pekerjaan adalah sifat yang harus dibuang jauh, karena sifat itu dapat menjadi hambatan bagi kemajuan dan kepercayaan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan perlu diperhatikan, perlu diperhatikan 3 hal penting seperti berikut:

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan.  
Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang

diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.

- 3) Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan (Moenir, 2000: 191-195).

## **7. Subbagian Akademik**

### **a. Subbagian Akademik**

Menurut Harabudin (2009:149) administrasi akademik atau administrasi pendidikan sering disebut dengan administrasi sekolah. Adapun pengelolaan administrasi akademik adalah proses melaksanakan seluruh aktivitas yang didalamnya melibatkan kerja sama seluruh personal dan adanya sinergitas kinerja sesuai dengan tugas dan kedudukannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pemenuhan prosedur administrasi akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan registrasi (mahasiswa baru) atau herregistrasi (mahasiswa lama) tepat pada waktunya dengan mengikuti tahapan berikut:
  - a) Membayar uang SPP kebank yang ditunjuk sesuai jadwal yang ditentukan oleh Rektor.
  - b) Menyerahkan satu lembar bukti pembayaran SPP ke biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan untuk mendapatkan hak memperoleh Kartu Rencana Studi (KRS) dan Buku Program Studi (BPS).
- 2) Mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) dan Buku Program Studi (BPS), dengan catatan: a) bagi mahasiswa baru baik semester I maupun semester II boleh mengambil mata kuliah yang

ditawarkan pada semester itu yaitu 24 SKS; b) bagi mahasiswa lama, mulai semester III dan seterusnya, pengambilan mata kuliah itu harus didasarkan atas indeks prestasi yang diraih pada semester sebelumnya. Pengambil program studi semester ganjil didasarkan atas IPK semester ganjil sebelumnya dan begitu juga untuk semester genap.

- 3) Mengonsultasikan dan meminta persetujuan rencana studi yang telah diisi kepada pembimbing studi dan disahkan oleh Pembantu Dekan I atau Ketua Jurusan yang bersangkutan; dengan catatan dalam hal terdapat kesulitan teknik penanda-tanganan persetujuan dan dosen pembimbing studi dan perkuliahan sudah dimulai, Ketua Jurusan dapat langsung menangani Kartu Rencana Studi (KRS).

b. Mutu Tugas Administrasi Akademik

Tugas administrasi akademik terdiri atas kegiatan pengadministrasian pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat dan bimbingan. Dalam mengadministrasi pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, kebhervariasian perhatian dosen terentang dari yang memiliki silabi, SAP, daftar peserta perkuliahan, daftar nilai arsip-arsip soal ujian, sampai yang tidak memiliki apa-apa kecuali buku-buku pengajaran. Kebhervariasian perhatian terhadap administrasi pelaksanaan pendidikan dan

pengajaran tersebut, tidak berkaitan dengan senioritas atau yunioritas dosen, dan juga tidak berkaitan dengan intensitas kehadiran.

Sejalan dengan kegiatan bimbingan, pengadministrasian bimbingan merupakan pengadministrasian yang kurang mendapat perhatian para dosen. Dokumen mahasiswa diadministrasi pada fakultas dalam buku registrasi, sedang di jurusan dalam bentuk daftar mahasiswa. Pengadministrasian bimbingan berupa SK tugas bimbingan dari jurusan yang memuat daftar mahasiswa bimbingan per dosen. IKIP Jakarta, pengadministrasian bimbingan pribadi, ditangani Pusat Bimbingan, setelah melalui dosen PA. IKIP Bandung, kegiatan serupa ditangani oleh Tim Bimbingan Konseling secara bertingkat, dari tingkat dosen PA, Konselor Jurusan, Tim Bimbingan Konseling Fakultas dan terakhir Tim Bimbingan Konseling Institut. Ditemukan bahwa institusi bimbingan tersebut, baik di IKIP Bandung maupun IKIP Jakarta, belum berfungsi secara maksimal (Uwes, 2003:219).

## **B. Konsep dan Pengukuran**

### **1. Konsep**

Persepsi mahasiswa prodi PAI angkatan 2013 terhadap pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan (MIKWA) adalah ungkapan atau tanggapan hasil penglihatan, pemahaman, dan perhatian mahasiswa terhadap keadaan pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan (MIKWA) kepada mahasiswa.

### **2. Pengukuran**

Pengukuran persepsi terhadap pelayanan tersebut penulis menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiono skala *Likert* “ variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi inrikator variabel. Kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan”. Jawaban setiap item intrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif, samapi sangat negatif, stiap indikator disesuaikan dengan kategori sebagai berikut. “ Sangat baik diberi skor = 4”, “Baik diberi skor= 3”, “Tidak baik diberi skor=2”, dan “Sangat tidak baik diberi skor=1”. Instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* daapt dibuat dalam bentuk checklist atau pilihan ganda (Sugiono, 2008:134-135). Responden diminta untuk membubuhkan tanda check (  $\checkmark$  ) pada salah satu dari empat kemungkinan yang tersedia.

Adapun guna untuk mengetahui persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2018 di subbagian akademik kemahasiswaan, maka diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang proses staf bagian mikwa dalam melayani Pengajuan Terminal, dan Pindah Kuliah?
  - a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat
  - b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat
  - c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat
  - d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat
- 2) Bagaimana pendapat anda tentang proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal?
  - a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat
  - b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat
  - c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat
  - d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat
- 3) Bagaimana pendapat anda tentang proses pelayanan bagian mikwa dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat masih aktif kuliah?
  - a) Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat
  - b) Baik, mudah, tapi prosesnya lambat
  - c) Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat
  - d) Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat

- 4) Bagaimana pendapat pendapat tentang proses pelayanan bagian mikwa dalam memberikan layanan untuk, transkrip nilai dan legalisir/pengesahan dokumen seperti ijazah, transkrip nilai?
- Sangat baik, mudah dan prosesnya cepat
  - Baik, mudah, tapi prosesnya lambat
  - Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat
  - Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat
- 5) Bagaimana pendapat anda tentang waktu kegiatan pelayanan subbagian Mikwa untuk melayani keperluan mahasiswa?
- Sangat tepat waktu
  - Tepat waktu
  - Kurang tepat waktu
  - Sangat tidak tepat waktu
- 6) Bagaimana pendapat anda tentang tampilan petugas subbagian mikwa dalam bertugas?
- Rapi, bersih, dan sopan (sangat baik)
  - Rapi, bersih, dan tapi kurang sopan
  - Kurang rapi, kurang bersih, tapi kurang sopan
  - Tidak rapi, tidak bersih, dan tidak sopan
- 7) Bagaimana pendapat anda dengan kesediaan petugas subbagian Mikwa memberikan pelayanan kepada mahasiswa?
- Sangat bersedia (sangat baik)
  - Cukup bersedia (baik)

- c) Kurang bersedia (tidak baik)
  - d) Tidak bersedia (Sangat tidak baik)
- 8) Bagaimana pendapat anda dengan pelayanan subbagian Mikwa untuk kemudahan mendapatkan informasi?
- a) Sangat mudah dan jelas (sangat baik)
  - b) Mudah dan cukup jelas (Baik)
  - c) Sulit dan kurang jelas (Tidak baik)
  - d) Sangat sulit dan tidak jelas (Sangat tidak baik)
- 9) Bagaimana pendapat anda dengan suasana layanan pada subbagian Mikwa?
- a) Tenang, aman dan tertib (Sangat Baik)
  - b) Tenang, aman, tapi kurang tertib (Baik)
  - c) Kurang tenang, tidak aman dan tidak tertib (tidak baik)
  - d) tidak tenang, tidak aman, tidak tertib (sangat tidak baik)
- 10) Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan petugas subbagian mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan?
- a) Langsung menanggapi dan memberi layanan (Sangat baik)
  - b) Menanggapi, tetapi lambat melayani (Baik)
  - c) Kurang menanggapi, dan kurang melayani (Tidak baik)
  - d) Tidak menanggapi dan tidak melayani ( Sangat tidak baik)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Alasan Menggunakan Metode**

Metode ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memaparkan bagaimana persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya (Tanzeh,2009: 99).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Menurut Bogdhan dan Taylor “Metodologi Kualitatif” adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang yang perilakunya dapat diamati (Maleong, 2007:4).

Adapun alasan untuk menggunakan metode kuantitatif-deskriptif dalam penelitian ini yakni untuk mengungkapkan gejala-gejala melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan menggambarkan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan di Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling mendasar. Ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun yang peneliti lakukan adalah meneliti di Jurusan Tarbiyah prodi Pendidikan Agama Islam yaitu tentang

Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong bahwa penelitian deskriptif adalah” laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan” (Sukmadinata, 2005:75).

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Tarbiyah IAIN Palangka Raya yang beralamat di jalan G. Obos 9 Komplek Islamic Center Palangka Raya. Adapun waktu pelaksanaan dalam penelitian yaitu pada bulan Juli sampai Agustus dimanfaatkan untuk penyusunan proposal dan bimbingan prososal, Desember tahun 2017 melakukan seminar dan bulan Januari tahun 2018 melakukan bimbingan serta revisi, sedangkan untuk bulan Maret sampai April digunakan untuk penelitian serta menyusun hasil penelitian, dan untuk bulan Mei Bimbingan Skripsi dan Munaqasah.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan ( Sugiyono, 2005: 90). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi PAI tahun angkatan 2013.

