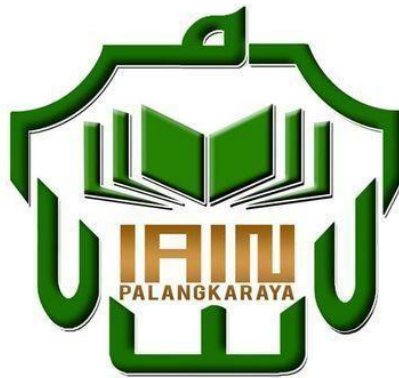


**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN
AKADEMIK FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh

NURUL HIKMAH
NIM 1704120675

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JURUSAN
EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2021 M/1443 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP
SISTEM LAYANAN AKADEMIK FEBI IAIN
PALANGKA RAYA**

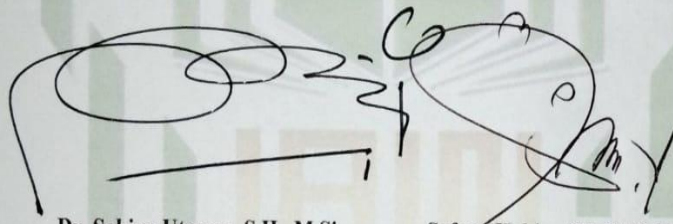
NAMA : NURUL HIKMAH
NIM : 1704120675
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Juni 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.

Sofyan Hakim, SE. SAP. MM. MAP.

NIP.196311091992031004

NIK. 198501232016092722

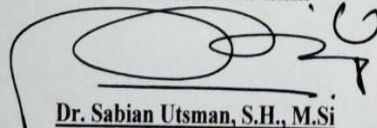
Mengetahui

Dekan Fakultas

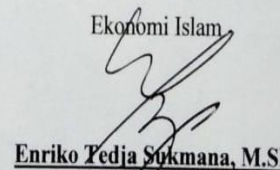
Ketua Jurusan

Ekonomi dan Bisnis Islam

Ekonomi Islam



Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si



Enriko Tedja Sukmana, M.SI

NIP. 196311091992031004

NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, Juni 2021

Saudari Nurul Hikmah

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI IAIN Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Nurul Hikmah

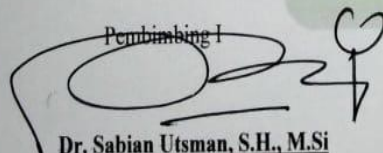
NIM : 1704120675

Judul : **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN AKADEMIK FEBI IAIN PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

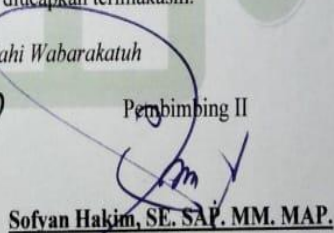
Pembimbing I



Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si

NIP. 196311091992031004

Pembimbing II



Sofyan Hakim, SE. SAP. MM. MAP.

NIK. 198501232016092722

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya". Oleh Nurul Hikmah, NIM : 170 412 0675 telah dimunqasahkan oleh tim *Munqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Agustus 2021

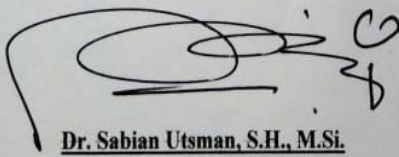
Palangka Raya, 18 Agustus 2021

TIM PENGUJI

1. **Dr. Syarifuddin, M.Ag** (.....)
(Ketua Sidang/Penguji)
2. **Jelita M.S.I** (.....)
(Penguji I)
3. **Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.** (.....)
(Penguji II)
4. **Sofyan Hakim, SE. SAP. MM. MAP.** (.....)
(Sekretaris/Penguji)

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.
NIP. 196311091992031004

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN AKADEMIK FEBI IAIN PALANGKA RAYA

Oleh: Nurul Hikmah
Nim: 1704120675

ABSTRAK

Sistem layanan akademik pada dasarnya merupakan salah satu unsur penentu terhadap aktivitas surat menyurat yang berhubungan dengan mahasiswa. Staf layanan akademik sebagai pemberi jasa dan mahasiswa sebagai *stakeholder*/pelanggan khususnya MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya. Hal inilah yang dijadikan patokan layanan sangat penting untuk kelangsungan akademik terhadap mahasiswa. Penelitian ini mengetahui sistem, persepsi mahasiswa, kendala dan solusi layanan akademik.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Subjek dari penelitian ini 16 mahasiswa perwakilan semua prodi, 1 orang Wakil Dekan 1 bagian akademik dan kemahasiswaan dan 3 orang staf di MIKWA. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan pengabsahan data menggunakan Teknik triangulasi sumber data. Selanjutnya dianalisis dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan akademik sangat penting, karena merupakan suatu rangkaian cara untuk bisa mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang baik maka akan berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa sebagai *stakeholder* dalam sebuah kampus. Persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan akademik yang diberikan oleh staf sudah baik, meskipun masih ada beberapa keluhan yang nantinya bisa dibenahi kembali. Sedangkan untuk kendala dan solusi yang dihadapi mahasiswa rasakan seperti kurangnya informasi terkait SOP, nomor kontak staf layanan akademik yang bisa dihubungi, kurangnya jumlah staf, jam operasional staf tidak ada ditempat dan staf baru yang masih kebingungan tujuan surat izin penelitian. Semoga dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk memberikan layanan akademik yang lebih baik untuk ke depannya agar mahasiswa sebagai *stakeholder* mendapatkan pelayanan prima dari staf layanan akademik di MIKWA.

Kata kunci: Layanan akademik, 16 mahasiswa FEBI, persepsi, sistem.

***STUDENTS' PERCEPTIONS OF THE ACADEMIC SERVICE SYSTEM AT
FEBI IAIN PALANGKA RAYA***

By: Nurul Hikmah

Nim: 1704120675

ABSTRACT

The academic service system is one of the determinants of correspondence activities related to students. Academic service staff as service providers and students as stakeholders/customers, particularly MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya. Academic services are vital for students. This study investigates the system, student perceptions, constraints, and solutions to academic services.

This qualitative study used a descriptive approach. The subject was 16 students representing all study programs, 1 Vice Dean, 1 academic and student affairs division staff, and 3 MIKWA staff. Data were collected through observation, interviews, and documentation. It used the triangulation technique of data sources to validate the obtained data. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of study indicate that the academic service system is a series of ways for student to get services. Good service will affect the students' perception as stakeholders on campus. Students consider the academic service system good, although there are some complaints about improvement. The challenges are lack of information related to SOP, lack of contact numbers for academic service staff, lack of staff, unavailability of staff in operating hours, and poor understanding of new staff on the purpose of the research permit. This study is expected to help to provide better academic services so that students as stakeholders get excellent services at MIKWA.

Keywords: Academic service, 16 FEBI students, perception, system

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum warahmatullahi wa barakaatuh

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan hanya kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas taufiq, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik FEBI IAIN Palangka Raya” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Pembuatan skripsi ini tiada lain untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh Sarjana Ekonomi Strata (S1). Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Khairil Anwar, M.Ag. selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya dan selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Jelita S.H., M.S.I selaku ketua program studi Ekonomi Islam selama peneliti menjalani perkuliahan.

5. Bapak Rahmad Kurniawan, S.E.Sy., M.E selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan selama menjalani perkuliahan.
6. Bapak Sofyan Hakim, SE. SAP. MM. MAP selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen yang mengajar dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di program studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait penelitian.
8. Kepada staf layanan akademik MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya yang telah mengizinkan peneliti untuk penelitian di tempat tersebut.
9. Ayah dan Ibu peneliti yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dan keselamatan selama menjalani perkuliahan.
10. Teman-teman angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Ekonomi Syariah kelas A yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat

dan karunia-Nya. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin
yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu“alaikum warahmatullahi wa barakaatuh.

Palangka Raya, Juni 2021

Peneliti,

NURUL HIKMAH

NIM 1704120675



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hikmah
NIM : 1704120675
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN AKADEMIK FEBI IAIN PALANGKA RAYA**, adalah benar karya saya sendiri, dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '27525AJX356218073' is visible at the bottom.

NURUL HIKMAH

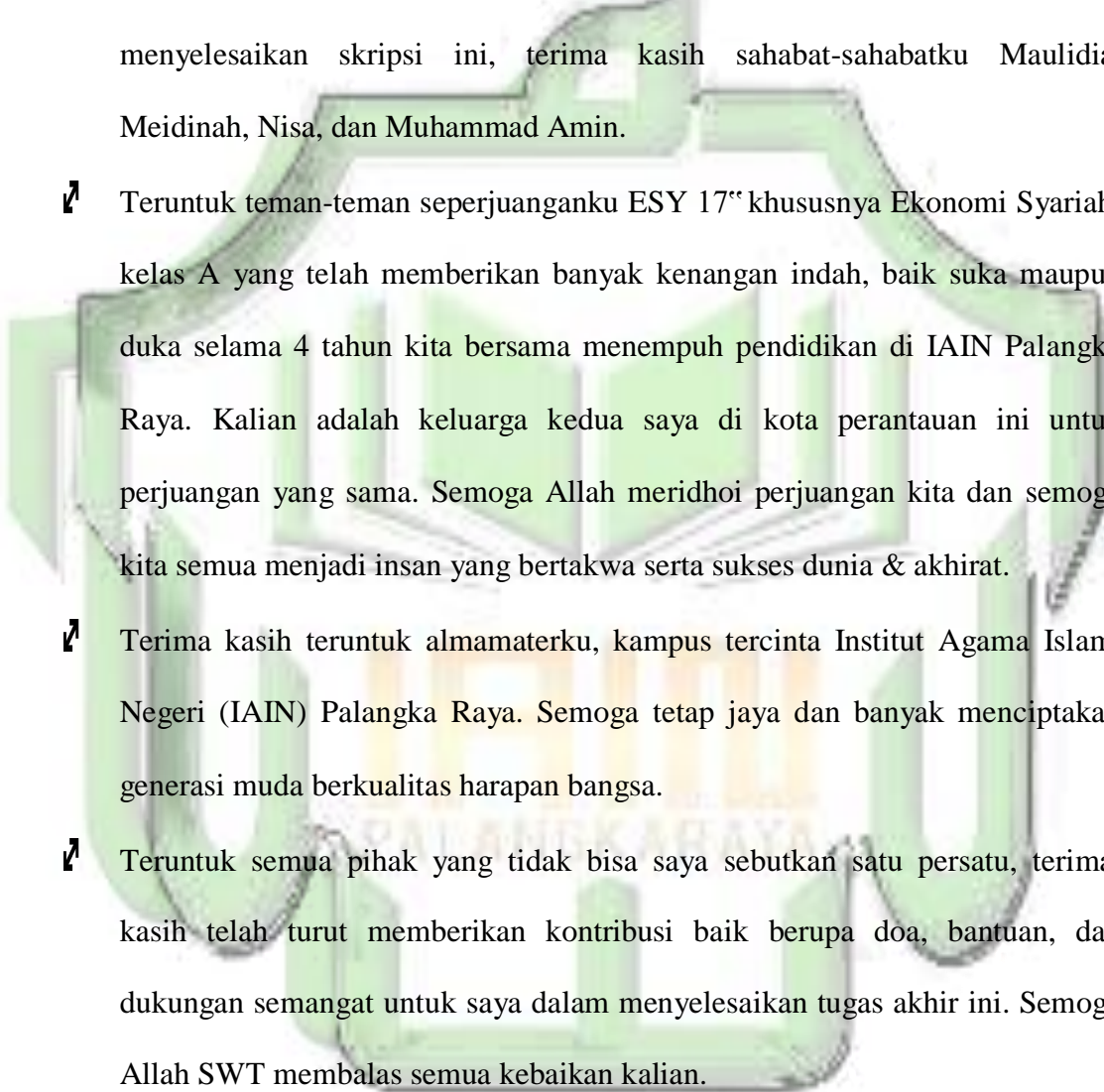
NIM 1704120675

PERSEMBAHAN



*Atas Ridho Allah SWT dengan segala kerendahan hati,
penulis mempersembahkan karya ini kepada*

- ✓ Rasa syukur yang berlimpah kepada Allah SWT rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan hamba nikmat yang tak terhingga, kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hamba selalu pandai bersyukur atas semua kenikmatan dan cobaan, sehingga selalu lebih mengingat & dekat dengan-Mu ya Rabb.
- ✓ Teruntuk Mama dan Abah, yang selama ini telah memberikan kasih sayang, doa restu, semangat, dukungan, motivasi yang diberikan kepada saya dalam mewujudkan cita-cita anaknya setelah banyak air mata yang tumpah sampai akhirnya berhujung kebahagiaan. Semoga Mama dan Abah diberikan umur yang berkah, kesehatan hati dan nurani, rezeki yang melimpah, selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan keselamatan dunia akhirat. Aamiin.
- ✓ Teruntuk kakak dan abang yang saya sayangi terimakasih telah membantu banyak hal dan memberikan masukan dalam pengerjaan tugas akhir skripsi. Semoga Allah SWT meringankan langkah kaki ke surga karena telah meringankan kaki untuk membersamai dalam melaksanakan penelitian.
- ✓ Teruntuk Dosen Pembimbing peneliti, Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.SI dan Bapak Sofyan Hakim, SE. SAP. MM. MAP. Terima kasih saya ucapkan atas bimbingan serta arahan Bapak selama ini sehingga dapat menyelesaikan

- 
- ❏ skripsi. Semoga kebaikan Bapak menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa keberkahan baik di dunia maupun di akhirat.
- ❏ Teruntuk orang baik di sekeliling saya terima kasih banyak selama ini telah bersedia kebersamai, menyemangati, mendoakan, selalu siap membantu dikala saya hampir menyerah dengan semua kesulitan yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sahabat-sahabatku Maulidia, Meidinah, Nisa, dan Muhammad Amin.
- ❏ Teruntuk teman-teman seperjuanganku ESY 17⁰⁰ khususnya Ekonomi Syariah kelas A yang telah memberikan banyak kenangan indah, baik suka maupun duka selama 4 tahun kita bersama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya. Kalian adalah keluarga kedua saya di kota perantauan ini untuk perjuangan yang sama. Semoga Allah meridhoi perjuangan kita dan semoga kita semua menjadi insan yang bertakwa serta sukses dunia & akhirat.
- ❏ Terima kasih teruntuk almamaterku, kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Semoga tetap jaya dan banyak menciptakan generasi muda berkualitas harapan bangsa.
- ❏ Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah turut memberikan kontribusi baik berupa doa, bantuan, dan dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

MOTTO

Janji Allah Itu Pasti

□□□ □□□□□ □□□□ □□□□ ...!

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al- Baqarah: 153)

□□□□ □□□□□ □□□□□□ □□□□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□□ □□□□□□ ...!

□□ □□□□

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sumgguh, Allah sangat berat siksa-Nya.”

(QS.Al-Maidah: 2)



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huru f Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangka n	tidak dilambangka n
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha"	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha"	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra"	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta''	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za''	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa''	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	''	Apostrof
ي	ya''	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

زودقعم	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
قدع	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هيبه	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جيزه	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

ءابو لاء اءءرك	Ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila ta” marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

ءءءر رءءلا	Ditulis	<i>zakātul fitri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
ءءلهاج	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya” mati	Ditulis	<i>Ā</i>
ءءسى	Ditulis	<i>yas’ā</i>
Kasrah +	Ditulis	<i>Ī</i>

ya" mati		
كِرْ	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
ضُورِن	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya" mati	Ditulis	<i>Ai</i>
مَكْنَب	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
لُوق	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

مَنْزَأْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
تَدْعَأْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
نِئَالْ مِرْكَشْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

A. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

نَأْرُقْلَا	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
سَأْبِقُولَا	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

B. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

ءَامِسْلَا	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
------------	---------	-----------------

	سمشلا Ditulis	<i>asy-Syams</i>
--	---------------	------------------

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

يوذ ضرورفلا	Ditulis	<i>żawi al-furūd</i>
لهأ قنسلا	Ditulis	<i>ahl As-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	xi
MOTTO	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiv
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR BAGAN.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR SINGKATAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori	18
1. Pengertian Sistem Layanan Akademik	18
2. Pengertian Manajemen	20
3. Pengertian Persepsi	21

4. Pengertian Pelayanan Publik	24
5. Pengertian Kualitas Layanan Akademik.....	32
6. Pengertian Kendala Dan Solusi	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	38
C. Subjek Dan Objek Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Keabsahan Data	43
F. Teknik Analisis Data	44
G. Sistematika Penulisan	46
H. Kerangka Pikir	47
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Sejarah IAIN Palangka Raya	48
2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	50
B. Gambaran Subjek Dan Informan Penelitian	54
C. Penyajian Data	56
D. Analisis Data	132
1. Sistem Layanan Akademik FEBI IAIN Palangka Raya	132
2. Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Akademik FEBI IAIN Palangka Raya.....	143
3. Kendala dan Solusi dalam Sistem Layanan Akademik FEBI IAIN Palangka Raya.....	148
BAB V KESIMPULAN	151
A. Kesimpulan.....	151
B. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian	15
Tabel 4.1 Identitas Subjek Penelitian.....	54
Tabel 4.2 Identitas Informan Penelitian	55



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Kerangka Pikir Penelitian.....48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi FEBI IAIN Palangka Raya.....54



DAFTAR SINGKATAN

IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
FEBI	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SIMAK	: Sistem Informasi Akademik
UKT	: Uang Kuliah Tunggal
KRS	: Kartu Rencana Studi
BHMN	: Badan Hukum Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan vital penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, akan tetapi minat dan perhatian pada aspek kualitas pada pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palangka Raya ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga perlunya studi tentang persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan akademik FEBI IAIN Palangka Raya.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Peningkatan kualitas pendidikan di perguruan tinggi salah satunya lewat pelayanan akademik untuk melayani mahasiswa agar melahirkan tertib administrasi yang dinamis.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama selain pihak dekanat dan lainnya pada perguruan tinggi sudah suatu keniscayaan memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak fakultas harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila layanan akademik yang dilakukan

dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang profesional. FEBI IAIN Palangka Raya sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu kampus, dan sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap kampusnya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealisme dan sebagai *stakeholder* inti. Kampus berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan terutama mahasiswa demi terwujudnya *output* mahasiswa yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya bagi kepentingan masyarakat. Pengelola kampus tak terkecuali perlu juga memiliki obsesi untuk membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mahasiswa. Komitmen tersebut tenaga dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualifikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar serta pelayanan mahasiswa terhadap akademik dan kemahasiswaan agar meningkatkan kualitas menjadi prasyarat utama untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.¹

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintahan dengan memberikan pelayanan

¹Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*, Jurnal Wahana Akademika, Vol. 4, No. 2, 2017, h. 194.

semaksimal mungkin. Pemberi layanan dengan penerima layanan memiliki ikatan yang sangat erat dan tidak bisa dipisahkan, sehingga pemberi layanan harus memiliki asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan kewajiban. Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh pembimbing akademik kepada mahasiswanya dalam bidang pendidikan akademik maupun dalam segala urusan yang berhubungan dengan kepentingan akademik.²

Pelayanan akademik yang ada khususnya untuk mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya sudah terbilang cukup bagus. Karena memang pelayanan akademik yang diberikan disini sudah bagus walaupun ada sedikit kekurangan yang masih harus diperbaiki supaya layanan akademik yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya ini menjadi lebih optimal lagi.

Pelayanan akademik yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya dari segi surat administrasi tidak memerlukan waktu lama untuk mengurusnya sehingga mahasiswa pada saat hari itu ketika mengurus surat, surat yang memang diperlukan bisa sudah jadi pada waktu itu juga. Pelayanan akademik tidak hanya saja khusus untuk FEBI IAIN Palangka Raya saja tetapi untuk semua fakultasnya menyediakan berbagai jalur beasiswa untuk mahasiswanya semua bisa ikut mencoba seleksi yang diadakan. Untuk kepengurusan surat-surat untuk persyaratan beasiswa sendiri untuk FEBI IAIN Palangka Raya bisa dibilang sangat mudah karena memang dari pihak FEBI tidak mempersulit tetapi malah membantu dari segi surat apapun yang diminta di

²Fakhrudin dan Eka Safrianti, *Pelayanan Penasehat Akademik (PA) dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, Vol. 1, No. 1, 2017, h. 110.

Mikwa FEBI, pihak yang ada disana memberikan kemudahan dalam kepengurusan meminta surat apapun dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk mahasiswa yang mengurusnya. Sehingga dengan banyaknya disediakan jalur beasiswa ini berdampak meringankan perekonomian mahasiswa untuk berkuliah di IAIN Palangka Raya.

Sebuah perguruan tinggi tidak hanya mahasiswa yang berada di kota tersebut saja yang berkuliah tetapi ada juga sebagian mahasiswa yang berasal dari luar kota. Contohnya saja di perguruan tinggi IAIN Palangka Raya juga banyak mahasiswa yang berasal dari luar kota Palangka Raya, dengan adanya jalur beasiswa yang diadakan bisa membantu tidak hanya mahasiswa yang berada di dalam kota saja tetapi juga mahasiswa yang berada di luar kota Palangka Raya. Selain itu FEBI IAIN Palangka Raya juga mendukung sebuah karya mahasiswa untuk dipresentasikan ke perguruan tinggi yang lain. Karena memang hal ini juga akan memberikan *feedback* yang baik berdampak juga kepada kampus sehingga akan membawa suatu hal positif untuk kemajuan kampus di masa yang akan datang. Dosen yang disediakan di FEBI IAIN Palangka Raya juga sudah cukup dan walaupun ketika dosen tidak bisa masuk kelas tapi dosen yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya ini berusaha untuk mengganti pertemuan dengan sekali masuk kelas untuk membahas dua pertemuan sekaligus.

Sekarang ini kampus IAIN Palangka Raya kembali menggunakan SIMAK kembali sebagai sarana untuk layanan akademik setelah sebelumnya menggunakan SIAKAD tetapi saat memakai SIAKAD ini jadwal antara

dosen dan mahasiswa jadi bentrok, sehingga di nilai kurang efektif. Penggunaan kembali SIMAK ini di nilai lebih baik jika dibandingkan dengan saat menggunakan SIAKAD. Walaupun saat menggunakan SIMAK pun masih ada yang kurang optimal. Seperti sering terjadinya kendala di jadwal saat pengurusan KPP padahal ini adalah dari sistem aplikasi SIMAKnya sendiri bukan karena dari pelayanan akademik pihak FEBI IAIN Palangka Raya.

Situasi ini sering terjadi pada saat mahasiswa melakukan penyusunan jadwal KPP. Sering sekali mahasiswa mengulang kembali penyusunan KPP dikarenakan setelah selesai penyusunan KPP tersebut pasti akan terjadi lagi sebuah perubahan sehingga hal ini menyebabkan lambatnya mahasiswa dalam mendapatkan informasi. Hal inilah yang menjadi keluhan semua mahasiswa bukan hanya dari mahasiswa FEBI saja tetapi juga semua mahasiswa di IAIN Palangka Raya. Semoga dengan kembalinya kampus IAIN Palangka Raya menggunakan SIMAK ini akan menjadi lebih baik lagi sehingga pelayanan yang diberikan akan jauh lebih baik dari pemakaian sebelumnya.

Semoga dengan perbaikan aplikasi SIMAK ini akan menjadikan keseluruhan pelayanan akademik khususnya yang ada di FEBI juga untuk IAIN Palangka Raya sendiri akan menjadi perhatian dari pihak kampus sehingga dengan suatu perbaikan ini diharapkan akan menjadikan suatu kemajuan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan memberikan

suatu kepuasan kepada mahasiswa lewat sebuah pelayanan akademik yang baik dan juga optimal.

