

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK OLEH PEGAWAI BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK)
DI UNIVERSITAS BUNG HATTA**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan
sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*



OLEH :

MEGA ASFIYANI
NIM. 1100205/2011

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

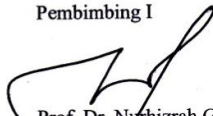
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK OLEH PEGAWAI BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN (BAK) DI UNIVERSITAS BUNG HATTA**

Nama : Mega Asfiyani
NIM/BP : 1100205/2011
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Juli 2015

Pembimbing I



Prof. Dr. Nuzhizrah Gistituati, M.Ed
NIP. 19580325 199403 2.001

Pembimbing II

Dra. Nelfia Adi, M.Pd
NIP. 19630206 198602 2.001

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang**

Judul : Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Bung Hatta
Nama : Mega Asfiyani
NIM/BP : 1100205/2011
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2015

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Prof. Dr. Nurhizrah G., M.Ed	1.
2. Sekretaris	: Dra. Nelfia Adi, M.Pd	2.
3. Anggota	: Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd	3.
4. Anggota	: Dr. Rifma, M.Pd	4.
5. Anggota	: Sulastri, S.Pd., M.Pd	5.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2015



Yang menyatakan,

Mega Asfiyani
1100205/2011

ABSTRAK

Judul : Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta
Penulis : Mega Asfiyani
NIM/BP : 1100205/2011
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed
2. Dra. Nelfia Adi, M.Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di BAAK Universitas Bung Hatta yang menunjukkan pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK masih belum optimal, terutama pelayanan dalam bidang registrasi mahasiswa baru dan pelayanan surat-menyurat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta yang meliputi pelayanan registrasi mahasiswa baru dan pelayanan surat-menyurat

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan populasinya adalah seluruh mahasiswa Diploma III dan Strata I Universitas Bung Hatta yang berjumlah 7535 orang, sedangkan yang menjadi sampel penelitian sebanyak 121 orang dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilannya menggunakan teknik *quota sample* yang termasuk ke dalam teknik *nonprobability sampling*. Instrumen penelitian digunakan berupa angket yang disusun dalam bentuk Skala Likert, dengan 5 (lima) alternatif jawaban, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Angket dinyatakan valid dengan r hasil = 0,867 dengan ρ tabel = 0,648 pada taraf kepercayaan 95% dan reliabel dengan r hasil = 0,988 pada taraf kepercayaan 95% dengan ρ tabel = 0,632. Data diolah dengan menggunakan rumus rata-rata (Mean) dan menghitung tingkat capaian rata-rata (persentase).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan registrasi mahasiswa baru berada pada kategori cukup dengan tingkat capaian rata-rata 66,4%, dan untuk pelayanan surat-menyurat juga berada pada kategori cukup dengan tingkat capaian rata-rata 65,8%. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta sudah terlaksana dengan cukup ramah, cukup terbuka, cukup responsif, dan cukup baik dengan arti tidak membedakan mahasiswa dengan tingkat capaian rata-rata 66,1%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd dan Ibu Nelitawati, S.Pd, M.Pd selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Nelfia Adi, M.Pd sebagai pembimbing II yang penuh ketulusan dan kesabaran serta kesediaannya meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dan memberi arahan pada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Staf Dosen serta Karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
6. Kepala BAAK Universitas Bung Hatta yang telah bersedia memberi waktu dan izin dalam penelitian.
7. Orang tua tercinta beserta keluarga besar yang selalu memberi dukungan, baik moral maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Administrasi Pendidikan angkatan 2011 yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak atau pembaca yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kepentingan dan kemajuan organisasi dimasa yang akan datang.

Padang, Juni 2015

Mega Asfivani
NIM. 1100205

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Pertanyaan Penelitian	7
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Pengertian Persepsi	10
B. Pelayanan Administrasi Akademik.....	11
1. Pengertian Pelayanan	11
2. Pengertian Pelayanan Administrasi Akademik	12
3. Tujuan Pelayanan Administrasi Akademik.....	13
4. Pentingnya Pelayanan Administrasi Akademik.....	14
5. Bentuk-Bentuk Pelayanan Administrasi Akademik	15
6. Indikator Pelayanan.....	17
C. Tugas BAAK	22
D. Kerangka Konseptual.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25