### 3. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi PAI tahun angkatan 2013 yang hanya berjumlah 37 orang dengan alasan cukup mewakili dari populasi yang ada di prodi pai tahun angkatan 2013 yang sudah pernah melakukan sebagian besar pelayanan administrasi di Subbagian Mikwa FTIK IAIN Palangka Raya. Sampel dari populasi mahasiswa hanya di ambil 18 orang dari 37 mahasiswa prodi pai yang ada.

Sedangkan untuk mengakuratkan data, penulis juga meminta informasi tambahan dari *informant*, yaitu 7 orang dari sampel diatas yang berasal dari prodi pai. Mahasiswa yang diambil sebagai *informant* diwawancarai dengan alasan mahasiswa tersebut sudah pernah melakukan sebagian besar pelayanan yang ada di Subagian Akademik Kemahasiswaan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data baik dari sumber tertulis maupun tidak tertulis, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan Angket.

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk alat evaluasi jenis non-tes yang dilakukan melalui percakapan dan tanya jawab, baik

secara langsung maupun tidak langsung dengan peserta didik (Arifin, 2010:157). Dari teknik wawancara data yang ingin digali adalah:

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya pada alat observasi (Sanjaya, 2013:270). Adapun observasi yang dilakukan oleh penulis dengan cara melihat dan mengamati langsung terhadap objek penelitian. Melalui teknik ini diperoleh data yang akan diambil, yaitu:

- a. Kegiatan pelayanan staf subbagian Mikwa di FTIK Palangka Raya.
- b. Pelayanan yang diberikan saat proses pelaksanaan pelayanan staf Subbagian Mikwa kepada mahasiswa.
- c. Media atau alat penunjang yang digunakan staf Subbagian Mikwa saat memberikan layanan kepada mahasiswa.
- d. Sikap dan keadaan staf Subbagian Mikwa ketika memberikan layanan kepada mahasiswa.

## 3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab (Sugiono, 2008: 199).

### **E. Instrumen Penelitian**

Menurut Ibrahim (2015:135) instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan dalam penelitian. Secara umum instrumen dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai peralatan keras (*hard instrument*) dan peralatan lunak (*soft instrument*). Adapun dalam penelitian ini peneliti sebagai instrumen utama, selain itu juga peneliti menggunakan instrumen yaitu berupa catatan lapangan (buku dan pulpen), alat perekam (tape recorder), dan alat dokumentasi (kamera foto) yang berhubungan dengan penelitian.

### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian ini, penulis melakukan pengabsahan data dengan cara triangulasi, sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2000:178) yang mengatakan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai data pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Patton 1987:331). Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
- b) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Sedangkan triangulasi metode memungkinkan peneliti untuk

melengkapi kekurangan informasi yang diperoleh dengan metode tertentu dan menggunakan metode lain. Misalnya informasi yang diperoleh melalui wawancara diragukan hasilnya, akibat kemungkinan ketidakjujuran subyek penelitian, peneliti dapat mengecek kebenarannya melalui observasi.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis yaitu membuat analisis sebagai dasar penarikan kesimpulan dalam bentuk uraian dan penafsiran (Marzuki, 1995:83). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam hasil angket, wawancara dan observasi.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Untuk mengetahui lebih jelasnya bagaimana pelayanan akademik kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palangka Raya.

Peneliti telah melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, peneliti akan memaparkan hasil penelitian secara rinci tentang Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Pelayanan Di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Kasubbag Mikwa 1 (satu) orang. Sedangkan, yang menjadi subjek diambil dari perwakilan 7 (tujuh) orang dari 18 yang menjadi sampel yakni mahasiswa prodi PAI FTIK IAIN Palangka Raya tahun 2013 yang menjadi sasaran pelayanan akademik.

#### **1. Persepsi Mahasiswa Tentang Proses pelayanan Staf Bagian Mikwa dalam Melayani Pengajuan Terminal dan Pindah Kuliah**

Proses pelayanan akademik dalam mengajukan terminal dan pindah kuliah di Mikwa FTIK tergambar dari hasil wawancara bersama S selaku kasubbag Mikwa sebagai berikut:

Proses pengajuan terminal itu kita harus bikin surat permohonan terminal dari mahasiswa yang bersangkutan dengan seijin dosen PA-nya nanti setelah itu dibawa ke bagian mikwa terminalnya karena alasan apa, nanti kita buat surat terminalnya untuk mahasiswa yang bersangkutan. Sedangkan untuk pindah kuliahnya kita harus dari prodi dilanjutkan atau ngga' dan persetujuan dosen PA juga, kalau memang diperlukan terus kita bikin surat permohonan izin diprodi sana menerima atau ngga', kalau memang disana menerima kita pasti membikinkan surat permohonan pindah kuliahnya (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Untuk waktu pembuatan surat pengajuan terminal dan pindah kuliah tergambar dari pemaparan S selaku kasubbag mikwa berikut ini:

Kita tergantung dari prodinya ada ngga' kalau prodi setuju secepatnya, kitakan disini pelayanannya cepat minimal 1-2 hari biasan begitu, kecuali memang bermasalah anaknya itu baru kita proses lama, kita cari prosedurnya apa masalahnya dia pindah dan kasusnya apa, bukan kita sembarangan memindahkan diakan nanti takut prodinya ini yang kena masalah seperti itu (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara bersama RE terkait dengan tentang proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mengajukan terminal dan pindah kuliah sebagai berikut:

Untuk jawaban yang pertama ini mohon maaf karena saya tidak tahu, saya tidak pernah terminal ataupun pindah kuliah (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara penulistententang proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah, NH memaparkan sebagai berikut:

Kalau menurut saya dalam staf akademik ini melayani mahasiswa misalnya kaya pindah kuliah sama terminal kalau dilihat dari pengalaman-pengalaman teman saya, mereka memang kadang mengajukan sebuah suratlah yang dari itu, tapi ya lumayan ribetlah harus kesini dulu, harus kesitu dulu. Hanya perlu waktu satu minggu tergantung dari staf disitu. Mereka

tidak sibuk mereka jugakan pasti dibuatkan suratnya, tapi kalau mereka sibuk pasti lama banget gitu nunggunya berdasarkan dari pengalaman teman-teman. Tapi kalau saya sendiri belum pernah mengalami terminal atau berhenti kuliah (Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Hasil wawancara yang sama dilakukan penulis bersama FR terkait proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah tergambar sebagai berikut:

Kalau saya pribadi belum pernah mengalami terminal ataupun pindah kuliah. Jadi kalau masalah itu saya kurang memiliki pengetahuan tentang itu mengenai terminal atau pindah kuliah tadi (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Berdasarkan wawancara penulis bersama MN terkait dengan proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah, tergambar sebagai berikut:

Kalau menurut saya untuk layanan pengajuan terminal maupun pindah kuliah saya belum tau prosesnya seperti apa karena belum pernah mengalami itu (Wawancara bersama, MN 7 November 2018).

Hasil wawancara penulis bersama H terkait dengan proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah, tergambar sebagai berikut:

Untuk mengurus surat pengajuan terminal dan pindah kuliah kalau saya sendiri ya belum pernah ya jadi saya tidak tahu prosesnya kaya gimana (Wawancara bersama H, 8 November).

Berdasarkan hasil observasi penulis terkait dengan proses pelayanan akademik diteruma dibagian mikwa dalam melayani mahasiswa dalam membuat surat pengajuan terminal dan pindah kuliah terlihat kalau ada mahasiswa yang datang untuk pelayanan pembuatan

surat terminal dan pindah kuliah mereka melayani dengan baik. Kemudian dari pihak mikwa sendiri memberikan arahan untuk membuat surat permohonan terlebih dahulu dengan persetujuan dosen penasehat akademik untuk terminal tersebut karena apa. Sedangkan untuk pindah kuliah juga memerlukan ijin dari dosen penasehat akademik kemudian dilanjutkan keprodi dengan meminta surat permohonan dari prodi kalau diprodi sudah menerima maka dari pihak mikwa sendiri akan membuat surat pengajuan terminal dan pindah kuliah (Observasi: 14 Maret 2018).

## **2. Persepsi Mahasiswa Tentang Proses Pelayanan Akademik dalam Melayani Mahasiswa untuk Mengurus Surat Keterangan Izin Penelitian dan Observasi Awal.**

Terkait dengan proses pelayanan akademik mengenai surat keterangan izin penelitian dan observasi awal pada saat melakukan wawancara bersama S beliau memaparkan sebagai berikut:

Alhamdulillah mba ya hari ini menyerahkan paling lama kalau memang pa dekannya ada secepatnya, jadi kecuali pa dekannya keluar daerah atau apa kita tunda kalau ngga' berarti hari itu juga kita kasih. Prosedurnya itu melalui dekan dulu karena tanda tangan dekan yang memberi izin jadi kalau pa dekannya ada cepat tapi kalau dekannya keluar daerah terpaksa kita nunggu 1-2 hari gitu. Tapi itu alhamdulillah mba selama ini pelayanan kami cepat (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi tentang proses pelayanan staf bagian akademik tentang surat keterangan izin penelitian dan observasi awal RE mengatakan.