Berdasarkan hasil observasi sementara peneliti, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sudah ada sejak dulu. SOP selalu mengalami perubahan, jika terjadi suatu perubahan dalam struktur misalnya ketika ada kebutuhan suatu organisasi. Maka otomatis juga akan mengalami perubahan mengikuti sesuai alur prosedur perkuliahan dan dibuat oleh semua pihak yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, jurusan Ekonomi Islam, semua prodi tidak hanya prodi Ekonomi Syariah saja. Jadi SOP itu dibuat secara bersama-sama bukan hanya satu orang dan hanya satu prodi. Karena seperti yang peneliti amati SOP adalah struktur operasional prosedur yang memang harus semua pihak yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya menyetujuinya terlebih dahulu sebelum dijalankan.

Selama SOP dijalankan di FEBI IAIN Palangka Raya tidak menutup kemungkinan bahwa tidak adanya kendala, sedikit banyaknya apapun itu akan ada kendala yang dihadapi. Contohnya saja ketika ada pengumuman untuk pengajuan beasiswa, seperti yang peneliti amati bahwa pada saat pengajuan beasiswa pasti dalam persyaratannya meminta agar mahasiswa melengkapi surat aktif kuliah. Sedangkan mahasiswa yang ingin mengajukan beasiswa tersebut tidaklah sedikit jumlahnya. Sehingga pada kondisi seperti ini jika mengikuti sesuai alur prosedur SOP yang semestinya maka surat aktif kuliah tidak akan selesai pada saat itu juga tetapi bisa sampai 2 hari atau lebih karena memang surat aktif kuliah juga harus memerlukan tanda tangan dekan

dan sebagainya. Maka dari itu inilah yang menjadi kendala yang tidak bisa dihindarkan sehingga solusi yang diberikan yaitu langsung saja ke bagian akademik untuk mengolah surat aktif kuliah tersebut, jadi kendala ini bisa diatasi. Jika tidak seperti itu dapat menyebabkan banyaknya mahasiswa yang menunggu surat aktif kuliah.

Hal ini bukan bermaksud untuk menyimpang dari SOP yang sudah ditetapkan oleh semua pihak FEBI IAIN Palangka Raya tetapi untuk mengatasi banyaknya jumlah mahasiswa yang ingin mengajukan beasiswa dengan meminta surat aktif kuliah untuk melengkapi persyaratan beasiswa tersebut. Jadi hal ini bukanlah untuk tujuan menyimpang dari SOP yang sudah disetujui tetapi untuk mempercepat kepengurusan surat aktif kuliah dengan jumlah mahasiswa yang banyak.

Sehingga dengan solusi tersebut memberikan kemudahan tidak hanya untuk mahasiswa tetapi juga pihak layanan akademik. Karena seperti peneliti amati mahasiswa tidak semuanya serentak meminta surat aktif kuliah di hari yang sama. Jadi jika pihak layanan akademik memberikan sesuai mahasiswa yang meminta surat aktif kuliah di hari senin terlebih dahulu maka jumlah mahasiswa yang meminta surat aktif kuliah di hari selanjutnya tidak akan menumpuk.

SOP sangatlah penting, tanpa SOP tidak akan ada program perkuliahan yang dapat berjalan sesuai dengan harapan semua pihak FEBI IAIN Palangka Raya. SOP diibaratkan sebagai ujung tombak arah yang diharapkan sehingga tidak hanya untuk terwujudnya harapan suatu pihak saja tetapi semua pihak

yang ikut serta dalam mengikuti alur terbuatnya SOP. SOP yang sudah dijalankan di FEBI IAIN Palangka Raya persentase menurut bapak YD selaku KASUBAG layanan akademik yaitu 80% seperti yang sudah dibahas pada bagian atas sebelumnya memang masih ada kendala yang memang tidak bisa untuk dihindari tetapi sebelumnya juga sudah dijelaskan kenapa SOP ini tidak bisa berjalan dengan persentase 100% seperti yang diharapkan oleh semua pihak FEBI IAIN Palangka Raya. Sedikit banyaknya hal itu selalu akan menimbulkan kendala. Kendala tidak bisa untuk dihindari karena setiap apapun yang kita lakukan atau inginkan pasti akan selalu mengalami hambatan meskipun sekecil mungkin hambatan tersebut.³

Alasan peneliti lebih memfokuskan layanan akademik untuk diteliti adalah karena jika semua berbagai macam layanan harus di teliti maka akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Layanan akademik seperti yang diketahui layanan akademik sangat dekat dengan mahasiswa. Dimana mahasiswa setiap harinya harus mendapatkan pelajaran yang optimal. Sehingga layanan akademik sangat penting untuk menjadi perhatian pihak layanan akademik FEBI.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema penelitian dengan judul **Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik Febi Iain Palangka Raya.**

³Wawancara bersama Bapak YD, Jum"at 2 Oktober 2020 pukul 09:22 WIB.

B. Batasan Masalah

Layanan akademik adalah semua kegiatan yang ada di kampus FEBI IAIN Palangka Raya yang terdiri dari kurikulum, peraturan, bimbingan, tugas akhir, perkuliahan, evaluasi, perpustakaan, laboratorium dan magang. Agar pembahasan tidak terlalu meluas, penulis merasa perlu memberikan batasan permasalahan yaitu hanya untuk persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik yang ada di MIKWA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka proposal ini ditulis dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa pada sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya?
3. Apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tinjauan penulisan bertujuan untuk mengetahui:

1. Sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

2. Persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
3. Kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
 - a. Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa jurusan Ekonomi Islam khususnya Ekonomi Syari'ah serta seluruh mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya dalam bidang Ekonomi Islam (Syari'ah).
 - b. Dalam hal kepentingan Ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual di bidang ekonomi Syari'ah.
 - c. Dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian secara lebih mendalam terhadap permasalahan yang sama pada periode yang akan datang.
2. Kegunaan praktis
 - a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi program SI di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

- b. Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran dalam khazanah literature Ekonomi Syari'ah bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya” sebagai bahan acuan peneliti dalam melakukan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan peneliti teliti. Dari penelaahan tersebut peneliti dapat mengetahui persamaan dan perbedaan antara peneliti yang akan diteliti oleh peneliti dengan penelitian yang terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, yaitu sebagai berikut:

Indirwan (2016) dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makasar” Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Pascasarjana UIN Alauddin Makasar. Penelitian Indirwan membahas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diteliti dengan menggunakan cara mencari perbedaan persepsi antar mahasiswa, yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Indirwan menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya kesamaan persepsi mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Selain persepsi kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Indirwan yaitu sama-sama membahas pandangan mahasiswa sangatlah penting untuk menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik sehingga penelitian yang diberikan ini nantinya bisa menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.⁴

Suroso (2017) dengan judul “Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Buana Perjuangan Karawang (Program Studi Manajemen)” program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penelitian Suroso membahas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diteliti dengan menggunakan cara mencari perbedaan persepsi antar mahasiswa, yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Peneliti Suroso menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya kesamaan persepsi mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Selain persepsi kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh, Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Suroso yaitu sama-sama membahas pandangan mahasiswa sangatlah penting untuk menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik

⁴Indirwan, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makasar*, Skripsi, Makasar: Pascasarjana UIN Alauddin Makasar, 2016.

sehingga pelayanan yang diberikan ini nantinya bisa menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.⁵

Siti aisyah (2018) dengan judul “Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya” Program Studi PAI (Pendidikan Agama Islam), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Penelitian Siti Aisyah membahas mengenai pelayanan di subbagian akademik kemahasiswaan yang diteliti dengan mencari perbedaan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik, yaitu fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan dan fakultas ekonomi dan bisnis Islam. Penelitian Siti Aisyah menggunakan metode kuantitatif jenis deskriptif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya persamaan mengenai bagaimana persepsi mahasiswa yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas. Persepsi mahasiswa sangatlah berpengaruh untuk menilai apakah suatu layanan akademik telah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Siti Aisyah yaitu memudahkan peneliti dalam penambah referensi yang terkait dengan judul yang peneliti teliti dengan sama-sama membahas mengenai pandangan mahasiswa yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas.⁶

⁵Suroso, *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Buana Perjuangan Karawang (Program Studi Manajemen)*, Jurnal Buana Ilmu, Vol. 1, No. 2, h. 147, 2017.

⁶Siti Aisyah, *Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2018.

Siti Nur Aenunnisa (2019) dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik pada FTIK UIN Walisongo di Semarang” Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang. Penelitian Siti Nur Aenunnisa membahas mengenai persepsi mahasiswa dengan melihat sistem informasi akademik. Peneliti Siti Nur Aenunnisa menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian memiliki kesamaan mengenai bagaimana pandangan mahasiswa terhadap sistem pelayanan yang ada di suatu universitas. Pandangan mahasiswa memiliki pengaruh yang besar terhadap kemajuan suatu universitas di masa depan. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Siti Nur Aenunnisa yaitu memudahkan peneliti dalam menambah referensi yang terkait dengan judul yang akan peneliti teliti dengan sama-sama membahas mengenai pandangan mahasiswa terhadap sistem layanan yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas.⁷

M. Arief Ilmiansyah (2020) dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Palembang” program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penelitian M. Arief Ilmiansyah membahas mengenai persepsi mahasiswa dengan melihat kualitas pembelajaran pada masa pandemi covid-19 dan dampaknya pada kepuasan mahasiswa. Penelitian M. Arief Ilmiansyah menggunakan metode penelitian

⁷Siti Nur Aenunnisa, *Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Informasi Akademik Pada FTIK UIN Walisongo di Semarang*, Skripsi, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2019.

asosiatif dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian memiliki kesamaan mengenai bagaimana pandangan terhadap pelayanan yang ada di suatu universitas. Pandangan mahasiswa sangatlah penting karena hal tersebut akan memberikan hal positif untuk menjadikan universitas lebih baik di masa yang akan datang. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian M. Arief Ilmiansyah yaitu sama-sama membahas pandangan terhadap pelayanan yang ada di suatu universitas sehingga memudahkan peneliti untuk membuktikan bahwa pada dasarnya pandangan mahasiswa mempunyai peranan penting untuk keberlangsungan suatu pemberian layanan di masa yang akan datang.⁸

Dari kelima penelitian terdahulu sama-sama menjelaskan mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan yang ada di universitas masing-masing yang dilihat dari beberapa sudut pandang yang saling berhubungan. Dalam penelitian Indirwan sama-sama membahas mengenai bagaimana pandangan dan kualitas yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas. Dalam penelitian Suroso lebih membahas mengenai persepsi mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam penelitian Siti Aisyah sama-sama membahas mengenai bagaimana pandangan dan pelayanan di subbagian yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas. Dalam penelitian Siti Nur Aenunnisa sama-sama membahas mengenai bagaimana pandangan dan sistem informasi yang ditinjau dari layanan suatu universitas. Dan dalam penelitian M. Arief Ilmiansyah sama-

⁸M. Arief Ilmiansyah, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Palembang*, Skripsi, Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020.

sama membahas mengenai bagaimana pandangan dan kualitas pembelajaran yang ditinjau dari layanan akademik suatu universitas.

Untuk memudahkan melihat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti teliti, maka peneliti membuat tabel indikator perbandingan dan persamaan. Adapun uraian dari penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Indirwan, 2016, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makasar”	Pada penelitian yang dilakukan oleh Indirwan tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai persepsi mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan terbaik. Penelitian Indirwan dan penelitian yang akan peneliti teliti sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian Indirwan membahas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik sedangkan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai sistem layanan akademik.
2.	Suroso, 2017, “Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Buana Perjuangan Karawang (Program Studi Manajemen)”	Pada penelitian yang dilakukan oleh Suroso tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai persepsi mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik.	Penelitiannya fokus pada semua bidang pelayanan yang ada pada Program Studi Manajemen bukan hanya fokus satu bidang saja tetapi mencakup semua pelayanan yang ada pada Program Studi Manajemen.

3.	Siti Aisyah, 2018, "Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya"	Pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisyah tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu sama-sama membahas mengenai layanan akademik dan kemahasiswaan.	Penelitian Siti Aisyah menggunakan jenis kuantitatif deskriptif. Sedangkan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu menggunakan jenis kualitatif deskriptif.
4.	Siti Nur Aenunnisa, 2019 "Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Informasi Akademik Pada FTIK UIN Walisongo di Semarang"	Pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Aenunnisa tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai persepsi mahasiswa dan sistem yang ada di suatu universitas.	Penelitiannya fokus pada sistem informasi akademik yang bisa didapatkan pada UIN Walisongo Semarang. Sedangkan penelitian yang akan peneliti teliti fokus pada sistem layanan akademik di MIKWA bukan pada sistem informasi akademik.
5.	M. Arief Ilmiansyah, 2020, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Palembang"	Pada penelitian yang dilakukan oleh M. Arief Ilmiansyah tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai pandangan mahasiswa dalam layanan akademik yang ada di suatu universitas.	Penelitian M. Arief Ilmiansyah menggunakan metode penelitian asosiatif. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2021

B. Kajian Teori

1. Pengertian Sistem Layanan Akademik

Secara etimologi, kata sistem berasal dari Bahasa Yunani yaitu "Systemo", sedangkan dalam Bahasa Inggris dikenal dengan "System" yang mempunyai satu pengertian yaitu himpunan komponen atau bagian

yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan yang tidak terpisahkan.⁹

Layanan akademik merupakan layanan surat-menyurat yang biasanya dibutuhkan mahasiswa seperti surat keterangan mahasiswa yang digunakan untuk pengajuan beasiswa, tunjangan pensiun, surat keterangan cuti kuliah, surat permohonan izin praktik kerja lapangan, perpanjangan masa studi, pengajuan judul skripsi dan penetapan pembimbing, pelayanan percetakan pra transkrip, pengaturan jadwal perkuliahan.

Layanan bimbingan akademik, akademik diawali dengan orientasi pengenalan studi dan almamater yang ditujukan bagi mahasiswa baru, mahasiswa dibimbing oleh Dosen Penasehat Akademik selama masa kuliah diantaranya penyusunan rencana studi, penentuan mata kuliah, mengatasi masalah akademik mahasiswa, memonitor mahasiswa terkait pengisian KRS perbaikan KRS, memonitor kemajuan akademik mahasiswa, mengadakan pertemuan berkala minimal satu kali dalam tiap semester.

Layanan kesejahteraan mahasiswa, yaitu layanan pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi khususnya dari kalangan kurang mampu, serta pemberian keringanan UKT.¹⁰

⁹Jogianto, *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2005, h. 2.

¹⁰Anggana Septione Putra dkk, *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokalisasi Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*, Jurnal Pendidikan Teknik Sipil, Vol. 7, No. 2, 2018, h. 5.

2. Pengertian Manajemen

Banyak pendapat yang dikemukakan para ahli tentang pengertian manajemen. Pendapat-pendapat tersebut berbeda satu sama lain. Perbedaan itu terjadi karena adanya perbedaan tinjauan tentang manajemen itu sendiri. Berikut ini akan dikemukakan pengertian manajemen yang ditinjau dari beberapa segi, yaitu:

a. Pengertian Manajemen Ditinjau dari Segi Seni (*Art*)

Pengertian manajemen ditinjau dari segi seni dikemukakan oleh Mary Parker Follett mengatakan bahwa manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

b. Pengertian Manajemen Ditinjau dari Segi Ilmu Pengetahuan

Pengertian manajemen ditinjau dari segi ilmu pengetahuan dikemukakan oleh Luther Gulick. Gulick mengatakan bahwa manajemen adalah bidang pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

c. Pengertian Manajemen Ditinjau dari Segi Proses

Pengertian manajemen ditinjau dari segi proses dikemukakan oleh James A.F. Stoner. Stoner mengatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan kegiatan anggota dan tujuan penggunaan organisasi yang sudah ditentukan.¹¹

¹¹ Alam S, *Ekonomi*, Jakarta Timur: Erlangga, 2007, h. 127.

Menurut Daft dan Marcic *management is the attainment of organizational goals in an affective and efficient manner through planning, organizing, leading, and controlling organizational resources*.¹² Definisi lain mengenai pengertian manajemen adalah “*to get things done through the effort of other people*”.¹³

3. Pengertian Persepsi

Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris *perception* yang dapat diartikan sebagai penglihatan atau tanggapan daya memahami atau menanggapi. Di dalam ilmu psikologi, persepsi dapat diartikan sebagai proses transformasi stimulus lingkungan ke dalam pengalaman seseorang yang diwujudkan dalam bentuk benda yang dapat dilihat dan disentuh, suara yang dapat didengar, aroma yang dapat dibaui, peristiwa yang dapat dilihat dan lain-lain. Persepsi merupakan kombinasi antara proses fisiologis dan proses di dalam otak. Proses fisiologis berupa penginderaan dan proses di dalam otak berupa integrasi dan interpretasi informasi yang diserap oleh indera.

Terdapat dua kelompok teori tentang persepsi, yaitu *bottom up theory* dan *top down theory*. *Bottom up theory* menekankan pada fitur stimulus di dalam proses persepsi visual dapat berupa persamaan, pertemuan, atau kepadatan. Contoh pengalaman persepsi visual dapat dilihat ketika seseorang berdiri di tengah rel kereta. Secara visual

¹²Happy Fitria dan Husaini, *Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam*, Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Vol. 4, No. 1, 2019, h. 45.

¹³Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2001, h. 3.

diketahui bahwa rel tersebut bersifat padat, namun terdapat keraguan di dalam benak karena secara logika kedua rel sejajar namun dari visual dapat diketahui bahwa semakin jauh rel maka semakin terlihat menyatu.

Top-down theory menganggap bahwa persepsi merupakan kontrak yang dibangun dari informasi stimulus, harapan dan kesimpulan sementara. Proses persepsi merupakan proses mengartikan semua informasi yang diserap oleh indera. Pelibatan harapan dan kesimpulan yang salah, sehingga dapat terjadi ilusi. Teori ini dapat memberikan jawaban terhadap kelemahan teori *bottom up*. Pada kesempatan lain, sejumlah ahli berpendapat bahwa kedua teori tidak dapat dipisahkan melainkan saling melengkapi.¹⁴

Menurut tataran yang lebih operasional, Walgito menyatakan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diindera, sehingga dimengerti (bermakna), dan merupakan respons yang integrated dari individu. Caplin mengatakan bahwa *frase* “mengerti atau bermakna” yang dimaksud adalah ketika individu mengenali objek dan kejadian objektif secara sadar. Sejak ditemukannya metode eksperimen sebagai metode penelitian di bidang psikologi, penelitian tentang persepsi berkembang pesat.¹⁵

Mulyana mengatakan bahwa persepsi meliputi penginderaan (*sensasi*), atensi dan interpretasi:

¹⁴Wiwien Dinar Pratisti Susatyo Yowono, *Psikologi Eksperimen: Konsep, teori, dan aplikasi*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018, h. 138.

¹⁵*Ibid*, h. 139.

a. Penginderaan (*Sensasi*)

Melalui alat-alat indera kita (yakni indera peraba, indera penglihat, indera pencium dan indera pendengar). *Sensasi* merujuk pada pesan yang dikirimkan otak melalui penglihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman dan pengecapan.

b. *Atensi*

Berkaitan dengan apa yang menarik minat kita untuk memperhatikan kejadian atau rangsangan tertentu. Dalam banyak kasus, rangsangan yang menarik perhatian kita cenderung dianggap lebih penting daripada tidak menarik perhatian kita.

c. *Interpretasi*

Pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampaknya objek tersebut.¹⁶

Sedangkan menurut Schiffman and Kanuk, "*Perception is defined as the process by which an individual selects, organizes, and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world. It can be describe as "how we see the world around us"*", terjemahannya adalah persepsi dapat didefinisikan sebagai proses seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi suatu stimulus menjadi gambaran yang bermakna dan berhubungan dengan dunia, atau dengan

¹⁶Moh. Dwi Cahyono Putra, *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya Terhadap Bisnis Vlog Prank*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2020, h. 24-25.

kata lain dapat dikatakan sebagai “cara kita melihat dunia di sekeliling kita”.¹⁷

*In philosophy, psychology, and cognitive science, perception is the process of attaining awareness or understanding of sensory information. The word “perception” comes from the Latin words perceptio, percipio, and means “receiving, collecting, action of taking possession, and apprehension with the mind or senses”.*¹⁸

4. Pengertian Pelayanan Publik

Sedangkan menurut Schiffman and Kanuk, “*Perception is defined as the process by which an individual selects, organizes, and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world. It can be describe as “how we see the world around us”*”, terjemahannya adalah persepsi dapat didefinisikan sebagai proses seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi suatu stimulus menjadi gambaran yang bermakna dan berhubungan dengan dunia, atau dengan kata lain dapat dikatakan sebagai “cara kita melihat dunia di sekeliling kita”.¹⁹

In philosophy, psychology, and cognitive science, perception is the process of attaining awareness or understanding of sensory information. The word “perception” comes from the Latin words perceptio, percipio,

¹⁷Adrian Yudya Prasety, dkk., *Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 61, No. 3, 2018, h. 209.

¹⁸Ou Qiong, *A Brief Introduction to Perception*, Jurnal Studies in Literature and Language, Vol. 15, No. 4, 2017, h. 18.

¹⁹Adrian Yudya Prasety, dkk., *Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 61, No. 3, 2018, h. 209.

*and means "receiving, collecting, action of taking possession, and apprehension with the mind or senses".*²⁰

Pelayanan publik dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, memiliki tiga makna; perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, buku Lovelock dalam Hardiyansyah, mengemukakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada *wujud* atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.²¹

Sejarah perjalanan *administrasi* publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah

²⁰Ou Qiong, *A Brief Introduction to Perception*, *Jurnal Studies in Literature and Language*, Vol. 15, No. 4, 2017, h. 18.

²¹Kamaruddin Sellang dkk, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jawa Timur: Qiara Media Partner, 2019, h. 22.

kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa “*whatever government does it public service*”.²²

Berbicara tentang *pelayanan publik*, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintahan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik

²²Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017, h. 14.

penyelenggara maupun *pengguna* pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara *dalam* menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan,
- b. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif,
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan,
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan,

- e. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat,
- f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan,
- h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman,
- i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana,
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya,
- k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja,
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan,
- n. Valuasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlaut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.²³

Mahmudi yang dikutip oleh Kamaruddin Sellang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

²³Muhammad Rhida Rachmatullah, *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>, diakses pada tanggal 4 September 2020.

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- f. Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
- g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.²⁴

Penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dari pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah

²⁴Kamaruddin Sellang dkk, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, ...h. 23.

memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

Pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi), yaitu:

- a. Transparansi, yaitu memberikan pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.²⁵

²⁵*Ibid*, h. 24-25.

5. Pengertian Kualitas Layanan Akademik

Pengertian kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Bitner mendefinisikan kualitas layanan sebagai berikut: “*Service quality is the customer’s perception of superiority of the service*”. Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan.²⁶

Kotler menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al, dalam Lupiyoadi, sebagai berikut:²⁷

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan

²⁶Suciati Puspa Putri Mega Wulandari, *Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 2, No. 2, 2013, h. 7.

²⁷Febriany Feibe Rosaline Tuerah dkk, *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Maiswa*, Jurnal Emba, Vol. 3, No.4, 2015, h. 424.

lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*insurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pakpahan mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas layanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Layanan akademik dikatakan berkualitas/bermutu apabila sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggannya.

Senada dengan yang disampaikan Lupiyoadi kualitas pelayanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang akan mengatakan Layanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.²⁸

Mahasiswa adalah sebagai subjek utama untuk menerima sebuah pelayanan akademik di sebuah kampus. Para mahasiswa yang satu dengan yang lainnya akan mempunyai penilaian yang saling berhubungan bisa di bilang saling melengkapi apa yang mereka dapatkan terhadap layanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus.

²⁸Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi, ...* h. 201.

