

ABSTRAK

Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Terhadap Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang.

Oleh : Fauzalinda

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya mahasiswa yang mengalami permasalahan terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh petugas Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Permasalahan tersebut antara lain yaitu keamanan dan kenyamanan yang kurang memuaskan, pegawai yang kurang ramah, dan prosedur yang berbelit-belit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang dilihat dari indikator pelayanan.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial tahun masuk 2008-2010 sebanyak 1.772 mahasiswa. Sampel penelitian diambil 95 mahasiswa melalui penarikan sampel dengan formula *Slovin*. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket dengan skala pengukuran skala *Likert* yang dianalisis secara statistik, yang kemudian dideskripsikan secara deskriptif.

Berdasarkan analisis data yang didapat, ditemukan bahwa pencapaian persepsi responden terhadap *tangible* (ketampakan fisik) rata-rata 62,84% yang dikategorikan cukup baik, terhadap *reability* (kehandalan) didapat pencapaian persepsi responden rata-rata sebanyak 63,33% yang dikategorikan cukup baik, pencapaian persepsi responden terhadap *responsiveness* (daya tanggap) didapat rata-rata sebanyak 55,30% yang dikategorikan kurang baik, terhadap *assurance* (jaminan) didapat pencapaian persepsi responden rata-rata sebanyak 61,56% yang dikategorikan cukup baik, dan pencapaian persepsi responden terhadap *emphaty* (kepedulian) didapat rata-rata sebanyak 55,63% yang dikategorikan kurang baik. Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang dipersepsikan oleh mahasiswa dalam kategori cukup baik dengan pencapaian 60,43%.