Untuk surat izin penelitian menurut saya cepat prosesnya tetapi untuk surat observasi awal saya belum pernah meminta itu. Karena kebetulan untuk saya kemarin saya tidak ada observasi awal, tetapi saya langsung kepada surat izin penelitian karena penelitian saya dilingkungan kampus sendiri (Wawancara bersama RE, 20Maret 2018).

Wawancara penulis bersama NH tentang proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal, NH menuturkan sebagai berikut:

Kalau masalah surat izin penelitian dan observasi kemaren ini sesuai dengan pengalaman yang saya alami dari kemaren saya mengajukan praobservasi kesekolah nah itu tu lumayan lama saya menunggunya kebetulan staf mereka mikwa itu memang lagi pada sibuk waktu itu. Dan pada saat saya pengen menyerahkan surat izin selama dua bulan itu mereka telat sekali mengasihnya kepada saya gitu. Satu minggu telat waktu, misalkan tanggal 9 menyerahkan, mereka mengasihnya tanggal belas-belasan atau 20 keatas. Itu mungkin dikarenakan oleh mereka sibuk juga (Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama FR terkait dengan proses pelayanan proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal mengatakan bahwa:

Cukup baik, segala pelayanannya cukup cepat karena prosesnya itukan berlangsung dalam hitungan paling lambat 1 hari lh. Jadi cukup baik menurut saya. Kalau prosesnya lama itu tergantung dengan dosennya. Misalkan kalau mau mengajukan penelitian itukan tanda tangan dosen pembimbing dulu. Terkadang masalahnya itu kalau dosennya lagi sibuk itu yang bisa lama. Tapi kalau layanan dari mikwa sendiri cepat aja. Sedangkan kalau observasi awal itu cuma 1 hari, misalnya hari ini mengajukan, kalau pagi misalkan pa' dekannya ada nanti siang diambil. Tapi misalkan ngga' ada besoknya lagi (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Berdasarkan wawancara bersama MN terkait dengan persepsi mahasiswa tentang proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani surat izin penelitian dan observasi awal, tergambar sebagai berikut:

Untuk pelayanan surat izin penelitian dan observasi awal itu prosesnya cukup mudah tinggal mengikuti prosedur dari mereka walaupun terjadi keterlambatan itu tergantung dibagian mikwa itu sibuk atau tidak (Wawancara bersama, MN 7 November 2018).

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi tentang proses pelayanan staf bagian akademik tentang surat keterangan izin penelitian dan observasi awal mengatakan:

Menurut saya kalau untuk pelayanan surat keterangan izin penelitian dan observasi awal itu prosesnya pelayanannya baik dan cepat asalkan kita mengikuti prosedur dari merekanya gitu (Wawancara bersama H, 8 November 2018).

Wawancara yang dilakukan penulis bersama AS terkait dengan proses pelayanan proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal, tergambar sebagai berikut:

Menurut saya kalau berdasarkan pengalaman saya ya untuk mengurus surat izin penelitian mudah dan cepat aja prosesnya gitu tidak pernah terjadi keterlambatan ( Wawancara bersama AS, 7 November 2018).

Kemudian penulis melakukan wawancara kepada SN tentang proses pelayanan proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal, tergambar sebagai berikut:

Menurut saya sih kalau untuk mengurus surat baik dan mudah aja prosesnya soalnya mereka selalu mempermudah gitu nah asalkan kita mengikuti prosedur dari merekanya (Wawancara bersama SN, 8 November 2018).

Hasil observasi peneliti terkait dengan proses pelayanan akademik dalam mengurus surat izin observasi penelitian dan surat izin observasi awal terlihat cukup bagus dan proses pelayanannya pun cukup cepat karena dari beberapa mahasiswa yang datang kemikwa fakultas dengan berbagai urusan ada yang meminta surat izin untuk penelitian dan sebagainya. Pihak mikwa fakultas memberikan arahan dan memberikan persyaratan untuk pembuatan surat izin penelitian tersebut. Kalau dari mahasiswa sendiri cepat untuk mengurusnya maka dari mikwa fakultas akan dipercepat juga prosesnya kecuali kalau terkendala itu saat pa' dekan lagi keluar kota itu bisa 1-2 hari baru bisa diproses. Tetapi untuk keperluan membuat surat izin observasi awal dan surat izin penelitian terkadang ada keterlambatan untuk diserahkan kepada mahasiswa yang bersangkutan seperti yang dialami oleh seorang mahasiswa pada saat itu keterlambatan untuk menyerahkan surat izin penelitiannya satu minggu disebabkan karena ada kesibukkan dari staf bagian mikwa fakultas (Observasi: 17 Maret 2018).

### **3. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Proses Pelayanan dalam Melayani Mahasiswa untuk Mengurus Surat Masih Aktif Kuliah**

Untuk proses pelayanan akademik terkait dengan mengurus surat masih aktif kuliah dari hasil wawancara bersama S seperti berikut ini:

Kalau aktif kuliah ngisi belangkonya dengan menampilkan spp terakhir. Tunggu aja ngga sampai 15 menit itu kita serahkan (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara bersama RE mengenai pelayanan staf bagian akademik terkait dengan surat masih aktif kuliah dia mengatakan bahwa:

Untuk pertanyaan mengenai surat keterangan masih aktif kuliah ini sebetulnya saya sudah beberapa kali, terhitung pernah kali mengurus yaitu untuk kepentingan beasiswa itu sangat mudah sekali yaitu prosedurnya yang penting kita sudah meminta tanda tangan dari dosen pembimbing atau dosen PA (Penasehat Akademik), kemudian kita meminta langsung ke mikwa itu prosesnya menurut saya sangat cepat dan mudah saja mengurusnya seperti itu. (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Kemudian penulis bertanya mengenai waktu pembuatan untuk surat keterangan masih aktif kuliah RE memaparkan sebagai berikut:

Saya kebetulan kemarin bisa satu kali saya ajukan surat permohonannya pagi saya ajukan dan sorenya itu bisa diambil seperti itu (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa dalam mengurus surat masih aktif kuliah NH menggambarkan sebagai berikut:

Kalau masalah mengurus surat inikan hampir sama seperti yang saya jelaskan tadi semuanya perlu proses harus tanda tangan ini-ini. Biasanya kalau mengurusnya itu bisa dua atau tiga hari(Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Terkait dengan pelayanan akademik dalam melayani surat masih aktif kuliah dari hasil wawancara bersama FR akan tergambarkan sebagai berikut:

Kalau secara umum layanannya di mikwa fakultas itu cukup baik, tapi kalau masalah beasiswa kalau kita ambil dengan kawan-kawan mahasiswa yang lain itu ada. Kalau untuk layanan secara umum mengenai layanan surat menyurat cukup baik menurut saya (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Terkait dengan proses pelayanan bagian mikwa dalam melayani surat masih aktif kuliah dari hasil wawancara bersama MN akan tergambarkan sebagai berikut:

Kalau masalah mengurus surat masih aktif kuliah prosesnya sangat mudah dengan meminta blangko dari mereka kemudian minta tanda tangan dosen PA kalau sudah diserahkan kembali kemikwa kemudian diproses (Wawancara bersama, MN 7 November 2018).

Kemudian penulis melakukan wawancara kepada H terkait dengan proses pelayanan bagian mikwa dalam melayani surat masih aktif kuliah dari hasil wawancara bersama H akan tergambarkan sebagai berikut:

Mengurus surat aktif kuliah kalau menurut saya sendiri untuk prosesnya cukup mudah tinggal kita minta blangko dari mereka kalau sudah dibawa kedosen PA untuk meminta tanda tangan dari beliau (Wawancara bersama H, 8 November 2018).

Hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama AS terkait dengan proses pelayanan proses pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan aktif kuliah, tergambar sebagai berikut:

Kalau proses mengurus surat aktif kuliah menurut saya mudah dan cepat aja prosesnya cuma kadang kendalanya itu di dosen penasehat akademik bisa ditemui atau tidak (Wawancara bersama AS, 7 November 2018).

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi tentang proses pelayanan staf bagian akademik tentang surat keterangan izin penelitian dan observasi awal RE mengatakan:

Kalau surat masih aktif kuliah itukan nanti ada dikasih dari staf bagian mikwanya untuk diisi setelah itu kita minta tanda tangan dosen penasehat akademik kemudian kalau sudah diserahkan lagi ke mikwanya untuk diproses, menurut saya mudah dan cepat aja prosesnya (Wawancara bersama SN, 8 November 2018).

Hasil observasi peneliti mengenai proses pelayanan staf bagian mikwa dalam mengurus surat masih aktif kuliah hasilnya terlihat bahwa sudah cukup mudah dan prosesnya pun cepat hanya dengan meminta blangko yang diberikan oleh mikwa fakultas kemudian meminta tanda tangan dosen penasehat akademik setelah itu diserahkan kembali ke mikwa fakultas maka secepatnya akan diproses. Paling lama

waktu pembuatannya 1 hari kalau staf mikwanya tidak ada kesibukkan (Observasi: 6 Maret 2018).