6. Pengertian Kendala Dan Solusi

a. Pengertian Kendala

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.²⁹ Sedangkan kendala yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kendala yang dialami oleh mahasiswa yang berkaitan dengan sistem layanan akademik pada pengelolaan dan kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

b. Pengertian Solusi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia solusi berarti penyelesaian, pemecahan (masalah dan sebagainya), jalan keluar.³⁰ Hal ini berarti pemecahan dan penyelesaian masalah teknis pada layanan akademik yang dialami oleh mahasiswa yang berkaitan dengan sistem layanan akademik pada pengelolaan dan kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

²⁹Elda Novita, *Kendala-Kendala Peserta Didik dalam Mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) Pada Mata Pelajaran Sejarah Kelas XI IPS di SMA Negeri 3 Pariaman*, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat, 2016, h. 8.

³⁰Saiful Romadlon, *Faktor Penyebab dan Solusi Perilaku Mencuri Pada Remaja di Desa Pepedan Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga*, IAIN Purwokerto, 2019, h. 9.

BAB III METODE

PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.³¹

Menurut Kirk & Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Hal tersebut mengidentifikasi hal-hal yang relevan dengan makna baik dalam beragamnya tindakan manusia, beragam tindakan, beragam kepercayaan dan minat dengan berfokus pada perbedaan bentuk-bentuk hal yang menimbulkan perbedaan makna.

Menurut beberapa pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara

³¹Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak, 2018, h. 7.

random sampling, teknik pengumpulan dengan *trianggulasi* sumber data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi.

Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *random*, teknik pengumpulan dengan *trianggulasi* sumber data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³²

Pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.³³

Pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi dalam lokasi penelitian secara lugas dan terperinci serta berusaha untuk mengungkapkan data mengenai “Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Palangka Raya”.

³²Ibid, h. 8.

³³Deny Nofriansyah, *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 8.

B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan setelah proposal peneliti mendapat rekomendasi dan surat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre No. 24 Palangka Raya Kalimantan Tengah..

2. Lokasi Penelitian

Adapun tempat atau lokasi penelitian diambil di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre No. 24 Palangka Raya Kalimantan Tengah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yaitu sumber yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek dalam suatu penelitian dapat berupa orang, hewan, benda, dan apa saja yang memiliki variasi.³⁴ Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika kita berbicara tentang subjek penelitian, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran meneliti.³⁵ Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

³⁴Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2013, h. 42.

³⁵Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, h. 108.

angkatan 2017 dan 2018 untuk dapat memberikan data primer dalam penelitian ini.

Teknik untuk menentukan subjek penelitian ini peneliti menggunakan purposive *sampling*. Teknik *sampling* ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian. Walaupun demikian, untuk menggunakan teknik ini peneliti seharusnya orang yang pakar terhadap karakteristik populasi. Berdasarkan pengetahuan yang jeli terhadap populasi, maka unit-unit populasi yang dianggap kunci, diambil sebagai sampel penelitian.³⁶ Sedangkan pihak yang dijadikan sebagai informan adalah pihak yang berkaitan dengan pengelolaan layanan akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

Kriteria adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu.

- a. Kriteria untuk informan adalah pihak yang berkaitan dengan pengelolaan layanan akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
- b. Kriteria untuk narasumber, yaitu:
 - 1) Mahasiswa aktif angkatan 2017 dan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
 - 2) Mahasiswa yang pernah mendapatkan beasiswa.

³⁶M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 125.

3) Mahasiswa yang aktif organisasi FEBI.

4) Karyawan Staf administrasi

2. Objek Penelitian

Objek dalam Penelitian ini mengenai bagaimana **Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.**

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses pengadaaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Data dikumpulkan dengan instrumen yang telah di desain sebelumnya dengan cara-cara tertentu. Ada beberapa cara atau teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif, masing-masing teknik tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dari yang lain serta mempunyai kelebihan dan kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti harus mempertimbangkan hal tersebut dalam memilih teknik agar sesuai dengan tujuan dan desain pendidikan.³⁷

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data melalui pengamatan atas gejala, fenomena dan fakta empiris yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam kegiatan observasi peneliti bisa membawa *check list*, *rating scale*, atau catatan berkala sebagai instrumen observasi. Sehingga

³⁷Neni Hasnunidah, *Metode Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Media Akademi, 2017, h. 87.

dalam kegiatan observasi ada pencatatan melalui *check list* yang telah disusun peneliti.

Pengamatan dapat dilakukan dalam situasi dan objek asli (alamiah) atau pada objek buatan (*by design*). Observasi pada objek asli ini biasanya digunakan dalam penelitian sosial, sedangkan observasi pada objek buatan biasanya dilakukan pada penelitian pertanian, kesehatan atau rekayasa yang penelitiannya dilakukan di laboratorium atau alam asli.

Melihat dari cara melakukannya, Observasi langsung adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam kancah atau objek penelitian secara langsung. Peneliti bisa melakukan interaksi visual dengan objek yang diteliti.³⁸

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk kegiatan pemerolehan informasi dengan cara melakukan proses tanya jawab antara penanya dengan narasumber/sumber informasi. Adapun menurut *Webster's Collegiate Dictionary*, ada dua pengertian wawancara. Pertama, wawancara diartikan sebagai pertemuan antara dua orang atau lebih dengan tujuan mengadakan konsultasi resmi. Pengertian kedua adalah pertemuan yang dilakukan oleh wartawan dengan pihak lain dengan maksud menggali informasi yang dapat dijadikan berita.³⁹

³⁸Musfiqon, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2012, h. 116.

³⁹Erwan Juhara dkk, *Cendekia Berbahasa*, Jakarta Selatan: PT. Setia Purna Inves, 2005, h. 97.

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi dan data. Pada awalnya teknik wawancara sangat jarang digunakan, tetapi pada abad ke-20 menjadi puncak pencapaian karya jurnalistik yang hebat dihasilkan melalui wawancara, teknik wawancara berlanjut sampai sekarang abad ke-21. Wawancara merupakan kemampuan dan keterampilan mutlak yang harus dimiliki oleh setiap lulusan psikologi. Hampir semua pekerjaan yang berhubungan dengan lulusan psikologi dilakukan dengan wawancara untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan sebagai pertimbangan langkah selanjutnya.⁴⁰

Sedangkan, menurut Herdiansyah kebanyakan orang menganggap bahwa wawancara adalah panggilan kerja, wawancara seleksi masuk perguruan tinggi dan wawancara tokoh yang sering dilihat di televisi maupun di internet.⁴¹

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, prasasti, notulen rapat, leger nilai, agenda, dan lain-lain. Metode dokumentasi memiliki keunggulan dan kelemahan dibanding dengan metode yang lain.

Menurut Sukardi pengertian dari dokumentasi tidak resmi, yakni:⁴²

⁴⁰Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*, Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016, h.1.

⁴¹*Ibid*, h. 2.

⁴²Johani Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 100.

a. Dokumentasi tidak resmi

Dokumentasi tidak resmi, merupakan dokumen yang tidak disusun untuk kepentingan dinas atau kepentingan berhubungan antara dua pihak yang secara resmi harus dibuat oleh pejabat yang berwenang dengan ditandai oleh adanya: nomor surat, perihal, ditandatangani oleh pejabat yang berwenang serta dicap sebagai tanda sah.

E. Keabsahan Data

Pengabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data, yaitu dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikataka secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakanya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴³

⁴³M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, ... h. 256.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan, dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumentasi, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah Teknik analisis interaktif Miles & Huberman. Analisis ini melihat bahwa dalam analisis data kualitatif terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.⁴⁴

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan serangkaian proses yang dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang dipergunakan. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan beberapa tahapan yang saling terkait, yaitu menentukan setting dan subjek penelitian, menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, menentukan teknik pengumpulan data, dan melakukan pengumpulan data. Dalam teknik pengumpulan data, sudah disebutkan pada point pengumpulan data yang mana dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumen.⁴⁵

⁴⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005, h. 330.

⁴⁵Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT. Reflika Aditama, 2012, h. 207-215.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya pula diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan data yang sudah direduksi sehingga terlihat sosoknya yang lebih utuh. Dalam penyajian data pelaporan yang sudah direduksi dilihat kembali gambaran secara keseluruhan, sehingga dapat tergambarkan konteks data secara keseluruhan, dan dari situ dapat dilakukan penggalian data kembali apabila dipandang perlu untuk lebih mendalami masalahnya. Penyajian ini sangat penting dan menentukan bagi langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi karena dapat memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.⁴⁶

4. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah-makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposal- proposal.

⁴⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 92.

Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas, memelihara kejujuran dan kecurigaan (*skeptisme*).⁴⁷

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini, terdiri dari 5 bab yang akan diulas secara rinci sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan kegunaan penelitian.

Bab II, Kajian Pustaka yang isinya memaparkan aspek-aspek teoritis tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Sumber rujukan bab II adalah referensi atau literatur dari buku-buku, laporan penelitian terdahulu, tulisan pada jurnal ilmiah, situs internet, dan dokumentasi tertulis lainnya.

Bab III, Metode Penelitian yang berisi waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data, sistematika penulisan serta pemaparan tentang kerangka pikir peneliti.

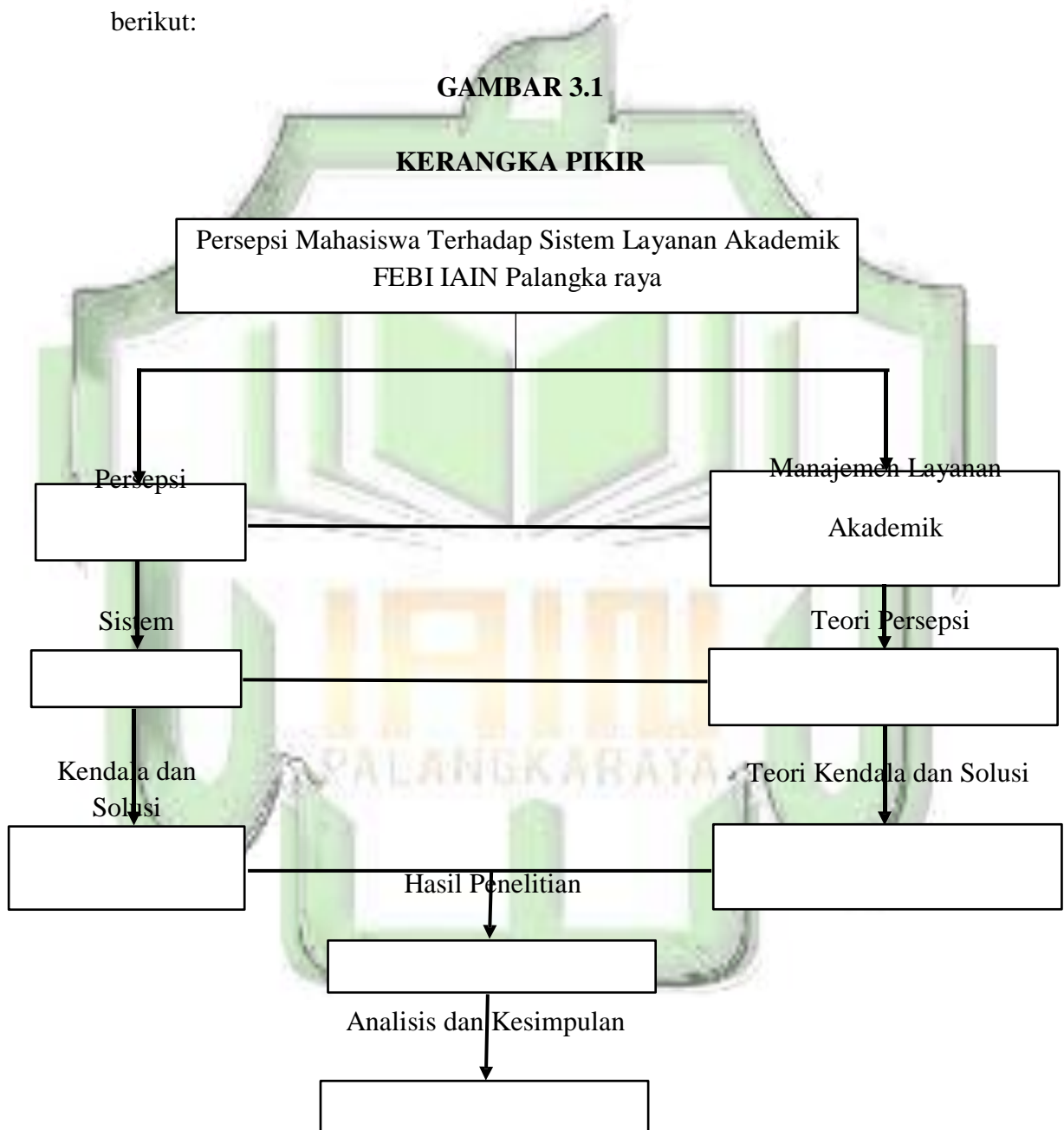
Bab IV Penyajian dan Analisis Data, terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan informan penelitian, penyajian data, dan hasil analisis.

Bab V Penutup, terdiri atas kesimpulan dan saran.

⁴⁷Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012, h. 129-133.

H. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya proposal saya yang berjudul Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palangka Raya bisa dilihat dalam kerangka pikir sebagai berikut:



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah IAIN Palangka Raya

Institut Agama Islam Negeri sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya didirikan pada tahun 1972. Pada awalnya lembaga ini bernama Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya, diresmikan Rektor IAIN Antasari Banjarmasin, H. Mastur Jahri, MA pada tahun 1972. Lembaga ini dimaksudkan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tenaga guru Agama Islam di Kalimantan Tengah. Selanjutnya Fakultas ini memperoleh status terdaftar berdasarkan surat keputusan Dirjen Binbaga Islam Depag RI Nomor: Kep/D.V218/1975 tanggal 13 November 1975.

Pada periode 1975-1980, Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya belum mengalami kemajuan yang berarti. Ketika itu mahasiswa yang mampu menyelesaikan studi hanya 6 orang pada jenjang sarjana muda. Kemudian pada tahun 1985, Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya bergabung dalam Badan Kerja Sama Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (BKS-PTAIS) se Indonesia. Berdasarkan surat BKS-PTAIS dengan Nomor: 008 /104/0/BKS-PTAIS/1985 tertanggal 19 Januari 1985 Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya secara resmi diterima

Menjadi anggota Kopertis IV Surabaya. Selanjutnya berdasarkan surat Keputusan Presiden RI Nomor: 9 Tahun 1988 dan Keputusan Menteri Agama tahun 1988, sejak 9 Juli 1988 Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya menjadi Fakultas Tarbiyah Negeri yang merupakan Fakultas Tarbiyah bagian dari IAIN Antasari Banjarmasin.

Kemudian untuk lebih mengembangkan lembaga pendidikan Islam ini, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 301 tahun 1997, Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Palangka Raya berubah status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya. Dengan perubahan status tersebut memberikan peluang kepada STAIN Palangka Raya untuk menerapkan manajemen sendiri, mengembangkan kelembagaan, jurusan dan program studi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Perubahan menjadi IAIN Palangka Raya ditandai dengan penandatanganan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2014 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islam (IAIN) Palangka Raya menjadi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (2004-2014) pada Jumat, 17 Oktober 2014.

IAIN Palangka Raya berada di ibukota provinsi Kalimantan Tengah meliputi 15.356.695 Ha atau satu setengah kali (1,5x) lipat luas Pulau Jawa Provinsi ini juga menawarkan potensi ekonomi besar terpendam. Berada tepat diperlintasan darat seluruh provinsi di Pulau Kalimantan, Provinsi ini terdiri atas 13 Kabupaten dan 1 Kota.

2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Keberadaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya berawal dengan dibukanya program studi Ekonomi Syariah pada tahun 2006. Saat itu, program studi Ekonomi Syariah masih berada di bawah naungan Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya

Sejalan dengan meningkatnya peminatan dari tahun ke tahun dan perkembangan sumber daya manusia di bidang ekonomi syariah, program studi Ekonomi Syariah sebagai satu-satunya program studi Ekonomi Syariah di Kalimantan Tengah di bawah naungan Jurusan Syariah terus bertransformasi terutama pada aspek kelembagaan. Akhirnya, pada tahun 2014 ekspektasi terhadap transformasi status kelembagaan STAIN Palangka Raya memperoleh angin segar dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada hari Jum'at tanggal 17 Oktober 2015.

Ketika kampus ini beralih nama, maka seluruh organisasi dan tata kelola di bawah naungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya mengalami transformasi secara total. Salah satu konsekuensi dari transformasi kelembagaan tersebut, penyesuaian terjadi salah satunya adalah upaya dan perjuangan untuk menambah program studi baru, reformasi jabatan struktural dan lain-lain guna mendukung dan

menyambut lembaga baru yaitu Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Alhasil, 4 bulan setelah terjadi perubahan nama dari STAIN Palangka Raya menjadi IAIN Palangka Raya, program studi Ekonomi Syariah yang bermula di bawah naungan Jurusan Syariah, kini bernaung di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah salah satu Fakultas yang berada di bawah payung Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya yang pendiriannya berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2015.

Selain program studi Ekonomi Syariah dengan akreditasi B, pada tahun 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, telah memiliki 1 program studi baru, yaitu program studi Perbankan Syariah (proses persiapan akreditasi). Kemudian pada tahun 2016 telah terjadi restrukturisasi program studi Zakat Wakaf menjadi program studi Manajemen Zakat Wakaf dan berpindah naungan di bawah payung studi baru yaitu Akuntansi Syariah pada tahun 2017. Jadi, terdapat 4 program studi dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas ini berada di jalan G Obos, Komplek Islamic Center, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

a. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

1) Visi Fakultas

“Menjadi Penggagas dan Pusat Pengkajian Ekonomi dan Bisnis Islam yang Unggul dan Menang Bersaing di Kancah Masyarakat Ekonomi ASEAN”⁴⁸

2) Misi Fakultas

a) Menyiapkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam melalui kegiatan pendidikan Ekonomi dan Bisnis Islam yang mengakomodasi nilai-nilai kearifan lokal yang Islami, kegiatan pelatihan, kegiatan penelitian multiparadigma dan kegiatan abdi masyarakat dalam pengembangan Ekonomi Syariah dan ekonomi kerakyatan berbasis pada standar akreditasi nasional maupun internasional;

b) Membangun sinergi antara lembaga Ekonomi Islam, lembaga keuangan syariah, lembaga pendidikan dan pemerintah dalam membumikan Ekonomi dan Bisnis Islam di tingkat regional dan nasional;

c) Membangun jaringan dengan lembaga-lembaga Internasional, baik lembaga pendidikan, keuangan, riset, maupun organisasi investor Internasional;

d) Memajukan Ekonomi dan Bisnis Islam melalui pengkajian dan aksi penelitian terhadap berbagai potensi kreatif untuk

⁴⁸<http://www.iain-palangkaraya.ac.id/new/visi/> diakses pada tanggal 9 Februari 2021 pukul 18:53 WIB.

pengembangan dan pelaksanaan Ekonomi Islam, baik regional, nasional maupun Internasional;

e) Memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat dan pemerintah baik pemikiran konstruktif maupun aksi riil dalam pembangunan ekonomi Indonesia yang berkeadilan.⁴⁹

3) Motto MIKWA

Melayani dengan “SANTUN”

(Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul)

(We Serve You Simply. Accurately, Comfortly, Punctually and Excellently)

b. Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Jumlah tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya berjumlah 12 orang tenaga pendidik.

c. Struktur Organisasi

Berdasarkan data sementara yang peneliti teliti kumpulkan terkait dengan struktur organisasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, maka terdapat susunan organisasi yang terdiri dari Dekan Fakultas, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III, Ketua Jurusan, Ketua Prodi dan Kasi Bagian Tata Usaha yang bisa dilihat secara rinci pada gambar berikut ini:

⁴⁹<http://www.iain-palangkaraya.ac.id/new/misi/> diakses pada tanggal 9 Februari 2021 pukul 19:20 WIB.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi FEBI IAIN Palangka Raya



B. Gambaran Subjek Dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini untuk narasumber berjumlah 16 orang, sedangkan untuk informan berjumlah 4 orang. Peneliti menguraikan identitas subjek serta informan penelitian. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Identitas Narasumber Penelitian

No.	Nama	Program Studi	Angkatan
1.	MA	Ekonomi Syariah	2017
2.	MJ	Ekonomi Syariah	2017
3.	NH	Perbankan Syariah	2017
4.	WTK	Perbankan Syariah	2017
5.	AP	Manajemen Zakat Wakaf	2017
6.	N	Manajemen Zakat Wakaf	2017
7.	I	Akuntansi Syariah	2017
8.	M	Akuntansi Syariah	2017
9.	MMF	Ekonomi Syariah	2018
10.	S	Ekonomi Syariah	2018
11.	IF	Perbankan Syariah	2018
12.	MRO	Perbankan Syariah	2018
13.	LS	Manajemen Zakat Wakaf	2018
14.	NRA	Manajemen Zakat Wakaf	2018
15.	M	Akuntansi Syariah	20118
16.	SNS	Akuntansi Syariah	20118

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021

Tabel 4.2
Identitas Informan Penelitian

No.	Nama	Usia	Jabatan
1.	S	51 tahun	WAKIL DEKAN 1 BIDANG AKADEMIK
2.	YD	53 tahun	KASUBBAG KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
3.	NA	35 tahun	STAF KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
4.	SS	38 tahun	STAF KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021

C. Penyajian Data

1. Sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

Palangka Raya

Untuk mengetahui hasil penelitian Bagaimana sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari mahasiswa FEBI yang menjadi subjek penelitian dan staf MIKWA bagian akademik sebagai informan. Berikut hasil wawancara dengan narasumber dan informan untuk menjawab sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya:

a. Subjek Pertama

Berikut hasil wawancara dengan MA, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudari

menjawab:

Kurang tahu, semuanya responitas karena berurusan apapun entah surat, mengurus KPP, dll langsung tertuju ke pak N baru yang mengasih tahu harus ke ibu/ bapak. Alangkah lebih baiknya prosedur urutan layanan ditempel. Sehingga mahasiswa bisa melihat prosedur tersebut jadi tidak tertumpu kepada pak N.⁵⁰

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab:

Sudah baik, untuk staf yang baru masih agak asing jadi perlu pengenalan lagi. Staf yang baru sudah paham cuma dalam mengurus surat izin riset penelitian masih bingung dan harus nanya dulu ke staf yang lama. Mungkin staf yang baru masih dalam proses pengenalan tugasnya.⁵¹

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Sangat penting, karena layanan akademik di MIKWA merupakan jantung fakultas. Misalkan MIKWA sendiri berhenti/lamban otomatis mempengaruhi terhadap berjalannya suatu organisasi di fakultas.⁵²

Subjek MA menjelaskan bahwa kurang tahu sistem layanan akademik di MIKWA seperti apa, karena setiap berurusan selalu menanyakan ke staf layanan akademik bukan melihat dari prosedur. MA menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, lebih ditingkatkan lagi komunikasi antara staf lama dan baru. MA mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting bagi mahasiswa.

⁵⁰Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 8 Maret 2021.

⁵¹Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 8 Maret 2021.

⁵²Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 8 Maret 2021.

b. Subjek 2

Berikut hasil wawancara dengan MA, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab: Sistem layanan akademik di MIKWA yang saya ketahui seperti yang dilakukan oleh pak N, memberikan informasi, bagaimana cara-cara mengajukan proposal, munaqasah, memberi arahan tentang KHS, KPP, dll.⁵³

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya sudah baik-baik saja, ramah tamah, apalagi kalau ke MIKWA selalu disambut, disapa dengan senyuman dan selalu memberikan arahan.⁵⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya sangat penting, karena kalau tidak ada layanan akademik di MIKWA ibaratnya mahasiswa tanpa tahu arah jalan, maksudnya arah yaitu tidak mengetahui jadwal misalnya untuk tanggal terakhir pengajuan judul.⁵⁵

Subjek MJ menjelaskan bahwa sistem layanan akademik yaitu memberikan informasi tentang bagaimana cara-cara mengajukan judul, proposal, skripsi, pengarahan tentang KHS, KPP,dll. MJ menjelaskan

⁵³Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

⁵⁴Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

⁵⁵Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

bahwa staf layanan akademik di MIKWA baik, ramah tamah, selalu disambut dan disapa. MJ mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting bagi mahasiswa.

c. Subjek 3

Berikut hasil wawancara dengan NH, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudari menjawab:

Yang saya ketahui adalah sistem layanannya sangat banyak sekali jenisnya dan kita dapat bertanya kepada staf layanan akademik, misalnya perihal surat aktif kuliah untuk mendaftar beasiswa, untuk persyaratan lainnya para staf yang menyediakan. Kalau untuk MIKWA FEBI staf layanan akademik selalu mengusahakan surat menyurat mengikuti prosedur dan menyelesaikannya dengan cepat. Jadi pernah suatu hari saya mau ikut kegiatan, dan hari sabtu sedangkan saya perlu cap buat surat rekomendasi dari Wadek 1 saat itu adalah pak D, akhirnya mencoba menghubungi pak N, terus beliau bilang silahkan ke fakultas. Artinya staf layanan akademik di MIKWA meskipun di hari libur kalau memang mahasiswa sangat membutuhkan dan hari terakhir mereka akan benar-benar memberikan pelayanan yang sangat bagus. Bahkan saya pernah dapat cerita dari kakak tingkat waktu yudisium, mereka cerita memang urusan-urusan yang memang di MIKWA pada hari sabtu tetap dilayani oleh staf layanan akademik.⁵⁶

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab:

Kalau untuk personalnya saya rasa mereka sangat ramah, cekatan, mengetahui apa yang harus mereka lakukan, mungkin karena sudah terbiasa dan sudah tahu tugasnya masing-masing. Terus yang paling mudah biasanya ada yang namanya beasiswa bantuan kalau tidak salah Kalteng Berkah, banyak sekali mahasiswa yang mengajukan dan meminta surat keterangan aktif kuliah, jadi staf

⁵⁶Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

layanan akademik membuat suratnya dan mengirim dalam bentuk file selanjutnya mahasiswa memprint-out masing-masing. Hal tersebut sangat mempermudah dan tidak perlu bolak-balik ke fakultas. Ketika mahasiswa ke fakultas berkasnya sudah siap tinggal dikumpulkan saja. Jadi menurut saya staf layanan akademik ramah, cekatan, memahami, profesional dan banyak lagi.⁵⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Kalau menurut saya selaku mahasiswa layanan akademik sangat penting, karena sebagai mahasiswa membutuhkan hal tersebut. Misalnya kita mau ikut kegiatan, daftar beasiswa kita sangat membutuhkan pelayanan akademik. Terus kita ingin cepat lulus tetap saja membutuhkan layanan akademik. Kalau ditanya seberapa pentingnya dari skala 1-5 saya rasa pelayanan akademik di posisi 5, sangat penting.⁵⁸

Subjek NH menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah layanan yang mengutamakan keperluan mahasiswa meskipun di hari libur. NH menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan ramah, cekatan, memahami, profesional. NH mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting untuk memenuhi keperluan mahasiswa dan ada d skala 5.

d. Subjek 4

Berikut hasil wawancara dengan WTK, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab:

Yang saya ketahui tentang sistem layanan akademik FEBI salah satunya pada bidang beasiswa, selain itu ada bidang alumni,

⁵⁷Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

⁵⁸Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

administrasi, bisa juga melalui SIMAK dari pihak IAIN, pihak FEBI sangat membantu sekali.⁵⁹

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya layanan akademik yang diberikan sudah baik, staf sudah melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap.⁶⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya sangat penting karena melalui layanan akademik mahasiswa sangat terbantu dalam masalah administrasi. Sehingga bisa memberikan pengarahan kepada mahasiswa supaya tidak kebingungan.⁶¹

Subjek WTK menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah bidang yang digunakan untuk membantu administrasi mahasiswa. WTK menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, cepat dan tanggap. WTK mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting mahasiswa sangat terbantu dalam masalah administrasi.

e. Subjek 5

Berikut hasil wawancara dengan I, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab: Menurut saya sistem layanan akademik di MIKWA

⁵⁹Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

⁶⁰Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

⁶¹Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

FEBI adalah suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik khususnya mahasiswa FEBI.⁶²

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab:

Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh staf layanan akademik di MIKWA FEBI sangat bagus, respon yang cepat dan tanggap, serta memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi mahasiswa.⁶³

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya sangat penting, karena keberadaan MIKWA FEBI sangat dibutuhkan oleh mahasiswa yang ingin mengurus kuliahnya, baik itu mengurus KRS, cap validasi, surat aktif kuliah, dan masih banyak lagi.⁶⁴

Subjek I menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah sistem yang digunakan untuk memenuhi keperluan mahasiswa. I menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sangat bagus, respon cepat, tanggap dan memberikan solusi. I mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting keberadaannya bagi mahasiswa.

f. Subjek 6

⁶²Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

⁶³Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

⁶⁴Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

Berikut hasil wawancara dengan M, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudari menjawab:

Sistem layanan akademik yang saya ketahui ketika mau meminta surat izin penelitian kita harus meminta persetujuan tanda tangan penguji dan pembimbing bahwa proposal sudah direvisi baru bisa mendapatkan surat tersebut.⁶⁵

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya staf layanan akademik memberikan pelayanan yang baik dan ramah dalam melayani mahasiswa yang membutuhkan informasi perkuliahan dan administrasi.⁶⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya sangat penting, karena layanan akademik di MIKWA menjadi tempat bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi terkait dengan hal-hal perkuliahan dan administrasi.⁶⁷

Subjek M menjelaskan bahwa sistem layanan akademik yang diketahui yaitu tentang surat izin penelitian. M menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan dengan baik dan ramah dalam melayani mahasiswa. M mengatakan bahwa layanan akademik sangat

⁶⁵Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

⁶⁶Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

⁶⁷Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

penting, karena layanan akademik adalah tempat mahasiswa mendapatkan informasi terkait perkuliahan dan administrasi.

g. Subjek 7

Berikut hasil wawancara dengan AP, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudara menjawab: Menurut saya sistem artinya suatu unsur yang beraturan. Tatanan dalam pelayanan khusus di bidang akademik dan kemahasiswaan. Segala aktivitas yang berkaitan dengan urusan mahasiswa.⁶⁸

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab: Staf layanan akademik di MIKWA memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang mahasiswa butuhkan.⁶⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Sangat penting, karena merupakan bagian vital mahasiswa. Ketika kita berurusan dengan administrasi mengenai akademik dan kemahasiswaan. Contoh terjadi pergantian dosen pembimbing akademik maka yang mengurus hal ini bagian administrasi staf layanan akademik di MIKWA.⁷⁰

⁶⁸Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

⁶⁹Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

⁷⁰Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

Subjek AP menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah segala aktivitas yang berhubungan dengan mahasiswa. AP menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa. AP mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena merupakan bagian vital mahasiswa.

h. Subjek 8

Berikut hasil wawancara dengan N, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab: Sistem layanan akademik di MIKWA FEBI yang saya ketahui adalah tempat mahasiswa FEBI dalam melakukan registrasi yang berhubungan dengan mahasiswa/i yang aktif kuliah.⁷¹

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan yang saya rasakan sudah baik, tetapi menurut saya masih kekurangan staf dalam kinerjanya.⁷²

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Sangat penting, karena berhubungan dengan kita yang aktif kuliah apalagi semester akhir sekarang menunggu jadwal sempro banyak sekali mahasiswa FEBI yang mendaftarkan diri, dan saya melihat

⁷¹Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

⁷²Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

pak N selaku staf layanan akademik di MIKWA sangat kelelahan dalam menanganinya.⁷³

Subjek N menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah tempat mahasiswa melakukan registrasi. N menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan sudah baik, meskipun masih kekurangan staf layanan akademik. N mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena berhubungan dengan mahasiswa yang aktif kuliah apalagi teruntut mahasiswa semester akhir.

i. Subjek 9

Berikut hasil wawancara dengan MMF, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudara menjawab:

Yang saya ketahui sistem layanan akademik di MIKWA FEBI contohnya seminar proposal dimana mahasiswa untuk mengcopy sebanyak 7 eksemplar, kegunaannya untuk dibagikan ke penguji, pembimbing, moderator, penanggap dan arsip untuk MIKWA ketika penguji atau pembimbing lupa membawa proposal. Selain itu prosedur untuk maju seminar ketika staf layanan akademik menghubungi mahasiswa yang terkait kemudian melobi waktu, diberitahukan kembali ke staf bahwa ingin maju pada jam sekian, tanggal sekian setelah ditentukan proposal bisa diambil H-2 atau H-1 sebelum seminar proposal.⁷⁴

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

⁷³Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

⁷⁴Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

Menurut saya bagian stafnya terutama bagian orang yang bekerja pada layanan akademik di MIKWA FEBI memberikan layanannya baik, ramah dan santun. Ibaratnya jika kita kesana pasti betah tidak terburu-buru untuk pulang.⁷⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya MIKWA FEBI sebagai pemberi layanan akademik sangat penting karena urusan terkait kemahasiswaan terutama seperti surat-menyurat dan sebagainya. Jika tidak ada MIKWA FEBI bagaimana nasib mahasiswa berurusannya tidak mungkin langsung ke ketua jurusan, wadek karena sudah mempunyai tugasnya masing-masing. MIKWA FEBI adalah kaki dan tangan dari fakultas.⁷⁶

Subjek MMF menjelaskan bahwa sistem layanan akademik merupakan prosedur yang harus mahasiswa lengkapi contohnya mau maju proposal, skripsi, dll. MMF menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan baik, ramah dan santun. MMF mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena terkait dengan keperluan mahasiswa.

j. Subjek 10

Berikut hasil wawancara dengan S, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudara menjawab:

MIKWA FEBI sebagaimana fungsinya adalah wadah pelayanan administrasi kampus tingkat fakultas. MIKWA memberikan layanan administrasi yang baik untuk mahasiswa maupun dosen

⁷⁵Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

⁷⁶Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

dengan sistem layanan ditempat atau secara langsung ke kantor MIKWA FEBI dan sistem layanan digitalisasi seperti website <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id>. Tetapi sekarang website tersebut berubah tidak seperti yang terdahulu. Ketika kita ingin memasuki *website* yang sekarang kita harus membuat akun terlebih dahulu karena untuk aksesnya dibuat privasi. Sehingga untuk bisa tetap masuk *website* tersebut kita harus membuat akun terlebih dahulu yang harus kita lengkapi yaitu nama, nim, prodi, email, nomor ponsel dan kata sandi. Jika semuanya sudah kita lengkapi maka akun tersebut masih dalam status non aktif karena harus menunggu verifikasi staf layanan akademik terlebih dahulu. Sedangkan kalau untuk *website* terdahulu ketika kita sudah masuk maka langsung muncul tampilan surat menyurat yang berhubungan dengan layanan akademik. Didalam *website* tersebut menyediakan pelayanan akademik surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan lulus, surat izin pra penelitian dan surat izin penelitian.⁷⁷

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

Staf layanan akademik di MIKWA telah memberikan pelayanan cukup baik dan bersahabat tanpa mempersulit mahasiswa. Tidak seperti kampus lain yang saya dengar bahkan harus mengeluarkan uang agar pelayanannya dipercepat atau lancar.⁷⁸

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya sangat penting, dimana peran dari pelayanan akademik atau administrasi sangat dibutuhkan oleh mahasiswa

⁷⁷Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

⁷⁸Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

bahkan bisa dibidang disetiap kegiatan mahasiswa pasti ada keadministrasian.⁷⁹

Subjek S menjelaskan bahwa MIKWA FEBI menyediakan sistem layanan akademik yaitu secara langsung dan *online* melalui situs *website* <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id> dan menjelaskan mekanisme untuk mengakses *website* yang terbaru terdiri dari surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan lulus, surat izin pra penelitian dan surat izin penelitian. S menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan cukup baik dan bersahabat tanpa mempersulit mahasiswa. S mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena sangat dibutuhkan mahasiswa yang tidak lepas dari urusan administrasi.

k. Subjek 11

Berikut hasil wawancara dengan IF, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.

Saudara menjawab:

Sistem layanan yang saya ketahui salah satunya bahwa di MIKWA ketika mahasiswa ingin mengajukan beasiswa bisa bertanya terlebih dahulu lewat WA apa saja persyaratan yang harus disiapkan sehingga nantinya staf layanan akademik akan membantu melengkapi surat persyaratan yang mahasiswa minta.⁸⁰

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab: Menurut saya staf layanan akademik di MIKWA dalam

⁷⁹Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

⁸⁰Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Maret 2021.

memberikan pelayanan kepada mahasiswa yaitu baik, ramah dan murah senyum.⁸¹

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya sangat penting, apalagi mahasiswa semester akhir dan menengah. Ketika saya masih jadi mahasiswa baru sama sekali tidak peduli, tidak berusaha mencari tahu dan tidak banyak berurusan di MIKWA cuma tahu kuliah dan kuliah saja. Minimal ketika semester 3 ketika mau daftar beasiswa kebingungan dalam berurusan tetapi layanan akademik di MIKWA sangat membantu mahasiswa dalam hal administrasi.⁸²

Subjek IF menjelaskan bahwa ketika mau mengajukan beasiswa bisa bertanya lewat WA terlebih dahulu kemudian staf layanan akademik akan membantu melengkapi persyaratan yang diajukan. IF menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan yang baik, ramah dan murah senyum. IF mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena tempat yang mengarahkan mahasiswa semester menengah dan akhir dalam berurusan.

1. Subjek 12

Berikut hasil wawancara dengan MRO, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudara menjawab:

⁸¹Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Maret 2021.

⁸²Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Maret 2021.

Saya kurang tahu prosedurnya, apalagi mahasiswa yang tidak ada dijelaskan karena komunikasi kita tidak sesuai SOP, misalnya ingin membuat surat aktif kuliah langsung saja ke pak N walaupun mereka yang mengurus harusnya kita sebagai mahasiswa juga mengetahui prosedur tersebut sehingga tidak kebingungan.⁸³

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab: Menurut saya staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yaitu sopan santun dan ramah. Apalagi semenjak ada ibu A informasi lebih update, lebih nyaman prosesnya dan sangat membantu.⁸⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya sangat penting, yang namanya administrasi jantungnya sebuah lembaga jadi sangat penting karena tidak semua hal yang kita lakukan tidak beradministrasi. Sangat penting bagi saya dan mahasiswa juga harus tahu sistem layanan akademik di MIKWA FEBI.⁸⁵

Subjek MRO menjelaskan bahwa kurang mengetahui prosedur sistem layanan akademik karena tidak ada penjelasan untuk hal tersebut. MRO menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan yang sopan santun dan ramah. MRO mengatakan bahwa

⁸³Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

⁸⁴Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

⁸⁵Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

layanan akademik sangat penting, karena administrasi adalah jantungnya suatu lembaga.

m. Subjek 13

Berikut hasil wawancara dengan NRA, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab: Menurut saya sistem layanan akademik di MIKWA FEBI adalah tempat administrasi yang melayani kelengkapan berkas untuk mengurus beasiswa, absen kelas, transkrip nilai, dll.⁸⁶

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya pelayanan yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA sudah baik.⁸⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya sangat penting, kalau tidak ada layanan akademik di MIKWA bagaimana mahasiswa nantinya dalam mengurus administrasi tentang perkuliahan, dengan adanya layanan akademik di MIKWA sangat membantu mengarahkan mahasiswa dalam berurusan surat-menyurat.⁸⁸

Subjek NRA menjelaskan bahwa sistem layanan akademik adalah tempat administrasi yang selalu dikunjungi mahasiswa. NRA

⁸⁶Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

⁸⁷Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

⁸⁸Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

menjelaskan bahwa staf layanan akademik sudah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. NRA mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting untuk kelangsungan administrasi mahasiswa sehingga membantu mengarahkan.

n. Subjek 14

Berikut hasil wawancara dengan LS, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab: Menurut saya sistem layanan akademik yaitu memberikan pelayanan akademik salah satunya mempermudah mahasiswa mendapatkan berkas-berkas yang diperlukan, misalnya berkas beasiswa, proposal, skripsi dan pelayanan lainnya.⁸⁹

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya staf layanan akademik memberikan pelayanan yang sangat baik, ramah dan nyaman.⁹⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya layanan akademik sangat untuk mahasiswa, dimana pelayanan ini membantu mahasiswa yang aktif organisasi dan kepengurusan lainnya untuk mengurus segala berkas-berkas

⁸⁹Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

⁹⁰Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

penting yang diperlukan dan memberikan informasi akademik kepada mahasiswa.⁹¹

Subjek LS menjelaskan bahwa pelayanan yang memberikan suatu kemudahan kepada mahasiswa dalam mendapatkan berkas yang diperlukan. LS menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan yang sangat baik, ramah dan nyaman. LS mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting karena membantu dan memberikan informasi kepada mahasiswa.

o. Subjek 15

Berikut hasil wawancara dengan M, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudara menjawab: Sistem layanan yang saya ketahui salah satunya bahwa di MIKWA kita sebagai mahasiswa bisa meminta dan mendapatkan surat izin untuk melakukan suatu penelitian.⁹²

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudara menjawab: Menurut saya pelayanan yang diberikan staf layanan akademik yaitu baik, ramah dan memberikan kenyamanan dalam berurusan.⁹³

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di

⁹¹Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

⁹²Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

⁹³Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

MIKWA. Saudara menjawab: Menurut saya sangat penting, karena dengan adanya MIKWA mempermudah mahasiswa dalam perkuliahan dan administrasi.⁹⁴

Subjek M menjelaskan bahwa sistem layanan yang diketahui yaitu bisa meminta dan mendapatkan surat izin penelitian di MIKWA. M menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan yang baik, ramah dan memberikan kenyamanan dalam beurursan. M mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting, karena mempermudah perkuliahan dan administrasi.

p. Subjek 16

Berikut hasil wawancara dengan, peneliti menanyakan apa yang anda ketahui tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI. Saudari menjawab:

Sistem layanan akademik di MIKWA FEBI yang saya ketahui yaitu tempat administrasi, contohnya ketika kita sebagai mahasiswa ingin meminta surat aktif kuliah untuk memenuhi persyaratan beasiswa bisa mendapatkannya di MIKWA FEBI.⁹⁵

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana staf layanan akademik di MIKWA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Saudari menjawab: Menurut saya staf layanan akademik memberikan pelayanan cukup baik, ramah dan juga sopan.⁹⁶

⁹⁴Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

⁹⁵Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

⁹⁶Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana menurut anda sebagai mahasiswa FEBI seberapa penting layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya layanan akademik di MIKWA sangat penting pastinya, karena merupakan tempat yang berhubungan dengan administrasi dan diperlukan mahasiswa.⁹⁷

Subjek SNS menjelaskan bahwa sistem layanan akademik yang diketahui meminta surat aktif kuliah untuk melengkapi persyaratan beasiswa. SNS menjelaskan bahwa staf layanan akademik memberikan pelayanan dengan cukup baik, ramah dan juga sopan. SNS mengatakan bahwa layanan akademik sangat penting karena tempat yang berhubungan dengan administrasi dan diperlukan mahasiswa.

q. Informan 1

Nama : Bapak S
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Profesi : Wakil Dekan 1 Bidang Akademik

Berikut hasil wawancara dengan Bapak S, peneliti menanyakan kapan bapak bekerja di IAIN Palangka Raya dan ditempatkan dibagian MIKWA FEBI. Beliau menjawab: Kalau saya di FEBI sudah 1 tahun sejak bulan Juni tahun 2019 pindahan dari Fakultas Syariah.⁹⁸ Kemudian peneliti menanyakan apa motto dari MIKWA FEBI. Beliau

⁹⁷Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

⁹⁸Wawancara dengan bapak S di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

menjawab: MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul).⁹⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa pedoman MIKWA dalam memberikan layanan akademik ke mahasiswa selain dari SOP. Beliau menjawab:

Semua bentuk layanan ada SOPnya, berbentuk apa pengajaran, konsultasi, pengajuan proposal, dll. Untuk FEBI SOP yang kita miliki yaitu sebanyak 29. Intinya semua layanan akademik pasti ada SOPnya. Dan kita akan memenuhi dan memastikan sistem layanan akademik bisa berjalan dengan baik bisa terarah. Salah satu layanan akademik SOP yaitu mahasiswa mendownload surat aktif kuliah, kemudian mengajukan ke MIKWA selanjutnya dibuatkan dan diminta tangan tangan. Jadi pedoman layanan akademik hanya SOP. Pedoman adalah panduan yang mahasiswa bisa untuk ditaati supaya semua layanan akademik yang diberikan agar terarah. Jadi selama mahasiswa dari semester awal dan akhir kuliah harus sesuai pedoman.¹⁰⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa saja layanan SOP yang sudah berjalan 80%. Beliau menjawab: Untuk mengukurnya adalah secara pasti contohnya seperti apakah belum menerapkan, tetapi setelah proses normal maka bisa dikatakan jumlah persentasenya baik, 20% ada kendala pada teknis menurut saya itu manusiawi karena tidak ada orangnya/penjaga/pejabat tidak ditempat. Mahasiswa biasanya mendownload surat aktif kuliah bahkan dalam kondisi covid-19, sebelumnya untuk konsultasi kemudian validasi tanda tangan dosen, maka kami mengambil kebijakan tidak ada tanda tangan sehingga tinggal diajukan dan disampaikan supaya menghindari dan mengurangi kontak fisik. Bahkan ada mahasiswa yang menscan tapi saya izinkan

⁹⁹Wawancara dengan bapak S di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

¹⁰⁰Wawancara dengan bapak S di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

tetapi jika kondisi memungkinkan saya akan tetap tanda tangan. Layanan akademik seperti minta tanda tangan nilai, biasanya mahasiswa silahkan letakkan di atas meja saya, kalau sudah datang langsung saya tanda tangani, silahkan diambil kembali. Bahkan ada mahasiswa yang minta tanda tangan saya dipinggir jalan, di atas mobil, motor yang penting terlayani dengan baik.¹⁰¹

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah masih ada SOP dibidang layanan akademik yang belum optimal. Beliau menjawab:

Menurut saya sudah maksimal, yang bisa menilai adalah yang meminta layanan. Setiap mahasiswa yang meminta layanan akan diberikan, cuma maksimal atau tidaknya hanya mahasiswa yang merasakan, saya mengatakan sudah maksimal karena sudah memberikan layanan. Kami disini memberikan layanan maksimal dan terbaik tetapi kalau mahasiswa merasa kurang berarti ada target yang lain.¹⁰²

Informan S menjelaskan bahwa sudah bekerja di FEBI selama 1 tahun semenjak kepemindahan dari Fakultas Syariah. S menjelaskan bahwa motto MIKWA yaitu MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul). S menjelaskan bahwa untuk pedoman layanan akademik di MIKWA FEBI menggunakan SOP agar semua pelayanan yang diberikan bisa terarah.

S menjelaskan bahwa 20% layanan akademik di MIKWA masih mengalami kendala pada teknis, hal tersebut manusiawi karena tidak ada orangnya/penjaga/pejabat tidak ditempat. S menjelaskan bahwa

¹⁰¹Wawancara dengan bapak S di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

¹⁰²Wawancara dengan bapak S di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

SOP di bidang layanan akademik sudah maksimal diberikan, yang bisa menilai adalah mahasiswa sebagai penerima layanan.

r. Informan 2

Nama : Bapak YD

Jenis Kelamin : Laki-laki

Profesi : KASUBAG Kemahasiswaan dan Alumni

Berikut hasil wawancara dengan Bapak YD, peneliti menanyakan kapan bapak bekerja di IAIN Palangka Raya dan ditempatkan dibagian MIKWA FEBI. Beliau menjawab:

Kalau saya di IAIN dari sejak tahun 2002 saat masih jadi STAIN, sedangkan kalau saya dipercaya untuk memegang bagian kepala Kasubbag akademik di FEBI tahun 2015 waktu pemekaran pemecahan dari Fakultas Syariah dan berubah menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.¹⁰³

Kemudian peneliti menanyakan apa motto dari MIKWA FEBI.