#### **4. Persepsi Mahasiswa Tentang Proses Pelayanan Akademik dalam Memberikan Pelayanan untuk Legalisir Ijazah/Pengesahan Dokumen dan Transkrip Nilai**

Untuk proses pelayanan akademik terutama dalam legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai berdasarkan hasil wawancara bersama S akan dipaparkan sebagai berikut:

Kalau legalisir/pengesahan kan semua tergantung dekan ya kalau dekanannya ada ya hari itu juga mba yaitu tadi tergantung dekan ada atau ngganya. Kita pelayanannya cepat, jangan sampai kita membikin mahasiswa merasa kecewa atau alumni kecewa. Kalau dekanannya ada langsung kita masukan ngga' sampai sepuluh menit keluar kita panggil orangnya. Alhamdulillah selama ini belum ada masalah mba (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Sedangkan kalau ada mahasiswa yang terlambat untuk mengambil legalisir tersebut apakah dihubungi atau bagaimana, S mengatakan seperti berikut:

Ngga' diakan sudah janji mba', nanti jam segini bu ya saya ambil, oh iya kita tunggu. Seperti ini kan jam dua atau setengah tiga dia akan mengambil legalisir ijazahnya, kita tunggu disinikan sudah ada perjanjian. Kalau lambat paling dua atau tiga hari mereka ngambil (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Terkait dengan proses pelayanan staf bagian akademik terutama dalam legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai, penulis melakukan wawancara bersama RE, dia memaparkan sebagai berikut:

Untuk ijazah saya belum ya, karena belum wisuda jadi ijazah belum. Kalau untuk transkrip nilai sudah pernah karena saya sudah pernah mengurus mudah kalau menurut saya mengurusnya tidak banyak proses yang perlu kita lalui yang penting kalau kita mengikuti prosedur dari stafnya cepat kaya gitu. Paling kalau stafnya itu sibuk kita diberi waktu 2 hari nanti bisa diambil mereka juga bisa menepati janji misalnya pada tanggal ini/hari ini boleh kita datang kalau kita ambil sudah selesai biasanya (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Penulis kemudian melakukan wawancara kepada NH mengenai proses pelayanan staf bagian akademik terutama dalam mengurus legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai, NH menggambarkan sebagai berikut:

Kalau untuk legalisir atau pengesahan ijazah jugakan kebetulan saya belum lulus, kalau yang dilihat-liat dari kaka tingkat itu ya transkrip nilai mungkin itu cepat aja prosesnya ya karena sudah selesai semuanya jadi tinggal ngambil aja tanda tangan bereskan. Ya tergantung dari bagian akademiknya. Kalau untuk rekap nilai inikan segala pengambilan ijazah dan segala macam-macamnya mereka itukan terlebih dulu sudah menyiapkan bahwa hari jam sekian sudah harus diambil ijazahnya. Biasanya emang mahasiswanya sendiri yang menelantelatkan atau melambat-lambati (Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara bersama FR terkait dengan legalisir/pengesahan dokumen dan transkrip nilai, dari hasil wawancara penulis tergambar sebagai berikut:

Transkrip nilai itu kemarin memang agak ribet bikinnya kalau proses nilai karena itukan dari ipk kita diberikan surat satu lembar kemudian kita isi sebelumnya, misalkan kita dapat nilai A kita isi 4, dapat B kita isi 3, dapat C kita isi 2 dan seterusnya. Nanti kita cocokkan ibunya yang menyebutkan mata kuliahnya kita yang mencocokkan agak lambat biasanya disitu. Masih perlu proses yang kita alami untuk mendapatkan nilai tadi. Jadi kemarin itu pernah terjadi kesalahan dalam mata kuliah tafsir dengan tafsir tarbawi bisa tertukar memang itu perlu ketelitian dari mahasiswa itu sendiri dan dosen yang bersangkutan yang mengecek.

Upaya dari mikwa misalkan terjadi hal seperti itu, dari penuturan FR sebagai berikut:

Misalkan terjadi kesalahan itukan bawa ipknya jadi secepatnya diperbaiki yang mana yang betul itu diperbaiki. Jadi prosesnya itu kita minta dulu rekapan nilai, baru kita dikasih selebar kertas dengan mata kuliah yang sudah kita ambil. Jadi setelah itu kita print baru kita cocokkan misalkan dirumusnya kita dapat B maka nilainya 3, dapat nilai A dapatnya 4 seperti itu. Kalau prosesnya sendiri itu kalau untuk saya itu satu hari aja keluar gitu (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Berdasarkan wawancara penulis bersama MN terkait dengan proses pelayanan staf bagian mikwa terutama dalam mengurus legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai, tergambar sebagai berikut:

Kalau legalisir ijazah belum pernah ya, tetapi untuk mengurus transkrip nilai itu cukup mudah dan cepat aja paling menunggu 1-2 hari selesai diproses (Wawancara bersama, MN 7 November 2018).

Terkait dengan proses pelayanan bagian mikwa dalam melayani untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan pembuatan transkrip nilai, hasil wawancarapenulis bersama H tergambar sebagai berikut:

Kalau menurut saya ya sangat lama dan menunggu kadang ibunya tidak ada ditempat pada saat kita meminta pelayanan (Wawancara bersama H, 8 November 2018).

Kemudian penulis melakukan wawancara bersama AS terkait proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan pembuatan transkrip nilai, hasil wawancara penulis bersama AS tergambar sebagai berikut:

Kalau untuk layanan transkrip nilai saya rasa mudah aja ya tapi kalau untuk legalisir/pengesahan dokumen juga enak aja sih menurut saya (Wawancara bersama AS, 7 November 2018).

Untuk proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani legalisir/pegesahan dokumen dan transkrip nilai berdasarkan wawancara penulis bersama SN, tergambar sebagai berikut:

Baik dan mudah aja menurut saya ya soalnya kemarin waktu saya minta transkrip nilai untuk mendaftar munaqasah itu langsung dikerjakan oleh staf bagian mikwanya (Wawancara bersama SN, 8 November 2018).

Proses pelayanan akademik dalam memberikan pelayanan untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai terlihat mudah dan cepat prosesnya kalau mengikuti prosedur dari mereka maka akan lebih mudah dengan syarat rekapan nilai kemudian nanti akan diberikan selembar kertas yang berisi mata kuliah setelah itu dicocokkan dengan nilai yang sudah dicantumkan misalkan kalau dapat A nilainya dapat 4, B maka dapat nilai 3 sedangkan dapat C maka dapat nilai 2. Untuk

waktu pengambilanya biasanya hanya memerlukan 1-2 hari jika tidak ada kesibukkan dari staf mikwa fakultas (Observasi: 20 Maret 2018).

#### **5. Persepsi Mahasiswa Tentang Waktu Kegiatan Subbagian Mikwa Fakultas dan Ilmu Keguruan untuk Melayani Keperluan Mahasiswa**

Adapun waktu kegiatan pelayanan akademik subbagian mikwa Fakultas dan Ilmu Keguruan untuk melayani keperluan mahasiswa, wawancara bersama S beliau mengatakan bahwa:

Waktunya dari jam delapan sampai jam sebelas, jam sebelas sampai jam empat. Tapi kalau ada mahasiswa ada perlu, S mengatakan kalau kami ada kami layani, tapi mahasiswa sudah banyak yang tau ko' kalau jam kita sudah tutup tapi mereka tetap aja, kadang-kadang kita layani untuk keperluannya apa walaupun kita sudah istirahat mba, namanya juga kitakan pelayanan mba semaksimal mungkin jangan sampai mengecewakan, kecuali kalau memang sudah istirahat mau ngga' mau ya mereka nunggu (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Untuk waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa untuk melayani mahasiswa RE memaparkan sebagai berikut:

Kalau menurut saya sudah baik, kecuali misalnya seperti ada rapat, ada rapat jadi biasanyakan kalau jam dua itu masih buka. Tapi kalau ada rapat itu biasanya sudah tutup kaya gitu sih, tapi ketika itu itu ada yang kita urus kita ngga bisa, itu kalau tidak setiap hari sih hanya ada hari-hari tertentu kalau ada rapat. Jadi menurut saya baik peleyanannya kaya gitu, mudah kaya gitu (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Penulis menanyakan kalau ada rapat apakah ada pemberitahuan dari mikwa ketika ada mahasiswa yang ingin ada keperluannya ke mikwa, RE mengatakan seperti berikut:

Kalau menurut saya sih ngga ada ya kalau pun ada entah mungkin saya ngga tau atau saya ngga liat biasanya itu tapi saya juga pernah mengalami itu juga waktu ngga aktif kuliah sih karekan ngga aktif kuliah mikwa itu tetap bukakan tetap aktif, tapi ngga' apa ya namanya ngga' full seperti sudah aktif kuliahkan, kalau waktu-waktu ngga' aktif kuliah itu mereka bisa mengadakan rapat. Sehingga pada jam yang seharusnya mikwa buka itu bisa tutup ya seperti yang saya bilang jam dua tadi karena saya sudah mengalami itu dan ngga ada pemberitahuan, saya cuma tanya sama teman “ ah ini kenapa bisa tutup, inikan masih jam dua kaya gitu”, terus diberi tahu sama teman itu staf mikwa dan para dosen masih rapat kaya gitu. Jadi ngga ada pemberitahuan sama sekali (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Penulis melakukan wawancara kepada NH terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa kepada mahasiswa, NH menggambarkan sebagai berikut:

Kalau untuk masalah waktu pelayanan nih misalkan dari pagi buka jam 08.00 mungkin tutup itu jam 11.00 tutup nanti jam 13.00 lewat buka lagi, nah kalau yang untuk batasa-batasan itu mereka memang menggunakan waktu itu untuk istirahat, tetapi kalau kita sebagai mahasiswa dalam pelayanan seperti itukan mempunyai batasan-batasan waktu. Contohnya saja ketika kita pengen konsul kata dosen datang jam ini. Dan pada saat jam itu kita datang ternyata dosen tidak ada ditempat sedangkan jam pelayanannya sudah tutup. Seharusnya kan mereka menurut saya tidak usah dikasih batasan-batasan jam seperti itu. Jadikan ketika kita tidak sibuk kita bisa mendatangi dosen tersebut kekampus. Seperti pengalaman saya waktu itu pernah merasakan seperti itu, contohnya saja mikwa buka siang itu sekitar pada jam 13.00 lewat atau jam 14.00 siang. Pada saat itu saya datang pada jam 13.00 atau jam 14.00 ternyata mereka itu staf bagian akademiknya ngga' ada dan pintunya itu masih kekunci gitu. Saya tunggu sebentar, kemudian kembali lagi

kemikwa eh ternyata masih kekunci gitu. Orangnya itu mungkin kaya istirahat kali ya mungkin jam 16.00 baru buka lagi biasanya kaya gitu sesuai dengan yang saya alami. Kalau teman-teman yang lain saya tidak tau (Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara yang sama dilakukan oleh penulis kepada FR terkait dengan waktu pelayanan mikwa fakultas untuk melayani mahasiswa, dari hasil wawancara FR menuturkan sebagai berikut:

Kalau misalkan dari jam 08.00 sampai jam 11.00 itu lumayan bagus, tapi kalau jam 13.00 itu yang kadang molor. Kalau sepengetahuan saya kalau ngga' jam satu itu bisa jam setengah dua baru buka. Jadi disini saya minta kedisiplinan dari pihak petugas itu sendiri. Kalau dijadwal jam satu itu bukanya ya jam satu juga bukanya (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Penulis melakukan wawancara kepada MN terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa kepada mahasiswa, MN menggambarkan sebagai berikut:

Kalau mengenai waktu pelayanan di mikwa itu menurut saya kurang tepat waktu dalam pelayanannya seharusnya misalkan jam 08.00 wib maka bukanya harus tepat jam 08.00, bukan lebih dari jam 08.00 wib (Wawancara bersama MN, 7 November 2018).

Kemudian penulis melakukan wawancara kepada H terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa kepada mahasiswa, tergambar sebagai berikut:

Kalau menurut saya tepat waktu aja ya karena berdasarkan pengalaman saya pada saat kemikwa mereka sudah ada saat jam kerjanya (Wawancara bersama H, 8 November 2018).

Terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa kepada mahasiswa, hasil wawancara penulis bersama AS tergambar sebagai berikut:

Enak aja sih ya mereka tepat waktu juga cuman ya mungkin kalau jamnya mereka istirahat kan tidak bisa melayani juga, menurut saya enak dan tepat waktu aja gitu pelayanannya (Wawancara bersama AS, 7 November 2018).

Wawancara penulis bersama SN terkait dengan waktu kegiatan pelayanan di mikwa yang diberikan kepada mahasiswa, tergambar sebagai berikut:

Menurut saya jam kerjanya mereka biasa masuk tepat waktu. Kalau untuk waktunya itu kan mereka sampai siang tapi kalau masih ada petugas yang mau melayani dengan terbuka sama boleh aja walaupun masih ada yang diurus. Kecuali kalau memang tidak ada orangnya tidak melayani (Wawancara bersama SN, 8 November 2018).

Terkait dengan tujuan pelayanan akademik di mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan, tergambar dari paparan yang dikemukakan oleh S berikut ini:

Tujuan akademiknya meningkatkan kinerja kita juga sebagai administrasi, untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa ya untuk kegiatan kita disini mba', intinya itu ya memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Untuk tujuan tersebut sudah sesuai dengan yang direncanakan akan tergambar dari paparan S selaku kasubbag mikwa beliau mengatakan bahwa:

Menurut kami sudah sesuai mba, tapi kita ngga' taukan apa dari mahasiswa kurang puas apa ngga'. Kalau kami tanya gimana pelayanannya mereka bilang alhamdulillah bu terbantu, tapi kita ngga' tau dengan yang lainkan seperti apa kita ngga' bisa prediksi gimana-gimana. Walau kadang-kadang kita lagi kerja tunggu mba lah sementara mau cepat ada yang bilang dilambat-lambatin itu ada juga. Tapi kami semaksimal mungkin akan memberikan pelayanan mahasiswa jangan sampai mengecawakan (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Terkait dengan upaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan akademik di mikwa fakultas jika tujuan belum tercapai akan tergambar melalui wawancara bersama S sebagai berikut:

Upaya kami ini ya memaksimalkan kita mengadakan brifing sebentar, gimana pelayanan kita kepada mahasiswa ni kurang maksimal apa yang harus kita lakukan, nanti ada solusinya dari sini oo begini dari sana begini begini nanti ada kesepakatan. Itu khususnya dilingkungan kita dulu (mikwa), nanti kalau kita ngga' punya solusinya baru kita kepimpinan, pa' gimana pa' pelayanan kita ini baiknya gimana kaya gitu (Wawancara bersama S, 14 Maret 2018).

Untuk upaya yang dilakukan oleh petugas staf bagian mikwa apabila terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kepada mahasiswa RE mengatakan sebagai berikut:

Kalau biasanya saya pernah alami kaya gitu ya itu biasanya mereka minta maaf. Karena biasanya kalau seperti surat-surat itukan harus ada tanda tangan dekan fakultas kaya gitu mereka menentukan " de sore ini sudah bisa diambil! Tapi ketika kita mau ngambil, ternyata dekannya belum tanda tangan jadi mereka ngga' bisa ngasih kekita kaya gitu, mereka ngomong mohon maaf pa' dekannya belum tanda tangan jadi kita belum bisa ngasih biasanya seperti itu (Wawancara bersama RE, 20 Maret 2018).

Terkait dengan upaya yang dilakukan oleh petugas staf bagian mikwa apabila terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kepada mahasiswa, penulis melakukan wawancara kepada NH memaparkan sebagai berikut:

Kalau untuk itu memang sih ketika adanya keterlambatan atau tidak sesuai dengan harapan kita ketika mereka berjanji tetapi tidak bisa menepati pasti mereka bilang “maaf ya besok kami tadi lagi sibuk-sibuknya” mereka selalu bilang minta maaf (Wawancara bersama NH, 26 Maret 2018).

Menurut penuturan dari FR mengenai upaya yang dilakukan oleh staf bagian mikwa apabila terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan kepada mahasiswa, FR memaparkan sebagai berikut:

Kalau kemarin itu kalau pun terjadi keterlambatan itupun disampaikan alasannya kenapa terjadi keterlambatan, misalkan dekannya lagi keluar kota gimana-gimananya itu disampaikan dulu jadi nunggu dekannya dulu katanya (Wawancara bersama FR, 10 April 2018).

Mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh mikwa fakultas untuk melayani mahasiswa terlihat dari observasi peneliti kalau waktu pelayanan yang diberikan mikwa fakultas mulai dari jam 08.00 sampai dengan 11.00 kemudian istirahat setelah itu buka lagi jam 13.00 sampai dengan 16.00 wib. Akan tetapi ada beberapa mahasiswa yang mengatakan kalau waktu pelayanan yang diberikan mikwa fakultas kurang memuaskan terlihat pada saat wawancara yang dilakukan oleh penulis kalau waktu pelayanan dari jam 08.00 sampai jam 11.00 cukup baik tetapi pada jam 13.00 ada kelonggaran sedikit mikwa yang

seharusnya buka jam 13.00 maka bukanya bisa jam 14.00 wib. Hal ini juga terlihat pada saat observasi peneliti pada tanggal 3 April 2018 pada jam 08. 44 wib dan observasi tanggal 7 Mei 2018 pada jam 09.00 ada mahasiswa yang ingin kemikwa fakultas tetapi semua loket tutup dan tidak ada satupun yang ada diruangan tersebut. Sehingga mahasiswa yang ada keperluannya dimikwa itu terpaksa pulang (Observasi: 6 Maret 2018).

#### **6. Persepsi Mahasiswa Tentang Tampilan Petugas Subbagian Mikwa dalam Bertugas**

Terkait tentang penampilan petugas subbag mikwa dalam bertugas penulis melakukan wawancara bersama MN, dia menuturkan bahwa:

Untuk penampilan petugas mikwa ya dalam melayani mahasiswa menurut saya sudah cukup baik dan rapi ya gitu (Wawancara bersama MN, 7 November 2018).

Wawancara tentang penampilan petugas subbagian mikwa dalam bertugas penulis melakukan wawancara bersama H, tergambar sebagai berikut:

Untuk penampilan petugasnya menurut saya kalau sudah rapi dan sopan ya. Kalau hari senin kan biasanya mereka pakai baju hitam putih dan kalau hari lain biasa bisa batik kaya gitu (Wawancara bersama H, 7 November 2018).

Terkait tentang penampilan petugas bagian mikwa dalam bertugas penulis melakukan wawancara bersama AS, dia menuturkan bahwa:

Kalau untuk penampilan para petugas mikwa menurut saya sudah rapi aja (Wawancara bersama AS, 7 November 2018).