Beliau menjawab: MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul).¹⁰⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan apa pedoman MIKWA dalam memberikan layanan akademik ke mahasiswa selain dari SOP. Beliau menjawab:

Mikwa ini hanya memberikan layanan berupa fisik yaitu memberikan kepada mahasiswa yang namanya buku monitoring kepenasehatan akademik. Jadi didalam buku itu kelemahannya kadang-kadang dosen PA nya lupa menuliskan catatan pada saat mahasiswa konsultasi padahal sudah disediakan fasilitas oleh akademik. Jadi kami MIKWA juga sama seperti dosen yaitu

¹⁰³Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

¹⁰⁴Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

memberikan pelayanan melalui buku tersebut. Cuma kami MIKWA lebih berpatokan pada SOP.¹⁰⁵

Kemudian peneliti menanyakan apa saja layanan SOP yang sudah berjalan 80%. Beliau menjawab: Semua sudah sesuai SOP, hanya saja untuk pelayanan ketika mahasiswa meminta surat aktif kuliah. Biasanya kalau pada saat pengajuan beasiswa, mahasiswa yang minta surat aktif kuliah sangat banyak. Sehingga staf layanan akademik langsung memotong teknis administrasi supaya tidak terlalu lama mahasiswa mendapatkan pelayanan. Kalau berdasarkan SOP akan terlambat, jadi begitu mahasiswa mengajukan permohonan langsung dibuatkan.¹⁰⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah masih ada SOP dibidang layanan akademik yang belum optimal. Beliau menjawab:

Tidak ada, 20% itu ada pelayanan yang kadang-kadang yaitu memotong SOP seperti surat aktif kuliah. Kalau yang lainnya berdasarkan SOP misalnya munaqasah, seminar proposal tidak bisa dilaksanakan jika tidak sesuai. Pelayanan surat aktif kuliah yang biasanya tidak sesuai dengan SOP karena untuk memberikan layanan cepat kepada mahasiswa. Kalau untuk surat aktif kuliah memang tidak ada tetapi tercantum dalam SOP pelayanan surat masuk. Untuk sementara ini tidak ada, karena sudah sesuai prosedur dan menggunakan SOP.¹⁰⁷

Informan YD menjelaskan bahwa sudah bekerja dari tahun 2002 semenjak masih menjadi STAIN dan ditempatkan di Kasubbag MIKWA FEBI tahun 2015. YD menjelaskan bahwa motto MIKWA yaitu MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul). YD menjelaskan bahwa memberikan

¹⁰⁵Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

¹⁰⁶Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

¹⁰⁷Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

layanan berupa fisik yaitu memberikan kepada mahasiswa yang namanya buku monitoring kepenasehatan akademik tetapi lebih berpatokan pada SOP.

YD menjelaskan bahwa semua layanan akademik yang diberikan MIKWA semua sudah sesuai hanya saja terletak pada surat aktif kuliah. YD menjelaskan bahwa SOP di bidang layanan akademik untuk surat aktif kuliah masih belum sesuai karena staf layanan akademik mengambil kesepakatan untuk memotong teknis administrasi demi kenyamanan pemberian layanan kepada mahasiswa.

s. Informan 3

Nama : Bapak NA
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Profesi : Staf Kemahasiswaan dan Alumni

Berikut hasil wawancara dengan Bapak NA, peneliti menanyakan kapan bapak bekerja di IAIN Palangka Raya dan ditempatkan di bagian MIKWA FEBI. Beliau menjawab: Kalau saya di FEBI sejak tahun 2016.¹⁰⁸ Kemudian peneliti menanyakan apa motto dari MIKWA FEBI. Beliau menjawab: MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul).¹⁰⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa pedoman MIKWA dalam memberikan layanan akademik ke mahasiswa selain dari SOP. Beliau menjawab:

¹⁰⁸Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 9 Februari 2021.

¹⁰⁹Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

Kalau menurut saya sama seperti jawaban yang sudah disampaikan bapak YD, kami memfasilitasi mahasiswa dengan bukti fisik yaitu buku monitoring kepenasehatan akademik. Tetapi untuk pedoman utama kami dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa yaitu SOP.¹¹⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa saja layanan SOP yang sudah berjalan 80%. Beliau menjawab: Kalau untuk semua layanan akademik di MIKWA sudah sesuai dengan SOP hanya satu pengajuan surat yang tidak sesuai.¹¹¹

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah masih ada SOP dibidang layanan akademik yang belum optimal. Beliau menjawab:

Untuk layanan akademik yang tidak sesuai SOP yaitu surat aktif kuliah tidak sesuai. Karena kami staf layanan akademik sepakat mengambil kebijakan untuk memotong teknis administrasi supaya mempercepat memberikan layanan kepada mahasiswa.¹¹²

Informan NA menjelaskan bahwa sudah bekerja dari tahun 2016 di MIKWA FEBI. NA menjelaskan bahwa bahwa motto MIKWA yaitu MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul). NA menjelaskan bahwa MIKWA memfasilitasi mahasiswa dengan bukti fisik yaitu buku monitoring kepenasehatan akademik. Tetapi untuk pedoman utama dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa yaitu SOP.

NA menjelaskan bahwa untuk semua layanan akademik di MIKWA sudah sesuai dengan SOP hanya satu pengajuan surat yang tidak sesuai. NA menjelaskan bahwa untuk layanan akademik yang

¹¹⁰Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

¹¹¹Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

¹¹²Wawancara dengan bapak YD di Palangka Raya, 3 Februari 2021.

tidak sesuai SOP yaitu surat aktif kuliah tidak sesuai, staf layanan akademik sepakat mengambil kebijakan untuk memotong teknis administrasi supaya tidak memperlambat pemberian layanan akademik kepada mahasiswa.

t. Informan 4

Nama : Bapak SS
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Staf Kemahasiswaan dan Alumni

Berikut hasil wawancara dengan Bapak SS, peneliti menanyakan kapan bapak bekerja di IAIN Palangka Raya dan ditempatkan dibagian MIKWA FEBI. Beliau menjawab: Kalau saya ditempatkan di MIKWA FEBI ±6 bulan.¹¹³ Kemudian peneliti menanyakan apa motto dari MIKWA FEBI. Beliau menjawab: MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul).¹¹⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan apa pedoman MIKWA dalam memberikan layanan akademik ke mahasiswa selain dari SOP. Beliau menjawab: Menurut saya kalau untuk pedoman dalam memberikan layanan akademik yaitu hanya SOP, karena setiap mahasiswa meminta surat atau apapun harus sesuai prosedur.¹¹⁵

¹¹³Wawancara dengan bapak SS di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

¹¹⁴Wawancara dengan bapak SS di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

¹¹⁵Wawancara dengan bapak SS di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

Kemudian peneliti menanyakan apa saja layanan SOP yang sudah berjalan 80%. Beliau menjawab: Menurut saya semua layanan akademik yang diberikan di MIKWA sudah sesuai dengan SOP.¹¹⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah masih ada SOP dibidang layanan akademik yang belum optimal. Beliau menjawab: Sama seperti apa yang disampaikan bapak YD dan NA yaitu ada keterputusan teknis untuk surat aktif kuliah, supaya mempercepat pemberian layanan akademik kepada mahasiswa.¹¹⁷

Informan SS menjelaskan bahwa ditempatkan di MIKWA sejak 6 bulan yang lalu tahun 2020. SS menjelaskan bahwa motto MIKWA yaitu MELAYANI DENGAN SANTUN (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul). SS menjelaskan bahwa pedoman dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa yaitu harus sesuai dengan SOP agar terarah.

SS menjelaskan bahwa untuk semua layanan akademik yang diberikan MIKWA sudah sesuai dengan SOP. SS menjelaskan bahwa untuk layanan akademik yang tidak sesuai SOP yaitu surat aktif kuliah karena adanya keterputusan teknis administrasi untuk mempercepat memberikan layanan akademik kepada mahasiswa FEBI.

2. Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

¹¹⁶Wawancara dengan bapak SS di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

¹¹⁷Wawancara dengan bapak SS di Palangka Raya, 10 Februari 2021.

a. Subjek 1

Berikut hasil wawancara dengan saudari MA, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Persepsi saya terhadap layanan di MIKWA FEBI ini sudah cukup baik ya dan juga memuaskan karena kita sebagai mahasiswa itu diberikan pelayanan yang sudah sesuai menurut saya pelayanan yang memang terbaik bisa diberikan.¹¹⁸

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Saya puas, karena sejauh ini tidak ada kendala apapun yang saya rasakan. Karena seperti yang sudah saya katakan sebelumnya karena tidak adanya perbandingan dengan MIKWA lain.¹¹⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Kalau misalnya kelebihan pelayanan itu harus membandingkan dengan MIKWA satu dan yang lain. Tapi disini menurut saya MIKWA FEBI sendiri karena saya sendiri tidak tahu bagaimana pelayanan di tempat lain. Jadi kelebihan yang saya rasakan itu dengan ketepatan waktunya disana MIKWA FEBI itu *on time* dalam artian apabila dikatakan besok pagi suratnya sudah selesai. Surat apapun itu yang saya ajukan ketika mengatakan begitu memang ternyata besok pagi bisa untuk diambil. Kalau misalnya layanan di kantor lain bukan di MIKWA ranah IAIN itu terkadang enggak tepat waktu, mintanya diambil siang ternyata orangnya sudah enggak ada. Itu menurut saya kelebihan layanan

¹¹⁸Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

¹¹⁹Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

akademik di MIKWA FEBI lebih *on time* dan juga transparansi. Harusnya memang setiap MIKWA menerapkan demikian.¹²⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Karena pelayanannya sendiri yang bagus. Karena enggak membuat saya males, bosan berurusan dengan di MIKWA. Setiap semesterpun kita diwajibkan untuk mengurus sendiri baik itu buat isi KPP mungkin kalau ada misalnya kegiatan UMKM, kampus kalau ada acara-acara seperti itu pasti tujuannya ke MIKWA. Jadi karena pelayanannya yang bagus juga terarah dan memuaskan itu yang membuat saya merasa menjadi enak, betah berurusan disana.¹²¹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab:

Kalau saya kurang tahu masalah SOP. Saya setuju kalau MIKWA memotong teknis, karena kalau ada yang mudah untuk apa mempersulit walaupun itu menyimpang dari SOP. Tapi dilihat lagi dari kemaslahatannya lebih membuat efisien waktu. Kalau memang untuk disposisinya penting dipakai buat laporan ke IAIN atau lembaga yang lain harus ada, cuma kalau misalnya disposisi itu digunakan buat internal FEBI aja untuk mengefisienkan waktu tidak apa-apa.¹²²

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab:

¹²⁰Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

¹²¹Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

¹²²Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

Kalau dari mottonya sendiri secara garis besar mungkin sudah sesuai dengan yang diharapkan. Tetapi jika kita lihat kedalamnya mungkin ada saja kendala dan sebagainya yang mereka hadapi sehingga tidak bisa melayani dengan tepat waktu karena kurangnya staf pada layanan akademik. Untuk akurat contohnya tujuan surat izin riset antara ke BAPEDA atau Dinas Penanaman Modal masih kebingungan. Semoga dengan seiring berjalannya waktu hal tersebut bisa diperbaiki.¹²³

Subjek MA menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA FEBI sudah cukup baik dan juga memuaskan karena mahasiswa diberikan pelayanan yang memang terbaik bisa diberikan. MA menjelaskan bahwa sudah puas dengan layanan yang diberikan karena sampai sekarang tidak pernah mengalami kendala apapun. MA menjelaskan bahwa kelebihan layanan akademik di MIKWA yaitu tepat waktu sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.

MA menjelaskan bahwa yang membuat betah dalam berurusan di MIKWA karena pelayanannya, terarah dan memuaskan. MA menjelaskan setuju dengan tindakan memotong teknis administrasi demi kemaslahatan tidak hanya mahasiswa tetapi juga staf layanan akademik di MIKWA. MA menjelaskan bahwa untuk motto MIKWA masih 2 hal yang belum terpenuhi yaitu tepat waktu dan akurat.

b. Subjek 2

Berikut hasil wawancara dengan saudari MJ, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kalau persepsi saya pelayanan akademik di MIKWA sudah baik-baik saja,

¹²³Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

dimana ketika datang selalu saja para pihak MIKWA selalu memberikan salam, selalu bertanya ada keperluan apa tidak hanya 1 orang saja tapi semua orang disana berasa kekeluargaannya sangat erat sekali dengan mahasiswa. Jadi tidak ada perbedaan sama sekali antara staf MIKWA dan mahasiswa sangat berkaitan.¹²⁴

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Sangat puas, karena kita kesana yang sebelumnya tidak tau apa-apa tapi kita diberikan suatu pengarahan. Kedekatan stafnya sangat dekat sekali. Memberikan kemudahan kepada mahasiswa padahal sikap individu berbeda-beda.¹²⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Kelebihan layanan akademik di MIKWA menurut saya seperti para staf selalu mengarahkan kepada mahasiswa untuk keperluan apa, pada saat pengajuan proposal ibaratnya dari semester awal kita belum memahami tetapi ketika memasuki di MIKWA staf yang ada memberikan pengarahan kepada mahasiswa contoh lain seperti pengajuan surat aktif kuliah, surat izin riset. Pada saat pengajuan proposal saja jika kita harus menyiapkan map, exemplar proposal semua itu karena bimbingan staf MIKWA. Selain itu staf MIKWA tidak segan untuk memberikan informasi melalui media sosial seperti di WA kepada mahasiswa. Selain itu, untuk surat izin pra penelitian dengan tempat yang berbeda-beda misalnya staf yang 1 tidak ada ditempat kemaren saya mengalaminya namun staf yang lain tidak sungkan untuk

¹²⁴Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

¹²⁵Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

menggantikan pekerjaan bapak/ibu yang sedang berada diluar kota. Jadi mahasiswa selalu dilayani dengan baik.¹²⁶

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab:

Kalau dikatakan nyaman atau tidak, menyesuaikan dengan kondisi. Jika memang surat yang saya perlukan belum selesai paling tidak saya memilih opsi besok hari. Tetapi jika memang surat tersebut sangat diperlukan maka saya akan menunggu sampai surat selesai dibuatkan oleh staf MIKWA.¹²⁷

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau sesuai SOP atau belum saya kurang tahu. Tetapi layanan akademik di MIKWA memang sudah baik. Karena saya memang belum mengetahui SOP yang ada di MIKWA.¹²⁸

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai, karena mereka memberikan layanan akademik yang baik kepada mahasiswa.¹²⁹

Subjek MJ menjelaskan bahwa layanan akademik di MIKWA sudah baik, kekeluargaan yang terjalin antara mahasiswa dan staf yang sangat erat. MJ menjelaskan bahwa sangat puas terhadap layanan akademik yang MIKWA berikan. MJ menjelaskan bahwa staf layanan

¹²⁶Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

¹²⁷Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

¹²⁸Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

¹²⁹Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

akademik sangat membantu mahasiswa seperti mengarahkan sehingga tidak membuat kebingungan.

MJ menjelaskan bahwa betah atau tidaknya berurusan di MIKWA yaitu menyesuaikan kondisi. MJ menjelaskan belum tahu SOP layanan akademik itu seperti apa. MJ mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan layanan akademik yang mereka berikan kepada mahasiswa.

c. Subjek 3

Berikut hasil wawancara dengan saudari NH, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Persepsi saya adalah pertama stafnya ramah, baik dan memberikan kebutuhan kita misalnya ada kesalahan seperti yang baru saja terjadi yaitu kami tidak bisa mengambil skripsi, baru saja bisa setelah dibantu staf di MIKWA. Membawa kita bercanda, sangat ramah, biasanya kita tegang. Menurut saya pelayanan di MIKWA FEBI sangat nyaman dan bagus.¹³⁰

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Saya puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Alasannya karena mereka tugasnya membantu kita sebagai mahasiswa untuk menyelesaikan masalah selain itu nilai plusnya mereka tidak

¹³⁰Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

cuma berdiam diri saja tetapi memberikan rasa nyaman saat berada disana.¹³¹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Karena keramahannya, misalnya kita sering berinteraksi dengan mereka bisa memberikan pelayanan yang baik dan tahu menyelesaikan permasalahan dan memberikan solusi untuk kita. Jadi kita tidak bingung, karena respon yang cepat.¹³²

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Karena mereka bisa ngajak ngobrol, ramai selalu ada saja pembahasan jadi kita tidak merasa kaya harus buru-buru pergi dari sana tapi kaya santai tiba-tiba sudah selesai surat yang kita minta.¹³³

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau untuk SOP kurang tahu karena kita tidak tahu seperti apa yang mereka pakai. Tapi kalau berdasarkan apa yang kita butuhkan itu sudah sesuai.¹³⁴

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab:

Menurut saya motto MIKWA FEBI sangat-sangat sesuai bahkan melebihi ekspektasi dari motto, padahal mereka juga ada ramahnya, nyaman disaat kita berurusan tepat waktunya lumayan

¹³¹Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

¹³²Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

¹³³Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

¹³⁴Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

untuk pengerjaannya ketika kita kasih persyaratannya pagi, mereka mengusahakan sore sudah selesai. Kalau unggul berarti kita harus membandingkan terlebih dahulu tetapi untuk tempat pelayanan ada yang memang pelayanannya buruk, bagaimana mereka menghadapi orang yang membutuhkan pelayanana yaitu mahasiswa. Tetapi di MIKWA FEBI benar-benar menghargai kita sebagai mahasiswa. Akurat mungkin masih ada koreksi. Untuk sederhana dari tempatnya atau pelayanannya, mungkin ditambah senyum sapa, dan ramah untuk motto MIKWA.¹³⁵

Subjek NH menjelaskan bahwa layanan akademik di MIKWA FEBI nyaman dan bagus sehingga membuat mahasiswa enak dalam berurusan surat-menyurat. NH menjelaskan merasa puas karena staf layanan akademik membantu mahasiswa untuk menyelesaikan masalah surat-menyurat dan nilai tambahnya memberikan rasa nyaman saat berurusan. NH menjelaskan bahwa kelebihan pelayanan yang diberikan yaitu karena keramahan, solusi dan respon yang cepat.

NH menjelaskan bahwa suasana yang ramai, staf yang bisa diajak ngobrol sehingga tidak membuat bosan ketika berurusan. NH menjelaskan bahwa tidak mengetahui tentang SOP layanan akademik tetapi merasa sudah sesuai dengan yang mahasiswa perlukan. NH mengatakan bahwa motto MIKWA memang sudah sesuai bahkan melebihi ekspektasi mahasiswa.

d. Subjek 4

Berikut hasil wawancara dengan saudari WTK, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari

¹³⁵Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

menjawab: Menurut saya terkait layanan akademik di MIKWA FEBI sudah bagus untuk staf layanan akademik sudah melayani mahasiswa dengan cepat.¹³⁶ Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Ya puas, alasannya kembali lagi karena mereka memberikan layanan yang baik dan cepat. Walaupun usia staf MIKWA lebih dewasa dibanding kita tetapi mereka bisa mengimbangi.¹³⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Tidak ada perbedaannya, karena ketika saya ke LP2M layanan yang diberikanpun sama saja. Mungkin perbedaannya terletak pada mahasiswa yang lebih kenal dengan staf dan ada juga yang tidak kenal. Jadi kalau kita lebih mengenal staf di MIKWA mudah dalam berurusan sambil bisa bercanda, santai.¹³⁸

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Suasana yang ada di MIKWA ramai, terutama terkait staf yang ada disana suka bercanda. Misalnya kalau kita dicuekin staf disana pasti kita ingin urusan cepat selesai.¹³⁹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari

¹³⁶Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

¹³⁷Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

¹³⁸Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

¹³⁹Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

menjawab: Sebenarnya saya belum tahu bagaimana SOP yang ditetapkan. Karena tidak ada ditempel sehingga kita sebagai mahasiswa tidak mengetahui bagaimana SOP yang dipakai.¹⁴⁰

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab:

Menurut saya motto MIKWA FEBI yaitu layanan akademik yang mereka berikan selama ini kepada mahasiswa sudah sesuai. Bahkan melebihi dari motto mereka, seperti ramah, baik, suka bercanda kepada mahasiswa.¹⁴¹

Subjek WTK menjelaskan bahwa layanan akademik di MIKWA FEBI sudah bagus dan staf layanan akademik sudah melayani mahasiswa dengan cepat. WTK menjelaskan merasa puas karena staf layanan akademik memberikan layanan yang baik dan cepat. WTK menjelaskan bahwa tidak ada kelebihan dari MIKWA fakultas lain, mungkin perbedaannya terletak pada mahasiswa yang lebih kenal dengan staf dan ada juga yang tidak kenal.

WTK menjelaskan bahwa suasana yang ramai, terutama terkait staf yang ada disana suka bercanda sehingga membuat betah mahasiswa. WTK menjelaskan bahwa tidak mengetahui SOP layanan akademik di MIKWA. WTK mengatakan bahwa motto MIKWA memang sudah sesuai dengan yang staf layanan akademik berikan kepada mahasiswa.

¹⁴⁰Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

¹⁴¹Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

e. Subjek 5

Berikut hasil wawancara dengan saudari I, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya layanan di MIKWA sudah bagus. Mulai dari pelayanan kepada mahasiswa melalui *online* (misalnya ada pertanyaan lewat whatsapp selalu dijawab). Maupun *offline* dilayani dengan baik saat ada keperluan.¹⁴²

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Saya merasa puas, karena pelayanan yang diberikan sangat mempermudah mahasiswa yang mengalami kendala. Selalu merespon apapun keluhan dari mahasiswa.¹⁴³

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kelebihan pelayanan di layanan akademik di MIKWA adalah selalu memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang baik.¹⁴⁴

¹⁴²Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

¹⁴³Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

¹⁴⁴Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yaitu ramah dan informasi yang jelas.¹⁴⁵

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Saya belum mengetahui tentang SOP untuk layanan akademik di MIKWA itu seperti apa, sebaiknya ditempel di depan MIKWA agar diketahui oleh mahasiswa.¹⁴⁶

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab: Menurut saya sudah sesuai, karena pelayanannya sangat ramah, akurat, nyaman dan unggul. Jadi motto dan layanan yang mereka berikan sudah sesuai.¹⁴⁷

Subjek I menjelaskan bahwa layanan akademik di MIKWA sudah bagus. Mulai dari pelayanan kepada mahasiswa melalui *online* maupun *offline*. I menjelaskan bahwa sudah puas dengan layanan akademik yang diberikan karena mempermudah mahasiswa. I menjelaskan bahwa kelebihan layanan akademik di MIKWA yaitu memberikan informasi yang jelas.

Subjek I menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan di MIKWA yaitu informasi jelas dan pelayanan baik. I menjelaskan bahwa

¹⁴⁵Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

¹⁴⁶Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

¹⁴⁷Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

belum mengetahui SOP layanan akademik di MIKWA seperti apa. I mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa.

f. Subjek 6

Berikut hasil wawancara dengan saudari I, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut persepsi saya terhadap layanan akademik di MIKWA pelayanannya baik, ramah kepada mahasiswa.¹⁴⁸ Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Alhamdulillah menurut pelayanan dari layanan akademik sudah cukup memberikan suatu kepuasan kepada kita sebagai mahasiswa.¹⁴⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kelebihan layanan akademik di MIKWA adalah dari segi pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Tidak membiarkan mahasiswa kebingungan dengan berbagai macam permasalahan dalam surat menyurat.¹⁵⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Karena staf layanan

¹⁴⁸Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

¹⁴⁹Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

¹⁵⁰Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

akademik di MIKWA bisa mengajak kita ngobrol, bercanda, ramah sehingga tidak mudah bosan.¹⁵¹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau untuk SOP sendiri saya tidak mengetahuinya. Tetapi saya rasa MIKWA FEBI sudah menyesuaikan layanan yang mereka berikan dengan SOP.¹⁵²

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai, dimana mereka selalu mengupayakan memberi layanan akademik yang baik kepada mahasiswa.¹⁵³

Subjek M menjelaskan bahwa layanan akademik di MIKWA yaitu baik, ramah kepada mahasiswa. M menjelaskan bahwa sudah cukup puas dengan layanan akademik yang diberikan. M menjelaskan bahwa kelebihanya terletak dari segi pelayanan yang baik, tidak membuat bingung mahasiswa.

M menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan di MIKWA yaitu karena staf yang ramah, ngajak ngobrol dan bercanda. M menjelaskan bahwa belum mengetahui SOP layanan akademik seperti

¹⁵¹Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

¹⁵²Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

¹⁵³Wawancara dengan subjek M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

apa. M mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan.

g. Subjek 7

Berikut hasil wawancara dengan Saudara AP, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Persepsi saya sebagai mahasiswa FEBI mengenai MIKWA merupakan suatu keharusan layanan akademik administrasi yang memang tempat untuk mahasiswa berurusan. Seperti misalnya KPP, KHS atau keperluan akademik yang lainnya. Pokoknya layanan untuk administrasi.¹⁵⁴

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Kalau di MIKWA FEBI pastinya tingkat kepuasan kasih bintang 5. Karena saat kita pribadi beurusan, kita dilayani sampai urusan kita selesai. Kalau ada yang salah kita akan dikasih tahu.¹⁵⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya kelebihan MIKWA dari fakultas lain adalah kalau di FEBI ini 1 pintu, sedangkan fakultas lain administrasinya biasanya perprodi misalnya mau maju proposal harus ke sekretaris prodi atau ke jurusan. Kalau kita berbeda, semuanya

¹⁵⁴Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁵⁵Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

tergabung dengan suatu kepanitiaan jadi tertuju hanya dengan 1 pintu.¹⁵⁶

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Pertama karena adanya fasilitas wifi, kedua bisa diajak bercanda. Jadi walaupun lama masih bisa betah di MIKWA.¹⁵⁷

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab: Saya sendiri belum mengetahui SOP layanan akademik di MIKWA itu seperti apa, seharusnya mereka menempelkan papan SOP sehingga kita sebagai mahasiswa bisa mengetahuinya.¹⁵⁸

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya sudah sesuai, karena staf layanan akademik tidak memberikan prosedur yang rumit, mudah dipahami sehingga mahasiswa tidak merasa kebingungan.¹⁵⁹

Subjek AP menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA merupakan keharusan layanan akademik administrasi yang memang tempat untuk mahasiswa berurusan dalam hal surat-menyurat akademik. AP menjelaskan bahwa merasa puas dengan layanan yang diberikan di MIKWA. AP menjelaskan bahwa kelebihan dari MIKWA

¹⁵⁶Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁵⁷Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁵⁸Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁵⁹Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

yaitu menyediakan hanya jalur 1 pintu sehingga tidak membuat mahasiswa kebingungan.

AP menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan yaitu adanya fasilitas wifi dan staf bisa diajak ngobrol. AP menjelaskan bahwa belum mengetahui SOP layanan akademik, akankah lebih baik dari staf layanan akademik menyediakan papan untuk SOP. AP mengatakan bahwa motto di MIKWA sudah sesuai karena mudah dipahami sehingga mahasiswa tidak kebingungan.

h. Subjek 8

Berikut hasil wawancara dengan Saudari N, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Persepsi saya dari semester 1 sampai sekarang, pelayanannya cukup baik, responnya sangat baik ketika mahasiswa bertanya langsung ditanggapi. Cukup artinya bisa memadai semuanya, yang saya rasakan sampai sekarang tidak ada kendala. Kecuali pada saat banyak ramai-ramai awal semester minta tanda tangan pelayanannya agak lambat. Sesuai saja dengan pelayanannya dimana staf yang ada disana masih sedikit sedangkan yang meminta layanan sangat banyak.¹⁶⁰

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Alhamdulillah saya sudah merasa cukup puas dengan layanan akademik yang sudah diberikan MIKWA kepada mahasiswa.¹⁶¹

¹⁶⁰Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁶¹Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Pelayanan yang sudah diberikan staf layanan akademik di MIKWA sudah cepat dan responnya sangat baik ketika mahasiswa mengalami suatu masalah terkait layanan akademik mereka langsung merespon keluhan mahasiswa tidak hanya berdiam diri saja membiarkan mahasiswa kebingungan.¹⁶²

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Kalau hanya sebentar disuruh menunggu karena mau cepat selesai saja suratnya, tetapi staf yang di MIKWA suka bercanda, baik dan ramah.¹⁶³

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau SOP saya kurang tahu, karena memang tidak ada pemberitahuan dari MIKWA untuk hal tersebut.¹⁶⁴

Kemudian peneliti menanyakan apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab: Menurut saya motto di MIKWA sudah sesuai, hanya saja mungkin untuk staf layanan akademik yang masih kurang.¹⁶⁵

Subjek N menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA pelayanannya cukup baik dan responnya bagus. N menjelaskan bahwa sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang

¹⁶²Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁶³Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁶⁴Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁶⁵Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

diberikan. N menjelaskan bahwa kelebihan dari MIKWA yaitu pelayanan cepat dan respon yang baik, selalu merespon keluhan mahasiswa.

N menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan yaitu staf layanan akademik ramah, suka bercanda, baik dan ramah. N menjelaskan bahwa kurang tahu karena tidak ada pemberitahuan tentang SOP layanan akademik. N mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai, hanya saja masih kekurangan staf layanan akademik.

i. Subjek 9

Berikut hasil wawancara dengan saudara MMF, peneliti menanyakan Bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut perspektif saya sistem layanan akademik di FEBI sudah menjadi pelayanan prima, karena berbeda dengan MIKWA di fakultas lain. Seandainya ada masalah, langsung ditanggapi dan terkait informasi pembayaran, sistem layanan akademik, administrasi lainnya langsung diberitahukan kepada mahasiswa di papan informasi. Menurut saya sistem layanan akademik di MIKWA FEBI ada dikisaran angka 8.¹⁶⁶

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya sudah sangat baik, karena ada beberapa peningkatan semoga bisa lebih baik lagi.¹⁶⁷

¹⁶⁶Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁶⁷Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Kalau di MIKWA sendiri untuk minta surat aktif kuliah dan sebagainya kendalanya masih di satu. Biasanya menyediakan link aslinya sehingga tinggal di print. Kalau sepengetahuan saya tahun kemaren kita minta dulu terus disuruh mengisi kemudian diserahkan kembali, kemudian menunggu lagi beberapa waktu hal ini membuat sistem berbolak balik. Sebaiknya seperti MIKWA fakultas lain mereka menyediakan link form yang dicetak sendiri kemudian diisi dan diajukan dengan jangka waktu yang sudah ditentukan. Jadi mahasiswa sudah mempunyai gambaran untuk mengurus segini waktunya.¹⁶⁸

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Pertama pelayanannya ramah, apabila kita harus menunggu biasanya para staf di MIKWA mempersilahkan kita duduk, terkadang juga kalau ada makanan disana kita dipersilahkan.¹⁶⁹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab:

Saya kurang tahu tentang SOP, tetapi seharusnya ditempel jadi kita disitu juga kita sebagai mahasiswa bisa memberikan masukan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai SOP atau belum. Kalau ingin maju sebuah kampus, karena mahasiswa juga. Jadi ada timbal baliknya untuk mahasiswa.¹⁷⁰

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai

¹⁶⁸Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁶⁹Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁷⁰Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

dengan layanan yang mereka berikan, lebih unggul dibandingkan MIKWA fakultas lain.¹⁷¹

Subjek MMF menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA merupakan pelayanan prima. MMF menjelaskan bahwa sudah puas, karena sudah ada peningkatan. MMF menjelaskan bahwa melayani sistem layanan akademik tidak hanya offline tetapi juga secara online.

MMF menjelaskan bahwa yang membuat betah jika berurusan di MIKWA yaitu staf layanan akademik sangat ramah kepada mahasiswa. MMF menjelaskan bahwa tidak mengetahui SOP layanan akademik seperti apa. MMF mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan serta unggul dibanding MIKWA fakultas lain.

j. Subjek 10

Berikut hasil wawancara dengan saudara S, peneliti menanyakan Bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Menurut saya sudah cukup baik, karena sudah sesuai standar pelayanan untuk layanan *offline* dan *online* sudah ada. Bahkan disediakan situs-situs untuk pengambilan secara *online* seperti mau bikin surat pengajuan. Menurut saya skala pelayanan di MIKWA ada di angka 8.¹⁷²

¹⁷¹Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

¹⁷²Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Menurut saya sudah cukup puas, karena untuk sosialisasi tentang MIKWA FEBI yang masih sedikit cuma ada ketika OSM. Sehingga pemahaman seperti link dan sebagainya mahasiswa masih kurang.¹⁷³

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Menurut saya kelebihan pelayanan yang diberikan yaitu stafnya cukup bersahabat dan tidak terlalu mempersulit/memperibet mahasiswa.¹⁷⁴

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Kalau sekarang saya jarang berurusan ke MIKWA. Apalagi sekarang posisi MIKWA di atas, mungkin dulu dibawah karena ada TV, ada dosen yang mengajak bercanda.¹⁷⁵

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab: Kalau menurut saya tentang SOP sekedar tahu, cuma untuk standar dari MIKWA saya tidak tahu.¹⁷⁶

¹⁷³Wawancara dengan saudara S usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

¹⁷⁴Wawancara dengan saudara S usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

¹⁷⁵Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

¹⁷⁶Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab:

Menurut saya motto ini sudah cukup tercermin pada saat memasuki kantor MIKWA. (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu dan Unggul) meskipun terkadang ada celah pada tepat waktunya, karena pernah mengalami menunggu kantor buka atau petugasnya ada ditempat padahal sudah pada jam kerja.¹⁷⁷

Subjek S menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA sudah cukup baik yaitu menyediakan pelayanan secara *offline* dan *online*. S menjelaskan bahwa sudah cukup puas, karena sosialisasi tentang layanan akademik di MIKWA masih kurang. S menjelaskan bahwa kelebihan pelayanan di MIKWA yaitu staf yang ada cukup bersahabat dan tidak mempersulit mahasiswa.

S menjelaskan bahwa yang membuat betah jika berurusan di MIKWA yaitu sangat jarang berurusan ke MIKWA. S menjelaskan bahwa hanya sekedar mengetahui SOP tetapi tidak mengetahui standar apa yang digunakan di MIKWA. S mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai, tetapi masih tidak tepat waktu terkadang masih menunggu dan staf layanan akademik tidak ada ditempat saat jam kerja.

k. Subjek 11

Berikut hasil wawancara dengan saudara IF, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Menurut

¹⁷⁷Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

saya layanan akademik di MIKWA sudah lumayan cukup memuaskan, karena sesuai dengan ekspektasi pada umumnya pelayanan.¹⁷⁸

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kalau menurut saya sudah cukup puas dengan layanan akademik yang sudah diberikan.¹⁷⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Kalau untuk kelebihannya menurut saya tidak memperibet mahasiswa, ibaratnya sesuai dengan mahasiswa perlunya minta tanda tangan, peraturan atau persyaratan yang ada tertera maka harus disiapkan surat-menyuratnya. Jadi tidak pernah diribetkan sesuai dengan prosedur yang ada.¹⁸⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Sebenarnya bukan yang membuat betah, tetapi lebih mau gak mau kita harus nunggu dari pada menunggu keesokan harinya. Misalnya perlu surat dihari ini dan disuruh menunggu sampai suratnya selesai karena ketika kita sudah pulang ke rumah atau kos tidak akan tahu kabar langsung surat tersebut apakah sudah selesai atau belum.¹⁸¹

¹⁷⁸Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁷⁹Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁸⁰Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁸¹Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab:

Kalau untuk SOP saya kurang tahu, tetapi saya rasa layanan yang sudah diberikan staf layanan akademik sudah sesuai karena memang saya sebagai mahasiswa yang tidak tahu sama sekali tentang SOP di MIKWA itu seperti apa.¹⁸²

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah cukup sesuai, cuma terletak pada tepat waktunya.¹⁸³

Subjek IF menjelaskan bahwa sudah lumayan cukup memuaskan sesuai dengan ekspektasi. IF menjelaskan bahwa cukup puas dengan layanan akademik yang diberikan. IF menjelaskan kelebihan MIKWA FEBI yaitu tidak mempersulit mahasiswa sesuai dengan prosedur yang ada.

IF menjelaskan bahwa yang membuat betah jika berurusan di MIKWA yaitu karena memang suatu keharusan sehingga surat yang di minta cepat selesai. IF menjelaskan bahwa tidak mengetahui tentang SOP tetapi merasa staf layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya sudah memberikan pelayanan yang sesuai. IF mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai cuma terletak terkadang tidak tepat waktu.

¹⁸²Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁸³Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

1. Subjek 12

Berikut hasil wawancara dengan saudara MRO, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Selama saya berurusan di MIKWA FEBI, dari segi pelayanan yang diberikan yaitu sopan santun. Kalau di MIKWA fakultas lain ketika mahasiswa melakukan kesalahan dalam administrasi kadang dimarahi, berbeda dengan di MIKWA FEBI kita akan diberikan arahan sehingga tidak kebingungan. Mungkin hal inilah yang menjadikan layanan akademik di MIKWA FEBI luar biasa sistem layanan akademiknya. Karena terlepas sebelum jadi wakil ketua DEMA FEBI, dulu saat menjadi mahasiswa biasa juga mudah apalagi ketika kita jadi pimpinan ORMAWA lebih dipermudahkannya dari dekan, dosen maupun staf layanan akademik.¹⁸⁴

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Sangat puas, karena staf layanan akademik di MIKWA FEBI mempunyai sopan santun sesuai dengan etika. Dalam kampus tidak hanya mahasiswa yang menghormati dosen maupun staf, tetapi begitupun sebaliknya harus ada niat itikad baik beretika kepada mahasiswa.¹⁸⁵

¹⁸⁴Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

¹⁸⁵Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab:

Kelebihannya pertama sopan santun, melayani dengan senyuman dan mengarahkan. Biasanya kita sebagai mahasiswa tidak tahu bagaimana berurusan harusnya kita dituntun. Kalau di MIKWA FEBI itulah kelebihan mahasiswa diarahkan. Karena saya sendiri sering salah dalam berurusan tetapi staf layanan akademik di MIKWA FEBI menuntun dalam memberikan pengarah seperti apa yang benar.¹⁸⁶

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Evaluasi untuk MIKWA FEBI alangkah baiknya menyediakan fasilitas WI-FI jadi kita sebagai mahasiswa yang menunggu pelayanan tidak akan bosan. Kalau saya sebelum pandemi covid-19 pasti bertemu teman-teman sehingga untuk mengisi waktu kami sambil bercerita. Cuma kalau untuk mahasiswa yang pemalu evaluasinya disediakan WI-FI, ketika menunggu dosen sambil duduk tidak ada ketemu teman maka kita bisa menggunakan WI-FI untuk nonton youtube sebagai hiburan. Beda halnya kalau ada teman kita bisa sambil bercerita dan diskusi.¹⁸⁷

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab:

Menurut saya sosialisai tentang MIKWA FEBI masih kurang, kalau hanya penjelasan saat OSM kita tidak akan peduli. Jadi harusnya ada bentuk sosialisasi yang benar-benar menjelaskan

¹⁸⁶Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

¹⁸⁷Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

kepada mahasiswa dan memang diarahkan. Terkait SOP mahasiswa tidak akan tahu mungkin hanya sebagian yang sering berurusan di MIKWA misalnya dari ORMAWA tetapi teman-teman yang lain akan bodo amat dengan hal-hal seperti itu. Jujur saya saja ketika ingin mengajukan judul tidak tahu harus kemana apalagi mahasiswa yang lain pasti akan kebingungan. Menurut saya dari situs web, SOP tentang pengajuan judul, maju proposal, skripsi, dll harusnya ditempel dan diberikan penjelasan.¹⁸⁸

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai dengan layanan yang mereka berikan, lebih unggul dibandingkan MIKWA fakultas lain.¹⁸⁹

Subjek MRO menjelaskan bahwa staf layanan akademik MIKWA FEBI melayani dengan sopan santun dan selalu memberikan pengarah kepada mahasiswa. MRO menjelaskan bahwa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan staf layanan akademik ke mahasiswa. MRO menjelaskan kelebihan MIKWA FEBI yaitu sopan santun, melayani dengan senyuman dan mengarahkan mahasiswa.

MRO menjelaskan bahwa yang membuat betah jika berurusan di MIKWA yaitu memberikan saran untuk menyediakan fasilitas WI-FI sehingga mahasiswa tidak akan bosan menunggu. MRO menjelaskan bahwa bahwa situs web, SOP lebih di sosialisasikan kepada mahasiswa sehingga tidak akan kebingungan. MRO mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan serta unggul dibanding MIKWA fakultas lain.

¹⁸⁸Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

¹⁸⁹Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

m. Subjek 13

Berikut hasil wawancara dengan saudari NRA, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya MIKWA FEBI sudah baik dan nyaman dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.¹⁹⁰ Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Kalau menurut saya layanan akademik di MIKWA cukup puas, karena memang masih ada kendala. Kata cukup disini artinya masih ada yang harus sedikit diperbaiki. Supaya bisa menuju layanan akademik yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.¹⁹¹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kelebihan layanan akademik di MIKWA yaitu kadang kalau kita masuk langsung ditanya ada keperluan apa tidak membiarkan kita sebagai mahasiswa kebingungan. Proses dalam pelayanannya juga cepat.¹⁹²

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Karena pelayanan yang diberikan MIKWA kepada mahasiswa cepat, tanggap dan ramah.¹⁹³

¹⁹⁰Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁹¹Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁹²Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁹³Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau untuk SOP saya kurang tahu. Mungkin staf layanan akademik di MIKWA bisa menempel di papan supaya bisa mengetahui bagaimana SOP layanan akademik.¹⁹⁴

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai, mungkin untuk yang tidak sesuai terletak pada ketepatan waktu.¹⁹⁵

Subjek NRA menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA sudah baik dan nyaman dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. NRA menjelaskan bahwa sudah cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh staf layanan akademik di MIKWA. NRA menjelaskan bahwa kelebihan pelayanan di MIKWA yaitu ramah kepada mahasiswa selalu menanyakan ada keperluan apa mahasiswa.

NRA menjelaskan bahwa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA karena pelayanan yang diberikan MIKWA kepada mahasiswa cepat, tanggap dan ramah. NRA menjelaskan bahwa tidak mengetahui SOP layanan akademik seperti apa, menyarankan untuk ditempel sehingga mahasiswa bisa melihat bagaimana SOP layanan akademik. NRA mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai, hanya saja kurang tepat waktu.

¹⁹⁴Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

¹⁹⁵Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

n. Subjek 14

Berikut hasil wawancara dengan saudari LS, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Menurut saya layanan akademik di MIKWA FEBI sudah lumayan bagus karena setiap kali kami mau minta surat atau apa pasti mudah dalam berurusan, tidak mempersulit jadi kalau minta surat apapun langsung dibuatkan. Intinya kita bilang ada keperluan apa kepada staf layanan akademik di MIKWA.¹⁹⁶

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Kalau saya pribadi sudah puas dengan pelayanan yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA FEBI.¹⁹⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab:

Kelebihannya yaitu mempermudah kita sebagai mahasiswa, jadi tidak ribet dalam mengurus surat-menyurat. Misalkan mahasiswa minta surat apapun alhamdulillah cepat. Paling tidak kemungkinan besok sudah selesai, karena pasti ada jangka waktu untuk membuat surat.¹⁹⁸

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Kalau saya memang

¹⁹⁶Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁹⁷Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

¹⁹⁸Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

tidak mengejar waktu, jadi ketika harus menunggu lebih baik dari pada harus kembali lagi besok hari.¹⁹⁹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau untuk SOP saya kurang tahu. Karena memang tidak ada pemberitahuan tentang SOP.²⁰⁰

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA masih belum sesuai, karena kurang tepat waktu dalam menyelesaikan surat yang diperlukan mahasiswa.²⁰¹

Subjek LS menjelaskan bahwa sistem layanan akademik di MIKWA sudah lumayan baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. LS menjelaskan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA. LS menjelaskan bahwa kelebihan pelayanan di MIKWA yaitu staf layanan akademik tidak mempersulit mahasiswa dalam berurusan.

LS menjelaskan bahwa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA karena tidak mengejar waktu, tetapi ketika disuruh menunggu lebih baik dibanding besok hari. LS menjelaskan bahwa tidak mengetahui SOP layanan akademik seperti apa, karena tidak

¹⁹⁹Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

²⁰⁰Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

²⁰¹Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

adanya pemberitahuan. LS mengatakan bahwa motto MIKWA belum sesuai, karena kurang tepat waktu dalam penyelesaian surat yang diperlukan mahasiswa.

o. Subjek 15

Berikut hasil wawancara dengan saudara M, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Menurut saya tentang layanan akademik di MIKWA cukup baik, karena disana staf memfasilitasi kepada mahasiswa hal-hal yang berkaitan dengan perkuliahan dan administrasi.²⁰²

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Kalau saya pribadi sudah cukup puas dengan layanan akademik yang sudah diberikan.²⁰³

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudara menjawab: Menurut saya kelebihan dari MIKWA yaitu sangat mempermudah bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi-informasi seputar perkuliahan, administrasi ataupun beasiswa.²⁰⁴

²⁰²Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka , 17 Maret 2021.

²⁰²Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

²⁰³Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

²⁰⁴Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudara menjawab: Karena staf yang ada di MIKWA khususnya staf layanan akademik baik dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.²⁰⁵

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudara menjawab: Kalau untuk SOP saya kurang tahu. Karena memang tidak pernah di informasikan kepada mahasiswa.²⁰⁶

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudara menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai, dengan pelayanan yang staf layanan akademik berikan kepada mahasiswa.²⁰⁷

Subjek M menjelaskan bahwa pelayanan di MIKWA cukup baik, karena membantu urusan mahasiswa. M menjelaskan bahwa cukup puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. M menjelaskan bahwa kelebihan MIKWA FEBI yaitu memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada mahasiswa.

M menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan di MIKWA karena staf memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. M menjelaskan bahwa walaupun tidak mengetahui tentang SOP, karena

²⁰⁵Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

²⁰⁶Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

²⁰⁷Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

tidak adanya pemberitahuan. M mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan pelayanan yang staf layanan akademik berikan kepada mahasiswa.

p. Subjek 16

Berikut hasil wawancara dengan saudari SNS, peneliti menanyakan bagaimana persepsi anda sebagai mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya alhamdulillah pelayanannya cukup baik, apapun keperluan saya staf layanan akademik di MIKWA berusaha membantu, walaupun masih ada kekurangan dan juga ada pula kelebihan.²⁰⁸

Kemudian peneliti menanyakan apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Alhamdulillah puas, tanpa layanan akademik di MIKWA, mungkin saja sebagian mahasiswa sedikit kesulitan mengetahui informasi, dll.²⁰⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan apa kelebihan pelayanan dari layanan akademik di MIKWA. Saudari menjawab: Menurut saya pribadi, kelebihan yang dimiliki pelayanan oleh staf layanan akademik

²⁰⁸Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

²⁰⁹Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

di MIKWA salah satunya dapat merespon pertanyaan-pertanyaan sebagian mahasiswa walaupun diluar jam kerja.²¹⁰

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda betah jika berurusan di MIKWA. Saudari menjawab: Karena pelayanan yang diberikan MIKWA kepada mahasiswa respon yang lumayan cepat dan membantu mencari solusi.²¹¹

Setelah itu peneliti menanyakan bagaimana layanan akademik yang MIKWA berikan apakah sudah sesuai SOP atau belum. Saudari menjawab: Kalau untuk SOP saya kurang tahu. Tapi saya rasa staf layanan akademik di MIKWA sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.²¹²

Kemudian peneliti menanyakan Apakah motto MIKWA sudah sesuai. Saudari menjawab: Menurut saya motto MIKWA sudah sesuai, dengan pelayanan yang staf layanan akademik berikan kepada kita sebagai mahasiswa.²¹³

Subjek SNS menjelaskan bahwa pelayanan di MIKWA cukup baik, selalu membantu mahasiswa. SNS menjelaskan bahwa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. SNS menjelaskan bahwa

²¹⁰Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

²¹¹Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

²¹²Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

²¹³Wawancara dengan saudari SNS usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

kelebihan MIKWA FEBI yaitu respon yang cepat sehingga sangat membantu mahasiswa meski diluar jam kerja.

SNS menjelaskan bahwa yang membuat betah berurusan di MIKWA karena respon yang lumayan cepat dan membantu mencari solusi. SNS menjelaskan bahwa walaupun tidak mengetahui tentang SOP, tetapi layanan akademik yang berikan sudah sesuai. SNS mengatakan bahwa motto MIKWA sudah sesuai dengan pelayanan yang staf layanan akademik berikan kepada mahasiswa.

3. Kendala dan Solusi dalam Sistem Layanan Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

a. Subjek 1

Berikut hasil wawancara dengan saudari MA, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab: Menurut saya tidak ada kendala yang dirasakan karena memang layanan akademik yang diberikan memuaskan.²¹⁴

Subjek MA menjelaskan bahwa selama berurusan di MIKWA tidak pernah mengalami kendala apapun karena sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan staf layanan akademik.

²¹⁴Wawancara dengan saudari MA usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Februari 2021.

b. Subjek 2

Berikut hasil wawancara dengan saudari MJ, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Kendala yang dihadapi sebenarnya sudah baik-baik saja, tidak ada kendalanya. Tetapi ada beberapa hal yang membuat mahasiswa merasa misalnya menunggu. Sebenarnya sudah dikasih jadwal MIKWA tetapi tetap saja membuat mahasiswa menunggu dengan antrian yang banyak. Menurut saya staf layanan akademik masih kurang, solusinya mungkin ada penambahan staf sehingga bisa mempercepat pelayanan.²¹⁵

Subjek MJ menjelaskan bahwa mahasiswa masih sering dibuat menunggu dengan banyaknya antrian dan menyadari bahwa kurangnya staf pada bagian layanan akademik. Solusinya semoga ke depannya untuk staf layanan akademik bisa ditambah jumlahnya karena setiap tahunnya jumlah mahasiswa semakin banyak.

c. Subjek 3

Berikut hasil wawancara dengan saudari NH, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Sebenarnya ada beberapa kendala, yang baru saja terjadi yaitu mungkin stafnya masih baru, terus untuk surat izin penelitian masih bingung harus kemana tujuannya apakah ke Dinas Penanaman Modal atau BAPEDA. Selain itu kurang tahu masalah jam operasional saat jam 1 tidak ada staf layanan akademik ditempat.²¹⁶

²¹⁵Wawancara dengan saudari MJ usia 22 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 12 Februari 2021.

²¹⁶Wawancara dengan saudari NH usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 16 Februari 2021.

Subjek NH menjelaskan bahwa yang menjadi kendala yaitu staf baru yang masih bingung kemana tujuan surat dan kurang tahunya mahasiswa tentang jam operasional di MIKWA. Solusinya yaitu komunikasi antara staf baru dan staf lama layanan akademik lebih ditingkatkan dan untuk jam operasional lebih diperjelas serta ada staf yang berjaga-jaga di MIKWA sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.

d. Subjek 4

Berikut hasil wawancara dengan saudari NH, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Kendala yang saya hadapi mungkin karena sistem internet masalah nilai PKL 2 yang lambat keluar. Sebelumnya semua nilai sudah keluar tetapi kemaren untuk prodi Perbankan Syariah masih ada nilai PKL 2 yang belum keluar. Saya tanyakan ke staf layanan akademik MIKWA dan mereka pun disana bingung. Mungkin kurangnya komunikasi staf dengan Kaprodi.²¹⁷

Subjek WTK menjelaskan bahwa yang menjadi kendala yaitu karena sistem internet masalah nilai PKL 2 yang sebelumnya lambat keluar dan komunikasi antara staf layanan akademik dan kaprodi yang masih kurang sehingga tidak bisa menjawab pertanyaan dari mahasiswa. Solusinya yaitu antara staf layanan akademik di MIKWA dan Kaprodi lebih ditingkatkan lagi komunikasinya.

e. Subjek 5

²¹⁷Wawancara dengan saudari WTK usia 22 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 15 Februari 2021.

Berikut hasil wawancara dengan saudari I, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Kendalanya adalah terkadang MIKWA lambat memberikan surat pra-observasi, karena kalau disuruh untuk mengambil surat keesokan harinya kesian mahasiswa rumahnya yang jauh dari kampus. Mungkin untuk solusinya staf layanan akademik lebih mengusahakan lagi untuk surat pra-observasi cepat selesai tidak sampai menunggu keesokan harinya.²¹⁸

Subjek I menjelaskan bahwa yang menjadi kendala yaitu keterlambatannya MIKWA dalam menangani pembuatan surat pra-observasi, sehingga membuat mahasiswa harus menunggu keesokan harinya.

f. Subjek 6

Berikut hasil wawancara dengan saudari M, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Kalau kendala saya pribadi yaitu terkadang staf layanan akademik di MIKWA yang dibutuhkan tidak ada ditempat saat jam operasional. Solusinya mungkin ada staf layanan akademik yang lain untuk berjaga-jaga sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.²¹⁹

Subjek M menjelaskan bahwa yang menjadi kendala yaitu staf layanan akademik di MIKWA terkadang tidak ada di tempat saat jam operasional. Subjek M menjelaskan bahwa solusinya adalah ada staf

²¹⁸Wawancara dengan saudari I usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 21 Februari 2021.

²¹⁹Wawancara dengan saudari M usia 22 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 22 Februari 2021.

layanan akademik yang lain untuk berjaga-jaga sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.

g. Subjek 7

Berikut hasil wawancara dengan saudara AP, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab:

Kalau selama ini tidak ada kendala yang saya rasakan aman dan lancar. Mungkin seperti staf yang bersangkutan tidak ada ditempat jadi susah berurusan. Apalagi sekarang sistem WFH jadi menunggu yang bersangkutan dulu sampai datang. Solusinya staf layanan akademik yang lain untuk bisa berjaga-jaga sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.²²⁰

Subjek AP menjelaskan bahwa yang menjadi kendala yaitu staf layanan akademik di MIKWA terkadang tidak ada ditempat sehingga terlambat berurusan. Subjek AP menjelaskan bahwa solusinya adalah ada staf layanan akademik yang lain untuk berjaga-jaga sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu.

h. Subjek 8

Berikut hasil wawancara dengan saudari N, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab: Tidak ada kendala, selama saya

²²⁰Wawancara dengan saudara AP usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

berurusan di MIKWA. Saya selalu mendapatkan pelayanan yang baik dari staf layanan akademik.²²¹

Subjek N menjelaskan bahwa tidak pernah mengalami kendala, karena selalu mendapatkan pelayanan yang baik dari staf layanan akademik di MIKWA.

i. Subjek 9

Berikut hasil wawancara dengan saudara MMF, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab:

Untuk kendala ada, untuk nomor kontak staf layanan akademik di MIKWA yang tersebar dan bisa dihubungi sehingga jika ada suatu kendala atau permasalahan bisa ditanyakan. Atau mungkin saya yang kurang tahu. Mungkin lebih baik di sosialisasikan kembali kemahasiswa FEBI.²²²

Subjek MMF menjelaskan bahwa sosialisasi lebih digencarkan lagi dan menyediakan nomor kontak staf layanan akademik sehingga ketika ada kendala ataupun kebingungan mahasiswa bisa menanyakan lewat sistem *online*.

j. Subjek 10

Berikut hasil wawancara dengan saudara S, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab:

Mungkin kalau dalam meminta surat diajukan dari link ngisi suratnya kemudian diajukan lalu ditanda tangani oleh dekan.

²²¹Wawancara dengan saudari N usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

²²²Wawancara dengan saudara MMF usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 13 Februari 2021.

Mungkin kendalanya dari mahasiswa sendiri minta dulu kertasnya baru mengisinya. Pelayanannya tidak bisa dibilang lambat soalnya minta tanda tangan dekan jadi tergantung ada atau tidaknya. Kendala yang saya rasakan dalam sistem layanan akademik yaitu tentang *website* yang sekarang dimana kita harus membuat akun terlebih dahulu dan menunggu verifikasi staf layanan akademik baru akhirnya kita bisa mengakses *website* tersebut dan masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui mekanisme *website* yang terbaru. Pelayanannya sudah cukup, mungkin dari segi sosialisasi informasi lebih digencarkan lagi bisa dibikin *x-banner*. Selain itu juga akan lebih baik ada staf layanan akademik yang *stand by* menjadi admin sehingga ketika ada notifikasi mahasiswa yang meminta akses *website* tersebut bisa langsung di konfirmasi agar mempercepat layanan. Karena untuk verifikasinya harus menunggu beberapa hari, ketika mahasiswa mengakses *website* tersebut akun masih dinyatakan non aktif.²²³

Subjek S menjelaskan bahwa kendalanya terletak pada mahasiswanya yang seharusnya bisa langsung mengisi blanko melalui surat di situs *website* yang disediakan sehingga tidak perlu meminta blanko kertas yang harus di isi mahasiswa lagi dan terletak pada akses sistem layanan akademik melalui *website* yang terbaru masih lambat untuk merespon notifikasi akun mahasiswa FEBI yang ingin mengakses situs *website* terbaru. Solusinya ada staf layanan akademik yang *stand by* untuk memantau notifikasi yang masuk agar segera memverifikasi akun mahasiswa supaya mempercepat sistem layanan akademik secara *online* keperluan surat menyurat.

²²³Wawancara dengan saudara S usia 21 tahun Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 Februari 2021.

k. Subjek 11

Berikut hasil wawancara dengan saudara IF, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab:

Menurut saya kendala di MIKWA FEBI yaitu terletak pada kurangnya jumlah staf yang ada. Contohnya saya janjinya jam 1 tetapi ketika sudah sampai kampus sesuai dengan perjanjian malah harus menunggu beberapa jam, tidak sesuai seperti yang dijanjikan, mungkin karena staf layanan akademik juga mempunyai banyak kesibukan.²²⁴

Subjek IF menjelaskan bahwa kendalanya terletak pada kurangnya jumlah staf, sehingga ketika mahasiswa ingin bertemu harus menunggu terlebih dahulu. Solusinya mungkin ada staf layanan akademik yang lain harus berjaga-jaga sehingga bisa menggantikan staf yang tidak ada ditempat.

l. Subjek 12

Berikut hasil wawancara dengan saudara RO, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab:

Kalau menurut saya kendala selama berurusan di MIKWA terletak pada mahasiswa FEBI. Kadang mahasiswa tidak banyak berurusan ke MIKWA jadi mereka kurang tahu tentang administrasi dan sebagainya. Jujur saja setiap 1 minggu saya bisa bertemu dengan dekan sebanyak 2x karena nyaman sistem layanannya, selalu dipersilahkan. Tetapi kalau terkait pelayanan

²²⁴Wawancara dengan saudara IF usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

saya rasa pihak dekan, dosen dan staf sangat terbuka, selalu dilibatkan ketika ada informasi kami selalu dikabari staf layanan akademik di MIKWA, komunikasi yang baik. Kalau ditempat lain seperti ada batasan antara mahasiswa dan staf layanan akademik.²²⁵

Subjek MRO menjelaskan bahwa kendalanya terletak pada mahasiswa FEBI yang jarang berurusan ke MIKWA sehingga banyak yang tidak mengetahui tentang administrasi. Tetapi terkait untuk layanan dekan, dosen maupun staf tidak ada kendala sama sekali karena sangat terbuka terhadap mahasiswa. Solusinya untuk sosialisasi tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI bisa lebih ditingkatkan lagi sehingga mahasiswa yang lain juga bisa mengetahui tentang administrasi dan tidak kebingungan.

m. Subjek 13

Berikut hasil wawancara dengan saudari NRA, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Pelayanannya memang cepat, cuma mungkin karena staf bagian layanan akademik kadang tidak ada di posisi saat jam kerja. Jadi kaya sempat harus bolak balik baru ketemu. Informasi juga masih kurang, malah kita tahunya dari antar teman yang menyampaikan ke kita.²²⁶

²²⁵Wawancara dengan saudara MRO usia 21 tahun Mahasiswa PBS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 11 Maret 2021.

²²⁶Wawancara dengan saudari NRA usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 18 Februari 2021.

Subjek NRA menjelaskan bahwa kendalanya staf layanan akademik tidak ada di posisi saat jam kerja sehingga mahasiswa harus bolak balik dan informasi tentang administrasi di MIKWA yang masih banyak mahasiswa tidak mengetahuinya. Solusinya yaitu ada staf layanan akademik yang harus berjaga-jaga ditempat sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu dan informasi terkait administrasi di MIKWA lebih disebar luaskan lagi agar mahasiswa tidak kebingungan dengan berita yang simpang-siur.

n. Subjek 14

Berikut hasil wawancara dengan saudari LS, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab:

Kalau saya pribadi tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI. Soalnya kalau misalnya perlu surat aktif kuliah sudah dari jauh-jauh hari mengurusnya sebelum dekat waktunya. Karena kalau mengurus misalnya surat aktif kuliah berdekatan dengan hari terakhir dikumpulnya beasiswa kita tidak bisa menargetkan apakah surat tersebut bisa selesai di hari yang sama atau keesokan harinya.²²⁷

Subjek LS menjelaskan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI, karena setiap meminta surat sudah mengurus dari jauh-jauh hari sehingga tidak tergesa-gesa mengurus sebelum dekat waktunya.

²²⁷Wawancara dengan saudari LS usia 21 tahun Mahasiswa AKS FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 20 Februari 2021.

o. Subjek 15

Berikut hasil wawancara dengan saudara M, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudara menjawab: Kalau saya pribadi tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI, selalu dilayani dengan baik.²²⁸

Subjek M menjelaskan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI, karena selama ini selalu dilayani dengan baik.

p. Subjek 16

Berikut hasil wawancara dengan saudari SNS, peneliti menanyakan apa kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di FEBI IAIN Palangka Raya. Saudari menjawab: Kalau saya pribadi tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI, karena selalu mendapatkan pelayanan yang baik dari staf layanan akademik.²²⁹

Subjek SNS menjelaskan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama berurusan di MIKWA FEBI, karena selalu mendapatkan pelayanan yang baik.

²²⁸Wawancara dengan saudara M usia 21 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 Maret 2021.

²²⁹Wawancara dengan saudari SNS usia 22 tahun Mahasiswa MZW FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 9 Maret 2021.

D. Analisis Data

Pada sub pembahasan ini, berisi tentang pembahasan dan analisis data kesimpulan hasil dari penelitian. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi tiga kajian sesuai dengan rumusan masalah yang ada, yaitu: pertama, sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, kedua, persepsi mahasiswa pada sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, ketiga, kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

1. Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Rumusan masalah yang pertama adalah “sistem layanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dasar hukum tentang pelayanan publik yaitu Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa suatu kegiatan yang memiliki tujuan yaitu dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan peraturan tentang kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pemberi akademik terhadap mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Staf layanan akademik sudah memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan SOP. Dengan menggunakan SOP

apapun kegiatan yang berhubungan dengan akademik maka akan terarah dan tidak tumpang tindih.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memiliki 4 tujuan yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menurut 16 subjek yaitu staf layanan akademik di MIKWA sudah memberikan hak kepada mahasiswa untuk meminta pelayanan surat menyurat apa saja yang berhubungan dengan layanan akademik. Staf layanan akademik memiliki tanggung jawab serta kewajiban untuk melaksanakan tugasnya yaitu melayani surat menyurat yang diminta oleh mahasiswa. Dimana mahasiswa mendapatkan kesamaan hak yaitu tidak membedakan suku, ras, golongan, gender, status sosial dan ekonomi untuk pemberian layanan akademik yang sesuai dengan SOP agar suatu perencanaan bisa mencapai tujuan yang diharapkan.

Sistem adalah suatu rangkaian langkah-langkah yang secara teratur harus terpenuhi karena saling berhubungan satu sama lain. Sehingga tidak bisa terlewati salah satu dari mekanisme yang sudah ditentukan. Jadi sistem merupakan langkah-langkah yang harus lengkap tanpa meninggalkan salah satu rangkaiannya.

Layanan akademik merupakan tempat dilakukannya interaksi antara staf layanan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Layanan akademik yang diberikan berupa layanan surat menyurat seperti

surat keterangan untuk pengajuan beasiswa, cuti kuliah, surat izin penelitian, pengajuan judul skripsi dan masih banyak lagi. Layanan akademik sangat dekat dan dibutuhkan oleh mahasiswa, karena setiap harinya selalu ada mahasiswa yang berurusan ke MIKWA bagian staf layanan akademik.

Sedangkan pengertian dari sistem layanan akademik adalah serangkaian langkah-langkah dalam melakukan pelayanan yang semuanya harus terlengkapi. Sehingga jika salah satu langkah atau persyaratan yang ditetapkan tidak dapat terpenuhi maka mahasiswa tidak bisa mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Karena sistem layanan akademik merupakan mekanisme yang saling berhubungan dan tidak bisa terpisahkan satu sama lain.

Sistem layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya tidak hanya memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara tatap muka saja, tetapi juga memberikan secara *online*. Layanan akademik secara tatap muka mahasiswa bisa datang langsung ke MIKWA, kemudian staf layanan akademik memberikan kertas yang berisikan blanko yang harus diisi mahasiswa untuk meminta surat aktif kuliah sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan. Setelah mahasiswa melengkapi blanko tersebut, staf layanan akademik akan memproses surat tersebut. Mahasiswa diminta untuk menunggu karena surat aktif kuliah harus disposisi oleh Dekan jika ada ditempat tetapi jika sampai 5 hari sedang berada diluar kota maka diambil kebijakan Wakil Dekan 1 bagian layanan akademik dan

kemahasiswaan untuk mewakili tanda tangan. Ketika mahasiswa meminta surat aktif kuliah pada pagi hari maka waktu siang surat tersebut bisa diambil, begitupun jika siang maka keesokkan harinya bisa diambil. Sama seperti yang dijelaskan sebelumnya berbagai macam keperluan dianjurkan untuk melengkapi blangko yang harus diisi dan blangko tersebut menyesuaikan dengan surat layanan akademik yang diperlukan mahasiswa.

Sedangkan untuk sistem layanan akademik secara *online* masih banyak mahasiswa yang tidak mengetahuinya, sehingga harus bertanya ke mahasiswa yang lain yang pernah meminta pelayanan secara online atau lebih tahu pelayanan akademik di MIKWA. Layanan akademik secara *online* bisa mahasiswa akses melalui *whatsapp* atau <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id>. Ketika mahasiswa meminta surat aktif kuliah untuk keperluan beasiswa staf layanan akademik akan mengirimkan blanko yang harus diisi dalam bentuk dokumen. Dokumen yang sudah dilengkapi maka surat aktif kuliah bisa untuk di proses. Berbeda halnya ketika mahasiswa meminta surat aktif kuliah untuk keperluan kenaikan pangkat, pensiun untuk pekerjaan orang tuanya PNS, staf layanan akademik meminta terlebih dahulu SK terakhir orang tua mahasiswa yang bersangkutan untuk melihat pangkat dan golongan agar surat aktif kuliah bisa untuk di proses.

Sedangkan untuk layanan akademik melalui *website* <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id> sosialisasinya masih kurang

sehingga mahasiswa banyak yang tidak mengetahui layanan tersebut. Apalagi sekarang *website* tersebut sudah berubah mahasiswa harus membuat akun terlebih dahulu sebelum bisa memasuki manajemen surat tersebut ketika sudah mengisi akun harus menunggu staf layanan akademik untuk memverifikasi. Sehingga untuk sistem layanan akademik secara *online* melalui aplikasi tersebut masih kurang di sosialisasikan jadi banyak mahasiswa yang tidak mengetahuinya. Sedangkan *website* yang lama menggunakan <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id> yang terdahulu jika mahasiswa mengakses link tersebut langsung ditampilkan dengan berbagai macam layanan akademik surat menyurat yang ada di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, subjek IF mengatakan bahwa pada saat awal perkuliahan memang diadakan sosialisasi tentang *website* <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id> tetapi sebagai mahasiswa yang baru memasuki perkuliahan jadi ketika informasi tentang seputar layanan akademik yang diberikan masih tidak peduli. Subjek F menyadari bahwa ketika menjadi mahasiswa semester akhir ataupun menuju semester pertengahan sangat penting untuk mengetahui bagaimana prosedur yang memang dianjurkan fakultas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, subjek S mengatakan bahwa untuk *website* <http://auk.febi.iain->

palangkaraya.ac.id sudah berubah. Ketika kita ingin mengakses website yang terbaru kita harus membuat akun terlebih dahulu.

Data dari hasil penelitian dengan staf layanan akademik di MIKWA dan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya mengenai sistem layanan akademik menurut peneliti berpotensi dalam kualitas layanan, dapat dilihat dari indikator tentang sistem layanan akademik dalam teori yang sudah peneliti paparkan di BAB II, beberapa indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan staf layanan akademik dalam menunjukkan pelayanan kepada mahasiswa. Suatu kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan sekitar MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya adalah suatu bukti nyata yang didapatkan mahasiswa dari staf layanan akademik. Bukti fisik tersebut meliputi gedung, teknologi, kelengkapan fasilitas di sekitar MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, untuk sarana dan prasarana di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya diantaranya gedung, teknologi, kelengkapan fasilitas untuk perkuliahan, komunikasi antara staf layanan akademik dan mahasiswa sudah memadai sehingga bisa menjadi tolak ukur yang akan berpengaruh kepada kemajuan kualitas layanan. Kualitas layanan akan berpengaruh ke depannya untuk kemajuan khususnya untuk MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya.

Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi mahasiswa akan bagus untuk prospek di kemudian hari.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan suatu kemampuan staf layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan *stakeholder* yaitu mahasiswa. Setiap mahasiswa sebagai *stakeholder* pasti mengharapkan setiap tahunnya ada suatu peningkatan dalam pemberian layanan akademik, karena pelayanan yang baik akan berdampak untuk penilaian mahasiswa lama dan baru FEBI IAIN Palangka Raya di masa yang akan datang. Suatu kemampuan yang bisa staf layanan akademik di MIKWA berikan kepada mahasiswa agar dapat membantu urusan seputar akademik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, menurut semua subjek mengatakan masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Kemampuan untuk memberikan layanan akademik kepada pelanggan atau mahasiswa seperti ketepatan waktu, layanan tanpa kesalahan yang masih harus di evaluasi supaya menjadi lebih baik ke depannya. Layanan akademik yang sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai *stakeholder* sangat besar dampaknya untuk peningkatan kualitas layanan akademik.

Dilihat dari penyajian data, kurangnya ketepatan waktu masih membuat mahasiswa menunggu seperti untuk pengambilan surat diberitahukan pada jam yang sudah disetujui antara staf layanan

akademik di MIKWA dan mahasiswa ternyata masih tidak tepat waktu. Sedangkan untuk layanan tanpa kesalahan terdapat kurangnya pemahaman dari staf yang baru terhadap pembagian tugas yang diberikan seperti halnya surat izin penelitian yang masih bingung tujuan surat tersebut harus kemana. Mungkin untuk komunikasi antara staf layanan akademik di MIKWA yang baru dan lama bisa ditingkatkan sehingga bisa menghindari ataupun mengatasi permasalahan yang sering ditanyakan oleh mahasiswa.