Wawancara penulis bersama SN terkait dengan penampilan petugas bagian mikwa dalam bertugas, dia menuturkan sebagai berikut:

Kalau untuk tampilan petugasnya saya liat sih rapi-rapi aja soalnya kan di situ mereka tidak ada penampilannya yang tidak sopan gitu (Wawancara bersama SN, 8 November 2018).

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan adalah ungkapan atau tanggapan hasil penglihatan, pemahaman, dan perhatian mahasiswa terhadap keadaan pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan (Mikwa) kepada mahasiswa.

Berikut ini disajikan data hasil angket yang dikerjakan oleh responden. Angket ini bersumber dari rumusan masalah yang dijabarkan menjadi 10 nomor angket, masing- masing nomor pertanyaan dijadikan judul tabel. Di bawah tabel disajikan komentar terhadap data yang ada dalam tabel. Tabel dari angket nomor 1 sampai 10 dipaparkan sebagai berikut:

Mengenai persepsi mahasiswa terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Proses Pelayanan staf bagian Mikwa Dalam Melayani Mengajukan Terminal dan Pindah Kuliah

No	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat	5	27,78
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat	13	72,22
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat		
4	Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian Mikwa dalam melayani pengajuan terminal dan pindah kuliah adalah 27,78% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 72,22% memiliki persepsi baik, mudah dan prosesnya lambat, dan tidak baik, sulit, dan prosesnya, lambat serta sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat. Dari hasil angket diatas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian Mikwa dalam melayani mahasiswa berada pada kategori baik, yaitu mudah dan prosesnya lambat.

Berdasarkan hasil penulis wawancara bersama S terkait dengan proses pelayanan akademik dalam mengajukan terminal dan pindah kuliah di Mikwa FTIK beliau mengatakan bahwa dalam pembuatan surat pengajuan terminal dan pindah kuliah harus membuat surat permohonan

terminal dari mahasiswa yang bersangkutan dengan seijin dosen PA (Penasehat Akademik) kemudian dibawa ke bagian Mikwa untuk mengetahui alasan terminalnya karena apa sehingga dari pihak bagian mikwa yang nantinya akan membuat surat pengajuan terminalnya. Sedangkan untuk pembuatan surat pindah kuliah kata beliau itu harus dari prodi dan sudah dapat persetujuan dari dosen PA (Penasehat Akademik), kalau di prodi sudah menerima maka pihak bagian mikwa akan membuat surat permohonan pindah kuliah tersebut.

Mengenai waktu pembuatan surat pengajuan terminal dan pindah kuliah kata beliau tergantung dari prodinya kalau prodinya ada maka secepatnya akan diproses paling tidak 1-2 hari kecuali kalau mahasiswanya bermasalah itu yang membuat prosesnya lama karena mereka tidak bisa sembarangan membuat surat tersebut.

Dari hasil wawancara penulis bersama RE pelayanan staf bagian akademik dalam melayani mengajukan terminal dan pindah kuliah diketahui bahwa untuk pembuatan surat pengajuan terminal dan pindah kuliah RE belum pernah melakukannya. Sedangkan menurut NH berdasarkan pengalaman-pengalaman teman proses pembuatannya susah harus kesana-kemari bahkan bisa seminggu tergantung dari stafnya bagian mikwanya. Hasil penuturan FR, MN, H, AS dan SN pun mengatakan hal yang sama terkait dengan pengajuan terminal dan pindah kuliah belum pernah mengalami hal tersebut.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa angkatan terhadap proses pelayanan staf bagian Mikwa untuk pembuatan surat keterangan izin penelitian dan observasi awal dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 2.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Proses Pelayanan Staf Bagian Mikwa Dalam Melayani Mahasiswa untuk Pembuatan Surat Keterangan Izin Penelitian dan Observasi Awal

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat	10	55,56
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat	8	44,43
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat		
4	Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat		
Jumlah		18	100

Persepsi Mahasiswa terhadap prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian Mikwa dalam melayani mahasiswa untuk pembuatan surat keterangan izin penelitian dan observasi awal adalah 55,56% memiliki persepsi sangat baik, mudah dan prosesnya cepat. 44,43% memiliki persepsi baik, mudah, tapi prosesnya lambat.

Dari hasil angket diatas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian Mikwa dalam melayani mahasiswa untuk pembuatan surat keterangan izin penelitian dan observasi awal berada pada kategori baik yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat.

Pelayanan akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat keterangan izin penelitian dan observasi awal dari hasil wawancara

penulis bersama S yakni sudah cukup baik dan pelayanannya cepat dimana yang bersangkutan tinggal menyerahkan berkas dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh mikwa fakultas kemudian menyerahkan kemikwanya maka akan secepatnya diproses melalui Dekan fakultas karena memerlukan tanda tangan beliau dan izin dari beliau. Kalaupun prosesnya lama paling bisa 1-2 jika dekannya lagi keluar daerah.

Hasil wawancara penulis kepada RE tentang pelayanan akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat izin observasi dan observasi awal menyatakan bahwa proses pelayanannya cepat akan tetapi RE sendiri belum pernah meminta surat observasi awal sehingga langsung kepada surat izin penelitian karena penelitiannya beradadilingkungan kampus. Berdasarkan penuturan NH malah sebaliknya dia mengatakan bahwa pada saat pengurus surat izin penelitian dan observasi sesuai dengan pengalamannya kalau proses tersebut lumayan lama kebetulan juga saat itu bagian staf sedang sibuk. Kemudian pada saat penyerahan surat izin penelitian selama dua bulan bagian staf telat untuk menyerahkan kepada NH selama satu minggu. Penuturan FR pun mengatakan hal yang sama yakni cukup baik dan proses pelayanannya pun cepat paling lambat 1 hari. Terkait hal yang sama berdasarkan hasil wawancara bersama MN, H, AS, dan SN menyatakan bahwa untuk pelayanan dalam pembuatan surat izin penelitian ataupun observasi awal cukup mudah dan prosesnya cepat saja.

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap proses pelayanan dalam melayani mahasiswa untuk membuat surat masih aktif kuliah dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 3.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Proses Pelayanan Staf Bagian Mikwa Dalam Melayani Mahasiswa untuk Membuat Surat Masih Aktif Kuliah

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat	9	52,95
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat	8	41,17
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat	1	5,88
4	Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani mahasiswa untuk membuat surat masih aktif kuliah adalah 52,95% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 41,17% memiliki persepsi baik, mudah, tapi prosesnya lambat. 5,88% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.

Dari hasil angket diatas menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa prodi pai terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam melayani mahasiswa untuk membuat surat masih aktif kuliah berada pada kategori baik yaitu sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.

Wawancara penulis bersama S untuk proses pelayanan akademik dalam melayani mengurus surat masih aktif yakni dengan mengisi blangko

dengan menampilkan spp terakhir tidak perlu menunggu lama cukup 15 menit maka akan selesai. Sedangkan hasil wawancara penulis kepada mahasiswa tentang proses pelayanan akademik dalam melayani mahasiswa untuk mengurus surat masih aktif kuliah yakni cukup baik dan prosesnya pun cukup mudah hanya saja perlu minta tanda tangan kesana kemari dan juga pembuatannya kadang bisa sampai tiga hari.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam memberikan pelayanan untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Proses Pelayanan Staf Bagian Mikwa Dalam Memberikan Pelayanan untuk Legalisir Ijazah/Pengesahan Dokumen dan Transkrip Nilai

NO	INDIKATOR	F	%
1	Sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat	9	52,95
2	Baik, mudah, tapi prosesnya lambat	8	41,17
3	Tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat	1	5,88
4	Sangat tidak baik, sulit dan prosesnya lambat		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam memberikan pelayanan untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai adalah 52,95% memiliki persepsi sangat baik, mudah, dan prosesnya cepat. 41,17% memiliki

persepsi baik, mudah, tapi prosesnya lambat. 5,88% memiliki persepsi tidak baik, sulit, dan prosesnya lambat.

Dari hasil angket diatas menunjukkan bahwa Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap proses pelayanan staf bagian mikwa dalam memberikan pelayanan untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai berada pada kategori baik yaitu sangat baik, mudah dan prosesnya cepat.

Wawancara penulis bersama S terkait dengan proses pelayanan untuk legalisir ijazah/pengesahan dokumen yakni sudah baik, tergantung dekannya ada atau tidak. Kalau pelayanan dimikwa prosesnya cepat saja hari itu meyerahkan berkasnya kalau dekannya ada maka secepatnya akan diproses agar mahasiswa tidak merasa kecewa karena terlalu lama menunggu. Sedangkan apabila terjadi keterlambatan sebelumnya harus ada perjanjian dari mahasiswa kepada pihak mikwa. Selanjutnya untuk proses pelayanan legalisir ijazah/dokumen dari wawancara penulis bersama RE yakni mudah dan cepat asalkan mengikuti prosedur yang ada, tidak terlalu banyak proses dan pengambilanya pun bisa satu hari saja tetapi kalau bagian mikwanya sibuk bisa sampai dua hari. NH pun mengatakan hal yang sama kalau proses pelayanan legalisir ijazah/pengesahan dokumen pun sangat cepat berdasarkan pengalam yang diliat dari kaka tingkat. Kalaupun terjadi keterlambatan itu tergantung dari mahasiswa itu sendiri yang melambat-lambati.