Keluhan ini harus dievaluasi agar ke depannya bisa diperbaiki. Agar penerima layanan akademik yaitu mahasiswa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA. Seperti ketika kita berada di sebuah bank, nasabahlah yang memegang peranan penting, begitupun di suatu fakultas sebagai nasabah adalah mahasiswa. Dimana persepsi mahasiswa sangat mempunyai porsi yang cukup besar untuk kemajuan fakultas.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan perasaan mau untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini mengenai staf layanan akademik harus memenuhi pemberian layanan yang cepat, tanggap serta informasi yang jelas tidak simpang-siur. Tidak membiarkan mahasiswa menunggu, misalnya sudah janji jam 1 tetapi ternyata ketika sudah di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya ternyata

staf layanan akademik yang ditunggu masih belum datang sehingga membuat mahasiswa menunggu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, respon yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA sudah baik dalam membantu dan memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa. Ketika mahasiswa bertanya staf layanan akademik di MIKWA langsung memberikan respon yang baik sehingga tidak membuat mahasiswa bingung dengan informasi yang tidak jelas.

d. Jaminan (*insurance*)

Jaminan adalah segala sesuatu yang diterima penjual untuk menjamin suatu utang piutang kepada pelanggan. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu membuat perasaan percaya, membangun komunikasi yang baik dan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini mahasiswa sebagai pelanggan akan merasa puas dan percaya tanpa ada rasa ragu-ragu ketika meminta suatu pelayanan kepada staf layanan akademik di MIKWA khususnya seputar layanan akademik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, jaminan yang diberikan staf layanan akademik di MIKWA kepada mahasiswa sudah berjalan dengan baik yaitu memberikan pengetahuan, sopan santun, komunikasi yang terjalin baik sehingga membuat mahasiswa tidak merasa kecewa dengan layanan akademik yang didapatkan. Komunikasi yang terjalin antara staf layanan

akademik di MIKWA dan mahasiswa yang sama sekali tidak membedakan yaitu selalu memberikan pelayanan yang sama tidak ada unsur hubungan sama sekali.

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sikap yang harus dimiliki setiap orang, agar bisa saling membantu terhadap orang lain tanpa membeda-bedakan. Empati dalam penelitian ini yaitu suatu perasaan peduli yang terjalin antara staf layanan akademik di MIKWA dan mahasiswa. Sehingga ketika salah satu mahasiswa mengalami masalah seputar layanan akademik, staf bersedia untuk membantu keluhan tersebut. Sikap seperti inilah yang harus dimiliki satu sama lain, saling bekerja sama agar keluhan bisa terselesaikan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti menurut informan NA mengatakan sistem layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa tidak hanya secara *offline* tetapi juga *online*. Staf layanan akademik di MIKWA memberikan perhatian kepada mahasiswa dengan cara membantu kesulitan ataupun kebingungan yang dihadapi yaitu mengarahkan sehingga mudah untuk dipahami. Selain itu juga staf layanan akademik di MIKWA tidak pernah mempersulit mahasiswa dalam berurusan dalam meminta surat menyurat, malah sebaliknya mereka membantu sehingga kita bisa mendapatkan arahan.

Manajemen adalah suatu pencapaian dengan tujuan untuk bisa memberikan pelayanan dengan menggunakan cara yang efektif dan efisien sehingga akhirnya akan terwujudnya perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan sumber daya organisasi. Manajemen yang sudah disusun dengan terarah maka akan berpengaruh terhadap pelayanan yang baik kedepannya. Selain itu manajemen termasuk sebuah seni yaitu kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan bekerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kemanusiaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, untuk manajemen ketepatan waktu di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya yaitu staf layanan akademik selalu memberikan pelayanan yang baik. Manajemen yang diterapkan di MIKWA FEBI yaitu kembali lagi kepada mahasiswa. Apabila mahasiswa ingin meminta pelayanan surat aktif kuliah misalnya di pagi hari, maka surat tersebut akan bisa diambil kesiangannya, atau jika memang pimpinan tidak ada di kampus pada siang hari maka staf layanan akademik akan memberitahukan kepada mahasiswa kalau keesokan harinya surat aktif yang diperlukan bisa diambil. Surat apapun yang berhubungan dengan layanan akademik di MIKWA surat tersebut akan selesai tergantung ada atau tidaknya suatu pimpinan dalam di FEBI yaitu tanda tangan Dekan FEBI tetapi jika sedang berada diluar kota dalam waktu yang lumayan lama contohnya selama 5 hari maka akan di

wakilkan kepada Wadep 1 FEBI bagian layanan akademik dan kemahasiswaan. Keputusan tersebut memberikan kebijakan yang berpengaruh kepada suatu keputusan dalam layanan akademik sehingga memudahkan mahasiswa dalam urusan surat menyurat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan bapak YD memiliki perencanaan yaitu mengharapkan ada 4 orang staf layanan akademik yang memfokuskan 1 orang staf untuk mengerjakan sesuai dengan prodi masing-masing. Hal ini diharapkan supaya pekerjaan 4 orang staf layanan akademik akan terlaksana dengan baik sehingga pekerjaan surat menyurat tidak tumpang tindih antar 4 prodi yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya. Sedangkan untuk surat izin riset penelitian staf layanan akademik yang baru masih kebingungan tujuan surat harus disampaikan ke Dinas Penanaman Modal atau ke BAPEDA. Untuk mengatasi kebingungan tersebut biasanya staf layanan akademik menanyakan kembali kepada mahasiswa surat izin riset penelitian tersebut apakah masih dalam provinsi atau di luar kota, sehingga kami sudah mempunyai format kemana tujuan surat tersebut harus mahasiswa sampaikan.

2. Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Rumusan masalah yang kedua adalah “persepsi mahasiswa pada sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut

Agama Islam Negeri Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Persepsi adalah suatu proses individu dengan menggunakan alat penginderaan apa yang dilihat dan dirasakan seseorang. Persepsi antara orang yang satu dan lain tidak bisa disamakan, karena setiap persepsi orang akan berbeda-beda tergantung apa yang dilihat dan dirasakan seseorang tersebut dengan alat indera. Persepsi sangat penting dan harus sesuai dengan realita yang ada, bukan karena kepentingan diri pribadi.

Persepsi mahasiswa dalam penelitian ini akan berpengaruh terhadap kemajuan sistem layanan akademik di MIKWA FEBI di masa yang akan datang. Dimana staf layanan akademik harus memahami pekerjaannya, yaitu bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan respon yang baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa serta tidak merasa tinggi hati karena merasa diperlukan. Hal tersebut akan dapat dilihat dan dirasakan mahasiswa sehingga mereka bisa menilai bagaimana pelayanan yang didapatkan yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas layanan akademik.

Kualitas layanan akademik dapat diukur dari sejauh mana tingkat layanan yang diberikan apakah mampu sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Tidak hanya sesuai dengan ekspektasi mahasiswa saja tetapi dari sisi staf layanan akademik juga harus mengusahakan pemberian pelayanan terbaik. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa layanan akademik yang dirasakan mahasiswa terhadap sistem layanan akademik di

MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya sudah memberikan pelayanan yang baik meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa memang masih ada beberapa kendala.

Data dari hasil penelitian dengan staf layanan akademik di MIKWA dan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya mengenai sistem layanan akademik menurut peneliti persepsi mahasiswa memiliki peranan penting untuk keberlangsungan pelayanan akademik kedepannya. Hal ini dapat dilihat dari indikator tentang persepsi dalam teori yang sudah peneliti paparkan di BAB II, beberapa indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Penginderaan (*Sensasi*)

Sensasi adalah bagaimana alat penginderaan kita melihat ataupun merasakan sesuatu. Di dalam penelitian ini tentang sistem layanan akademik yang diberikan staf layanan akademik dan dirasakan oleh mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa *sensasi* adalah mahasiswa sebagai *stakeholder* dalam melihat atau merasakan pelayanan yang mereka peroleh di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya dalam urusan surat menyurat. *Sensasi* merupakan alat yang sering kita gunakan untuk melihat dan merasakan lingkungan disekitar kita begitupun dengan layanan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara dan obervasi menurut 16 subjek yaitu *sensasi* melibatkan dan dipengaruhi oleh alat penginderaan apa yang dilihat dan dirasakan seseorang. Sistem layanan akademik dianggap sebagai suatu hal yang sangat penting di kalangan mahasiswa

dimana staf layanan akademik sangat membantu dalam hal surat menyurat. Staf layanan akademik sangat membantu mahasiswa dalam memenuhi keperluan dan mengatasi kebingungan mahasiswa. Mahasiswa merasa sangat dibantu oleh staf layanan akademik seputar urusan yang bersangkutan dengan layanan akademik. Menurut 16 subjek yaitu mereka melihat dan merasakan keadaan di lapangan, selama berurusan terbantu dan keluhan yang ada bisa teratasi.

b. Atensi

Atensi adalah suatu hasil dari proses sensasi yang diterima oleh alat penginderaan. Setelah proses *sensasi*, kemudian selanjutnya yang terjadi dalam persepsi adalah proses *atensi*. Apa yang diterima para mahasiswa melalui alat indera dari sistem layanan akademik di MIKWA yang mereka lihat dan rasakan kemudian diorganisasikan ke otak dan dipilah-pilah apa yang dianggap hal menarik perhatian dan apakah proses sensasi tadi menunjukkan hasil. Sehingga dari tahapan atensi ini didapatkan muncullah suatu persepsi.

Berdasarkan atensi yang dihasilkan dari persepsi mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya menurut 16 subjek yaitu mereka merasakan bahwa layanan akademik di MIKWA sudah baik dan bagus. Sehingga dalam berurusan surat menyurat mahasiswa merasakan nyaman dan tidak sungkan untuk minta diberi layanan oleh staf layanan akademik di MIKWA. Sistem layanan akademik yang baik dan bagus sangat berpengaruh untuk prospek ke depannya. Tentunya hal ini akan menjadi

tolak ukur persepsi mahasiswa dengan pelayanan yang didapatkan, agar nantinya memberikan suatu peningkatan di bidang layanan akademik.

c. Interpretasi

Interpretasi adalah suatu hal yang paling penting dalam proses berpersepsi. Proses *interpretasi* ini dilakukan setelah melalui proses *sensasi* dan *atensi*. Maka dari hal tersebut akan terbentuk suatu penafsiran tentang apa yang dilihat dan dirasakan oleh penginderaan seseorang. *Interpretasi* dapat dilihat dari suatu sikap dan perilaku, kemudian mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya akan menginterpretasikan yang dilihat dan dirasakan dari sistem layanan akademik didapat sehingga mahasiswa dapat mengambil kesimpulan bagaimana persepsi mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya terhadap sistem layanan akademik di MIKWA.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 16 subjek dari sistem layanan akademik dalam penelitian ini yaitu staf layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya dalam memberikan pelayanan dengan baik, sopan santun, ramah, suka bercanda dan murah senyum. Sehingga mahasiswa saat melakukan layanan akademik tidak ingin terburu-buru dalam berurusan dan mudah berkomunikasi yang terjalin dengan staf layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya. Staf layanan akademik dengan personal mereka seperti itu akan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa untuk ke depannya.

3. Kendala dan Solusi dalam Sistem Layanan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Rumusan masalah yang ketiga adalah “kendala dan solusi dalam sistem layanan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia solusi berarti penyelesaian, pemecahan (masalah dan sebagainya), jalan keluar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek MJ, NH, M, AP, MMF, IF dan NRA kendala dari sistem layanan akademik di MIKWA FEBI yaitu kurangnya jumlah staf layanan akademik, staf sering tidak ada ditempat saat jam operasional, mahasiswa banyak yang tidak tahu nomor kontak staf layanan akademik, mahasiswa tidak tahu jam operasional MIKWA dan staf baru masih bingung tujuan untuk surat izin penelitian.

Dari kelima indikator layanan akademik yang menjadi kendala yaitu terletak pada bagian keandalan (*reliability*) yang merupakan kualitas pelayanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya, yang dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi. Bahwa jumlah staf layanan akademik masih kurang, sehingga masih membuat sebagian mahasiswa menunggu. Seandainya ada penambahan staf layanan akademik ketika staf

yang ditunggu belum bisa menemui mahasiswa, setidaknya ada staf lain yang bisa megantikan. Selain itu juga staf layanan akademik terkadang tidak ada ditempat saat jam operasional sehingga mahasiswa harus menunggu sampai staf kembali ke tempat. Selanjutnya banyak sekali mahasiswa yang tidak mempunyai nomor kontak staf layanan akademik, sehingga bingung jika ingin bertanya lewat jarak jauh. Kemudian masih banyak mahasiswa yang tidak mengetahui jam operasional MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya, ketika ingin berurusan ternyata masih tutup. Setelah itu informasi tentang SOP untuk bisa di sosialisasikan agar mahasiswa tidak kebingungan dalam berurusan surat menyurat di MIKWA. Dan staf layanan akademik yang baru masih bingung dengan tujuan surat izin penelitian, sehingga harus menanyakan terlebih dahulu kepada staf yang lama.

Dilihat dari kendala yang terjadi dari persepsi mahasiswa tentang sistem layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya maka solusi yang bisa diberikan peneliti yaitu: Pertama, untuk penambahan staf memang di rasa perlu, untuk mempercepat memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Kedua, sebaiknya ada staf layanan akademik yang berjaga-jaga ditempat, sehingga ketika mahasiswa berurusan surat menyurat bisa langsung mendapatkan pelayanan tanpa menunggu staf layanan akademik yang diperlukan. Ketiga, sebaiknya membuat grup yang berisikan didalamnya staf layanan akademik dan perwakilan setiap kelas sehingga jika ada suatu informasi tidak ketinggalan dan tahu akan

kebenarannya. Keempat, pemberitahuan jam operasional buka dan tutup agar semua mahasiswa berurusan pada saat MIKWA dalam keadaan jam kerja. Kelima, keterlambatan akses untuk bisa masuk website sistem layanan akademik secara *online*, semoga kedepannya ada staf layanan akademik yang *stand by* saat jam kerja ketika mendapatkan notifikasi permintaan akses dari mahasiswa agar segera mengkonfirmasi *website* tersebut untuk memilih layanan surat menyurat yang diperlukan. Keenam, akan lebih baiknya SOP tentang layanan akademik agar disosialisasikan kembali sehingga mahasiswa tidak kebingungan dan mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dalam berurusan surat menyurat agar bisa mengatasi kebingungan mahasiswa, karena terkadang informasi yang diberikan antar teman belum tentu sepenuhnya informasi tersebut benar. Dan ketujuh, komunikasi antara staf lama dan baru lebih ditingkatkan, agar pelayanan kepada mahasiswa lebih optimal ke depannya.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Sistem layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya sangat penting, karena setiap harinya akan selalu ada mahasiswa yang mengunjungi dan meminta diberikan layanan yang diperlukan. Sebelumnya masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui jika sistem layanan akademik dilakukan tidak hanya tatap muka saja tetapi juga secara *online*. Sehingga ketika mahasiswa yang berada di kampung halaman masih tetap bisa meminta layanan akademik *online*. Sistem layanan akademik secara online bisa melalui *whatsapp* dan *website* <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id>. Ketika mahasiswa meminta surat aktif kuliah melalui *whatsapp* misalnya untuk keperluan beasiswa atau kenaikan pangkat maupun pensiun biasanya staf layanan akademik akan mengirimkan blangko yang harus dilengkapi terlebih dahulu kemudian meminta mahasiswa tersebut mengirimkan SK terakhir orang tua yang bersangkutan. Sedangkan untuk sistem layanan akademik melalui *website* <http://auk.febi.iain-palangkaraya.ac.id> masih banyak mahasiswa yang tidak mengetahuinya apalagi sekarang *website* tersebut sudah berubah harus membuat akun terlebih dahulu kemudian menunggu verifikasi dari staf layanan akademik. Semoga kedepannya bisa lebih di sosialisasikan kembali *website* tersebut agar banyak mahasiswa bisa mengaksesnya terutama mahasiswa yang berada di kampung halaman agar tetap bisa

mendapatkan pelayanan surat menyurat sesuai dengan keperluan. Sistem layanan akademik memiliki pengaruh yang besar untuk kualitas layanan. Indikator dari kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sistem layanan akademik sudah sesuai dengan SOP hanya saja terjadi ketika banyaknya mahasiswa yang ingin mengajukan beasiswa. Sehingga diambil keputusan untuk memotong teknis administrasi untuk mempercepat layanan akademik yang diperlukan mahasiswa untuk urusan surat-menyurat.

2. Persepsi mahasiswa memiliki peranan penting untuk keberlangsungan pelayanan akademik di masa yang akan datang. Persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan akademik ditinjau menurut 3 tahapan yaitu *sensasi*, *atensi* dan *interpretasi*. Persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan akademik yaitu staf layanan akademik selalu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa tanpa membedakan satu sama lain, selalu merespon keluhan dan membantu mahasiswa jika merasa kebingungan. Sistem layanan akademik menurut 16 subjek mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya mengatakan tidak mengetahui SOP dan apakah sudah sesuai atau belum. Sedangkan untuk motto dari 16 subjek mahasiswa mengatakan bahwa menurut 11 orang sudah sesuai dan 5 terletak pada ketepatan waktu.

3. Kendala dan solusi yang dihadapi oleh mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya mengenai sistem layanan akademik yang pertama, kurangnya jumlah staf layanan akademik sehingga ketika mahasiswa ingin menemui staf

layanan akademik tetapi tidak ada, masih ada staf yang lain bisa menggantikan. Kedua, staf sering tidak ada di tempat saat jam operasional. Ketiga, mahasiswa banyak yang tidak tahu nomor kontak staf layanan akademik, seharusnya kontak tersebut bisa dipajang sehingga mahasiswa yang ingin berurusan secara *online* juga bisa dilayani tidak hanya tatap muka saja. Keempat, mahasiswa tidak tahu jam operasional MIKWA, dalam hal ini mungkin bisa diperjelas lagi kapan jam operasional buka, istirahat dan tutup sehingga mahasiswa mengetahui. Kelima, keterlambatan akses untuk bisa masuk website sistem layanan akademik secara *online*, semoga kedepannya ada staf layanan akademik yang *stand by* saat jam kerja ketika mendapatkan notifikasi permintaan akses dari mahasiswa agar segera mengkonfirmasi *website* tersebut untuk memilih layanan surat menyurat yang diperlukan. Keenam, staf baru masih bingung tujuan untuk surat izin penelitian semoga nanti bisa diadakan pelatihan diklat agar tidak kebingungan. Dan ketujuh, sebaiknya ada staf layanan akademik yang berjaga-jaga ditempat, sehingga ketika mahasiswa berurusan surat menyurat bisa langsung mendapatkan pelayanan tanpa menunggu staf layanan akademik yang diperlukan dan sebaiknya membuat grup yang berisikan didalamnya staf layanan akademik dan perwakilan setiap kelas sehingga jika ada suatu informasi tidak ketinggalan dan tahu akan kebenarannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terdapat beberapa saran yang bertujuan memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan. Adapun peneliti sarankan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi MIKWA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam “Staf Layanan Akademik”
 - a. Diharapkan kepada seluruh staf layanan akademik di MIKWA FEBI IAIN Palangka Raya untuk lebih giat dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang dimiliki agar memberikan kepuasan dalam hal pelayanan akademik pada mahasiswa.
 - b. Diharapkan perlu adanya evaluasi secara teratur untuk mengetahui kekurangan yang dimiliki oleh staf layanan akademik sehingga memudahkan dalam mencari jalan keluar dengan cara saling *sharing* terhadap sesama staf dalam memberikan pelayanan.
 - c. Diharapkan perlu adanya staf layanan akademik yang *stand by* untuk memantau situs *website online* terbaru agar ketika mahasiswa masuk *website*, notifikasi akses bisa langsung di konfirmasi.
 - d. Diharapkan perlu adanya sosialisasi tentang sistem layanan akademik secara *online* baik melalui *whatsapp* maupun *website*. Agar mahasiswa tidak kebingungan dan mengetahui sistem layanan akademik secara *online*, meskipun sedang berada di kampung halaman tetap bisa mendapatkan layanan akademik surat menyurat yang diperlukan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

- a. Diharapkan untuk memberikan pelatihan secara langsung ke lapangan yaitu dengan mendatangkan orang yang benar-benar ahli dibidang pelatihan layanan prima yaitu dengan mengadakan pelatihan diklat agar seluruh staf layanan akademik mengetahui cara meningkatkan kualitas layanan dengan baik dan benar.
- b. Diharapkan agar lebih meningkatkan pengawasan atau pengontrolan terhadap pelayanan yang diberikan staf layanan akademik kepada mahasiswa secara berkala tujuannya adalah agar staf layanan akademik tersebut merasa diperhatikan dan berkelanjutan dalam memberikan layanan prima.

3. Bagi Mahasiswa dan Akademisi

- a. Diharapkan untuk selalu melakukan riset dan penelitian, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas layanan akademik melalui persepsi mahasiswa sehingga hasil risetnya bermanfaat bagi staf dan dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan.
- b. Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun serta peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Dimiyati, Johni, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Dinar Pratisti Susatyo Yowono, Wiwien, *Psikologi Eksperimen: Konsep, teori, dan aplikasi*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2018.
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo, *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. PT Rajagrafindo Persada : Jakarta, 2012.
- Hasnunidah, Neni, *Metode Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi, 2017.
- Jogianto, *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Juhara, Erwan dkk, *Cendekia Berbahasa*. Jakarta Selatan: PT Setia Purna Inves, 2005.
- M. Herujito, Yayat, *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2001.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Musfiqon, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2012.
- Nofriansyah, Deny, *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- S, Alam, *Ekonomi*. Jakarta Timur: Erlangga, 2007.

Sellang, Kamaruddin dkk, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media Partner, 2019.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Supriyono, R.A, *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: Sadjah Mada University Press, 2018.

Tarik Ibrahim, Jabal, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi dan Pertanian*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020.

Uhar, Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.

Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2013.

Jurnal

Amin, Solekhul, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*. Jurnal Wahana Akademika. Volume. 4, No. 2, 2017.

Anggana Septione Putra, dkk, *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokalisasi Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Sipil. Volume. 7, No. 2, 2018.

Fakhrudin dan Eka Safrianti, *Pelayanan Penasehat Akademik (PA) dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam. Volume. 1, No. 1, 2017.

Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk, *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal emba. Volume. 3, No.4, 2015.

Fitria, Happy dan Husaini, *Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Volume. 4, No. 1, 2019.

Puspa Putri Mega Wulandari, Suciati, *Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Volume. 2, No. 2, 2013.

Qiong, Ou, *A Brief Introduction to Perception*. Jurnal Studies in Literature and Language, Volume. 15, No. 4, 2017.

Suroso, *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Buana Perjuangan Karawang (Program Studi Manajemen)*, Jurnal Buana Ilmu, Volume. 1, No. 2, 2017.

Yudya Prasety, Yudya, dkk., *Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume. 61, No. 3, 2018.

Skripsi

Aisyah, Siti. *Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan di Subbagian Akademik Kemahasiswaan FTIK IAIN Palangka Raya*. Skripsi. Palangka Raya: FTIK IAIN Palangka Raya, 2018.

Dwi Cahyono Putra, Moh. *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya Terhadap Bisnis Vlog Prank*. Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2020.

Ilmiansyah, M. Arief. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Palembang*. Skripsi. Palembang: FEB Universitas Muhammadiyah Palembang, 2020.

Indirwan. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makasar*. Skripsi. Makasar: UIN Alauddin Makasar, 2016.

Novita, Elda, *Kendala-Kendala Peserta Didik dalam Mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) Pada Mata Pelajaran Sejarah Kelas XI IPS di SMA Negeri 3 Pariaman*. Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat, 2016.

Nur Aenunnisa, Siti. *Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Informasi Akademik Pada FTIK UIN Walisongo di Semarang*. Skripsi. Semarang: FTIK UIN Semarang,

Romadlon, Saiful, *Faktor Penyebab dan Solusi Perilaku Mencuri Pada Remaja di Desa Pepedan Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga*. IAIN Purwokerto, 2019.

Internet

Dewi Azizatunn, Ayu, Teknik Keabsahan Data. <http://ayudewiazizatunn.blogspot.com/2015/05/teknik-keabsahan-data.html> diakses pada tanggal 1 Januari 2020.

IAIN Palangka Raya, <http://www.iain-palangkaraya.ac.id/new/misi/> diakses pada tanggal 9 Februari 2021 pukul 19:20 WIB.

Rhida Rachmatullah, Muhammad, *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 4 September 2020.

Regulasi

Undang-Undang Republik Indonesia, No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