Berdasarkan penuturan dari FR terkait pelayanan legisir ijazah atau pengesahan dokumen seperti transkrip nilai dan lain-lain yakni sudah cukup baik dan pelayanannya pun cepat walaupun prosesnya cukup rumit akan tetapi karena dibagian mikwa juga bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan jadi semuanya menjadi mudah. Sedangkan hasil dari wawancara penulis bersama MN, H, AS dan SN menyatakan hal yang sama yakni cukup mudah dan prosesnya cepat.

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap waktu kegiatan pelayanan SubbagianMikwa untuk melayani keperluan mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 5.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Waktu Kegiatan Pelayanan Akademik Subbagian Mikwa Fakultas dan Ilmu Keguruan Untuk Melayani Keperluan Mahasiswa

No	INDIKATOR	F	%
1	Sangat tepat waktu	2	11,11
2	Tepat waktu	7	38,90
3	Kurangtepat waktu	9	50
4	Sangat tidaktepat waktu		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap waktu kegiatan pelayanan akademik subbagian mikwa fakultas dan ilmu keguruan untuk melayani keperluan mahasiswa adalah 11,11% memiliki persepsi sangat tepat waktu. 38,90% memiliki persepsi tepat waktu. 50% memiliki persepsi kurang tepat waktu.

Dari hasil angket diatas mengenai persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap waktu kegiatan pelayanan akademik subbagian mikwa fakultas dan ilmu keguruan untuk melayani keperluan mahasiswa berada pada kategori kurang baik yakni kurang tepat waktu.

Adapun terkait waktu pelayanan akademik yang diberikan oleh bagian mikwa fakultas dalam melayani keperluan mahasiswa dari hasil wawancara penulis bersama S bahwa untuk pelayanan akademik biasanya dari jam 08.00 sampai jam 11.00 kemudian istirahat selanjutnya sampai jam 16.00 baru tutup tapi terkadang kalau ada mahasiswa yang minta pelayanan sedangkan di jam istirahat itu mereka masih tetap melayani karena mereka tidak mau mengecewakan mahasiswa. Sedangkan upaya dilakukan oleh mikwa fakultas yaitu dengan mengadakan brifing sebentar untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah maksimal atau belum. Maka nanti akan diberi solusi dari hasil kesepakatan bersama agar nantinya pelayanan di mikwa fakultas bisa berjalan secara maksimal.

Wawancara penulis kepada RE mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh bagian mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan adalah sudah baik pelayanannya dan cepat saja kecuali kalau ada rapat biasanya ngga' ada pemberitahuan seperti yang pernah dialami oleh RE pada saat itu RE sedang ada keperluan mikwa fakultas ternyata tutup sehingga pada jam biasanya mikwa membuka pelayanan itu bisa tutup. Berikutnya penulis melakukan wawancara kepada NH mengenai perihal yang sama tentang waktu pelayanan mikwa fakultas untuk melayani mahasiswa yakni menurut

NH sendiri jangan dikasih batasan-batasan waktu dalam melayani mahasiswa sehingga mahasiswa lebih mudah untuk dilayani, tidak seharusnya menunggu.

Seperti yang pernah dialami oleh NH pada saat jam seharus mikwa buka itu jam 13.00, kemudian bukanya bisa jam 14.00 siang bahkan ketika NH kembali ke Mikwa fakultas itu masih tutup. Kalau dari penuturan FR, sendiri bahwa waktu pelayanan mikwa fakultas dari jam 08.00 sampai jam 11.00 lumayan bagus akan tetapi setelah waktu istirahatnya yang biasanya bisa terlambat terkadang bukanya bisa jam 13.30/14.00 baru buka pelayanannya. Wawancara bersama MN dalam hasil wawancara penulis terkait waktu kegiatan staf bagian Mikwa melayani mahasiswa menyatakan bahwa kalau jam pelayanannya kurang tepat waktu, berbeda halnya dengan penuturan H, AS dan SN mereka menyatakan kalau pelayanan di Mikwa tepat waktu.

Adapun upaya dilakukan oleh staf bagian mikwa apabila terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan dari penuturan RE, NH, dan FR bahwa ketika terjadi hal seperti itu biasanya mereka minta maaf dan memberikan alasan mengapa bisa terjadi keterlambatan dikarenakan harus menunggu tanda tangan dekan terlebih dahulu.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap proses tampilan staf bagian Mikwa dalam dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1. Persepsi mahasiswa prodi pai terhadap penampilan staf bagian Mikwa saat melayani mahasiswa

No	INDIKATOR	F	%
1	Rapi, bersih dan sopan (sangat baik)	14	77,78
2	Rapi, bersih dan tapi kurang sopan (baik)	4	22,22
3	Kurang rapi, kurang bersih, tapi kurang sopan (tidak baik)		
4	Tidak rapi, tidak bersih dan tidak sopan (sangat tidak baik)		
Jumlah		18	100

Adapun persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap tampilan staf bagian mikwa dalam bertugas adalah 77,78% memiliki persepsi rapi, bersih, sopan. 22,22% memiliki persepsi rapi, bersih dan tapi kurang sopan.

Berdasarkan hasil angket diatas mengenai persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap tampilan staf bagian mikwa dalam bertugas berada dalam kategori baik yakni sangat baik.

Persepsi Mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap kesediaan staf bagian Mikwa memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 7.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Kesiediaan Staf Bagian Mikwa Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa

No	INDIKATOR	F	%
1	Sangat bersedia (sangat bersedia)	4	22,22
2	Cukup bersedia (baik)	12	66,67
3	Kurang bersedia (tidak baik)	2	11.11
4	Tidak bersedia (sangat tidak baik)		
Jumlah		18	100

Adapun persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap kesediaan staf bagian mikwa memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah 22,22% memiliki persepsi sangat bersedia. 66,67% memiliki persepsi cukup bersedia. 11.11% memiliki persepsi kurang bersedia.

Berdasarkan hasil angket diatas dapat diketahui bahwa persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap kesediaan staf bagian mikwa memberikan pelayanan kepada mahasiswa berada pada kategori baik yakni cukup bersedia.

Terkait dengan persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan subbagian Mikwa untuk kemudahan mendapatkan informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 8.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Subbagian Mikwa untuk Kemudahan Mendapatkan Informasi

No	INDIKATOR	F	%
1	Sangat mudah dan jelas (sangat baik)	5	27,78
2	Mudah dan cukup jelas (baik)	11	61,11
3	Sulit dan kurang jelas (tidak baik)	2	11,11
4	Sangat sulit dan tidak jelas (sangat tidak baik)		
Jumlah		18	100

Adapun persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan subbagian Mikwa untuk kemudahan mendapatkan informasi adalah 27,78% memiliki persepsi sangat mudah dan jelas. 61,11% memiliki persepsi mudah dan cukup jelas. 11,11% memiliki persepsi sulit dan kurang jelas.

Berdasarkan hasil anget diatas dapat diketahui bahwa persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan subbagian Mikwa untuk kemudahan mendapatkan informasi berada pada kategori baik yakni mudah dan cukup jelas.

Selanjutnya mengenai persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap suasana pelayanan pada subbagian Mikwa dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 9.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Suasana Pelayanan Pada Subbagian Mikwa

No	INDIKATOR	F	%
1	Tenang, aman dan tertib	7	38,90
2	Tenang, aman, tapi kurang tertib	9	50
3	Kurang tenang, kurang aman dan tidak tertib		
4	Tidak tenang, tidak aman dan tidak tertib		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap suasana pelayanan pada subbagian Mikwa adalah 38,90% memiliki persepsi tenang, aman dan tertib. Sedangkan 50% memiliki persepsi tenang, aman, tapi kurang tertib

Berdasarkan hasil angket diatas dapat diketahui bahwa persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap suasana pelayanan pada subbagian Mikwa berada pada kategori baik yakni tenang, aman, tapi kurang tertib.

Selanjutnya terkait dengan persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan petugas subbagian Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 10.1. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Petugas Subbagian Mikwa Ketika Mahasiswa Memerlukan Pelayanan

No	INDIKATOR	F	%
1	Lansung menanggapi dan memberi pelayanan	9	50
2	Menanggapi, tetapi lambat melayani	7	38,90
3	Kurang menanggapi dan kurang melayani		
4	Tidak menanggapi dan tidak melayani		
Jumlah		18	100

Persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan petugassubbagian Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan adalah 50% memiliki persepsi langsung menanggapi dan memberikan pelayanan. Sedangkan 38,90% memiliki persepsi menanggapi, tetapi lambat melayani.

Dari hasil angket diatas dapat diketahui bahwa untuk persepsi mahasiswa prodi pai angkatan 2013 terhadap pelayanan petugassubbagian Mikwa ketika mahasiswa memerlukan pelayanan berada pada kategori sangat baik yakni langsung menanggapi dan memberikan pelayanan.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Hasil Penelitian**

##### **1. Pelayanan Akademik Di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**

Berdasarkan wawancara bersama Kasubbag Mikwa dan Alumni bahwa tujuan pelayanan akademik meningkatkan kinerja juga sebagai administrasi, untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa.

Seperti yang kita ketahui pelayanan akademik sendiri memiliki arti sebagai usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Seperti yang dikemukakan oleh Marzuki ada beberapa jenis pelayanan akademik yang ada diperguruan tinggi yaitu:

- a. Layanan Informasi
- b. Layanan Administrasi Akademik
- c. Layanan Bimbingan (Marzuki, 2012: 61)

(Tim Penyusun: 2015: 5-7) Salah satu jenis layanan tersebut yakni layanan administrasi akademik yang ada di yang ada di Mikwa Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan dimana pelayanan terutama dibidang akademik kemahasiswaandalam bentuk Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang mereka berikan kepada mahasiswa sebagai berikut:

- a. Kepala Subbag Mikwa dan Alumni
  - 1) Mengikuti, mematuhi petunjuk, dan bertanggungjawab kepada kabag TU Fakultas.
  - 2) Menerapkan prinsip koordinasi integrasi dan sinkronisasi, baik dilingkungan TU Fakultas maupun Rektorat dalam menjalankan tugas.
  - 3) Mengawasi pegawai (JFU) dan apabila terjadi penyimpangan supaya mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan dan perundang-perundangan.
  - 4) Bertanggungjawab memimpin dan melakukan koordinasi dengan pegawai (JFU) dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas pegawai (JFU) pada Subbag Mikwa dan Alumni.
  - 5) Menindaklanjuti disposisi surat yang masuk ke Subbag Mikwa dan Alumni.
  - 6) Mengoreksi draft surat dan dokumen yang masuk ke Subbag Mikwa dan Alumni.
  - 7) Mengoreksi draft kalender Akademik dan SK penetapan yang disampaikan oleh pegawai.
  - 8) Menyusun program kerja, TOR, dan RAB kegiatan pada subbag Mikwa dan Alumni.

- 9) Mengoreksi dan melanjutkan laporan kegiatan yang dilaksanakan di Subbag Mikwa dan Alumni.
  - 10) Mengevaluasi kinerja pegawai di Subbagian Mikwa dan Alumni
  - 11) Menyiapkan bahan/informasi bidang Mikwa dan Alumni untuk penyusunan borang Fakultas.
  - 12) Menyelia pelaksanaan pekerjaan, pelayanan, dan program kerja di fakultas.
  - 13) Mengkompilasi rekapitulasi jumlah mahasiswa/alumni dan mengkoordinasikannya dengan pihak terkait untuk ditindak lanjuti.
  - 14) Melakukan penilaian SKP pegawai pada Subbagian Mikwa dan Alumni Fakultas.
  - 15) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- b. JFU Subbagian Mikwa dan Alumni
- 1) Melaksanakan arahan dan petunjuk Subbagian Mikwa dan Alumni Fakultas.
  - 2) Mengetik surat izin cuti akademik, surat keterangan masih kuliah, surat izin penelitian, surat keterangan lulus, dan lain-lain bidang Mikwa dan Alumni pada fakultas.
  - 3) Menyusun daftar dosen PA dan mengetik SK penetapan fakultas.

- 4) Mengagenda dan menyimpan surat-surat buku induk alumni tahun lulus 2015.
- 5) Mengompilasi daftar IPS/IPK.
- 6) Melaksanakan tugas kegiatan kepanitiaan Munaqasah (termasuk program khusus).
- 7) Melaksanakan tugas kegiatan kepanitiaan Seminar Proposal (termasuk program khusus).
- 8) Membuat laporan kegiatan.

Adapun beragamnya pelayanan akademik kemahasiswaan khususnya yang ada di fakultas IAIN Palangka Raya senantiasa ditujukan untuk pelayanan akademik meningkatkan kinerja juga sebagai administrasi, untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga mempermudah sekaligus membantu mahasiswa dalam menerima layanan yang berkaitan akademik maupun kemahasiswaan. Sebagai layanan publik fakultas merupakan salah satu bentuk wujud nyata sebuah perhatian pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada warganya (mahasiswa).

Tentang pelayanan publik telah diatur dalam undang-undang sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (1) dan (2)".

Pasal 1 Ayat (1): Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 Ayat (2): Penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap instansi penyelenggaraan negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (UUD RI, No 25, 2009).

Teori tersebut berhubungan dengan pelayanan yang ada di Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan adalah melayani kebutuhan pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan administrasi yang telah diselenggarakan oleh Mikwa Fakultas dengan mengutamakan kepuasan pelanggan (mahasiswa), memberikan pelayanan yang maksimal sehingga nantinya mahasiswa akan mempermudah urusan mahasiswa terutama dalam pelayanan yang berkaitan dengan akademik maupun kemahasiswaan. Contohnya dengan memberikan layanan bantuan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengurus pembuatan surat keterangan masih aktif kuliah adalah layanan pembuatan surat keterangan bahwa yang bersangkutan adalah mahasiswa aktif (registrasi) atas permintaan tertulis dari yang bersangkutan, pembuatan surat izin observasi awal, pemberian surat izin penelitian, dan legalisir atau pengesahan dokumen adalah layanan proses penanda-tanganan

leges pengesahan pada copy dokumen seperti ijazah, akta, transkrip nilai, dan lain-lain.

Di dalam proses pelayanan yang diselenggarakan oleh Mikwa Fakultas yakni mengutamakan kepuasan pelanggan (mahasiswa), kemudian mereka juga mengutamakan kenyamanan pelanggan (mahasiswa) didalam melayani mahasiswa. Oleh karena didalam proses pelayanan yang diselenggarakan didalam sebuah instansi diperlukan sebuah prinsip untuk menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan yang berhubungan publik agar mendapat pelayanan yang baik dimata pelanggan (mahasiswa). Adapun Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Prinsip Pelayanan

1) Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan;
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
  - 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  - 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
  - 8) Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Dalam memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
  - 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi,

lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (Ratminto dan Winarsih, 2005:22-23).

Berdasarkan observasi dan wawancara menurut peneliti terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Mikwa Fakultas sudah cukup baik karena kalau dilihat dari tujuan pelayanan yang dikemukakan oleh Kasubbag Mikwa dan Alumni sendiri yakni untuk memberikan pelayanan akademik dengan meningkatkan kinerja sebagai administrasi, serta memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan sebaik mungkin. Meskipun terjadi kendala yang pernah dirasakan oleh mahasiswa itu karena memang ada kesibukkan dari staf yang melayani mahasiswa dan mereka pun tetap melayani mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Sebab sebagai penyelenggara pelayanan akademik sudah menjadi tanggungjawab untuk melayani mahasiswa dengan baik agar nantinya tidak mengecewakan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data peneliti menari kesimpulan sebagai berikut terkait dengan Pelayanan Akademik Di Mikwa Fakultas dan Ilmu keguruan IAIN Palangaraya dapat disimpulkan bahwa:

Sebagai pelayanan yang melayani dibidang administrasi akademik dan kemahasiswaan mikwa fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan melayani mahasiswa dalam pembuatan surat keterangan terminal dan pindah kuliah yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat. Layanan pembuatan surat izin penelitian dan observasi awal yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat, lama pembuatannya 1-2 hari. Untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah dinilai baik yaitu mudah dan prosesnya cepat. Layanan legalisir ijazah/pengesahan dokumen dan transkrip nilai yaitu baik, mudah dan prosesnya cepat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan masukan-masukan yang membangun dan bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan terutama di Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan bahwa:

1. Untuk Subbagian Mikwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terutama dalam memberikan pelayanan sudah maksimal dan sesuai dengan prosedur yang ada. Hanya saja ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi seperti kedisiplinan waktu dalam bertugas dan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Kejelasan komunikasi yang terjalin dengan baik. Sehingga tujuan dari pelayanan akademik dimikwa fakultas bisa berjalan sesuai dengan semestinya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. 2009. *Manajemen Perguruan Tinggi* (Beberapa Catatan). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Arifin, Zainal. 2010. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depag RI. 2004. *Al-Qur'an dan Terjemahan*.
- Djokopranoto, R. Eko Indrajit dan R. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta; C.V Andi Offset.
- Herabudin. 2009. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Janah, Fhatul. 2009. *Manajemen Akademik* (Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi). Yogyakarta: Safiria Insania Press.
- Jannah, Rodhatul. 2009. *Media Pembelajaran*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mahmud. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Maleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maleong, Lexy. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Manik, Nita Yura Roslina dan Ester. 2015. Analisis Komparatif Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi dan Fakultas ISIP Universitas Jenderal Ackmad Yani, Jurnal: *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*, 9 (2): 118.

- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE-UII.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhtar. 2003. *Merambah Manajemen Baru Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV Misaka Galiza.
- Musfiqon, H.M. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Polla, Rinda Hedwig dan Gerardus. 2006. *Model Sistem Penjamin Mutu dan Proses Penerapannya Di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Sanjaya, Wina. 2013. *Penelitian Pendidikan (Jenis, Metode dan Prosedur)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siagan, Sondang P. 1999. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Slamet. 2012. Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa, Jurnal: *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7 (2):130.
- Sobur, Alex. 2013. *Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah*. Bandung: Pustaka Setis.
- Sudijono, Anas. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tanzeh, Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.

Tim Penyusun Pedoman Skripsi. 2017. *Pedoman Skripsi IAIN Palangka Raya*. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan*. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pasal 31 ayat 1 dan 2, 2008.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik: Kementrian Komunikasi Dan Informatika, 2010.

Uwes, Sanusi. 2003. *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*. Ciputat: Logos Wacana Ilmu.

Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