D. Jenis dan Sumber Data.....	30
E. Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Indikator Pelayanan Menurut Pendapat Ahli	19
2. Jumlah Mahasiswa Universitas Bung Hatta Yang Menjadi Populasi Penelitian.....	25
3. Jumlah Mahasiswa Universitas Bung Hatta Yang Menjadi Sampel Penelitian.....	29
4. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru dengan Indikator Keramahan	37
5. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru dengan Indikator Transparansi.	38
6. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru dengan Indikator <i>Responsiveness</i>	39
7. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru dengan Indikator Kesamaan Hak	40
8. Rekapitulasi Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta	41
9. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Surat-Menyurat dengan Indikator Keramahan.....	42
10. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Surat-Menyurat dengan Indikator Transparansi	44
11. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Surat-Menyurat dengan Indikator <i>Responsiveness</i>	45
12. Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Surat-Menyurat dengan Indikator Kesamaan Hak	46
13. Rekapitulasi Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Surat-Menyurat oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta	47
14. Rekapitulasi Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	63
2. Pengantar Angket Penelitian	64
3. Petunjuk Pengisian	65
4. Instrumen Penelitian.....	66
5. Rekapitulasi Data Uji Coba Angket.....	70
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
7. Data Mentah Hasil Penelitian	79
8. Surat Izin Penelitian	81
9. Surat Persetujuan Penelitian	82
10. Surat Perjanjian Penelitian	83
11. Tabel Nilai Rho.....	84

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam hal ini, pendidikan menjadi salah satu bagian terpenting untuk meningkatkan kemajuan bangsa. Pendidikan ini dapat dilalui dengan berbagai jalur pendidikan, salah satunya adalah pendidikan formal. Pendidikan formal ini merupakan suatu jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 19, pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Adanya perguruan tinggi ini diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang lebih baik dan berkualitas didalam bidang keahliannya yang nantinya akan sangat berguna terutama untuk dunia kerja dan kehidupan masyarakat yang lebih baik.

Adanya keinginan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi dan dunia kerja yang lebih baik, maka muncullah banyak perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

tersebut baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah atau disebut dengan perguruan tinggi negeri, maupun perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pihak swasta atau disebut dengan perguruan tinggi swasta. Perguruan tinggi ini dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, ataupun universitas. Dengan demikian segala bentuk perguruan tinggi tersebut saling bersaing satu sama lain untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Persaingan antar perguruan tinggi ini hendaknya dapat dilihat dengan adanya peningkatan kualitas, terutama dari segi pelayanan yang dimiliki oleh perguruan tinggi tersebut. Pelayanan ini pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan yang diberikan ini akan memberikan suatu gambaran terhadap kualitas perguruan tinggi, dimana gambaran yang diberikan inilah yang merupakan persepsi dari pelanggan perguruan tinggi itu sendiri yaitu mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas pelayanan salah satunya dapat dinilai dari segi penilaian mahasiswa. Hal ini juga didukung oleh pendapat Zeithaml dalam Pasolong (2010:213) yang menyatakan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan.

Menurut Sinambela, dkk (2011:6) pelayanan yang berkualitas tercermin dari:

- 1) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) akuntabilitas, yakni pelayanan

yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3) kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. 6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan berkualitas yang berorientasi pada pelanggan atau mahasiswa sangat tergantung pada kepuasan mahasiswa itu sendiri. Lukman dalam Pasolong (2010:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Dengan arti kata, kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sesuai kebutuhannya.

Universitas Bung Hatta merupakan salah satu universitas swasta terkemuka di kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan semua program studi yang ada telah memperoleh status Terakreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Hal ini juga menjadikan Universitas Bung Hatta sebagai salah satu universitas yang diminati oleh masyarakat. Hingga saat sekarang ini Universitas Bung Hatta telah memiliki banyak mahasiswa. Mahasiswa yang masuk di Universitas Bung Hatta ini tentunya memiliki harapan-harapan, seperti keinginan mendapatkan dunia kerja yang

lebih baik, bisa mengembangkan kemampuannya dalam berorganisasi, dan adanya kepuasan serta kebanggaan menjadi mahasiswa di Universitas Bung Hatta tersebut. Dengan demikian adanya mahasiswa inilah yang akan memberikan pandangannya terhadap layanan yang diberikan, khususnya pada bagian administrasi akademik. Pelayanan yang memuaskan ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa yang nantinya akan menjadi gambaran terhadap kualitas Universitas Bung Hatta itu sendiri.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan salah satu unit pelayanan mahasiswa yang ada di Universitas Bung Hatta. BAAK Universitas Bung Hatta ini dipimpin oleh seorang kepala biro dan dibawahi oleh dua kepala bagian, yaitu kepala bagian akademik, dan kepala bagian kemahasiswaan (minat bakat, kesejahteraan mahasiswa, dan alumni). Tugas dari BAAK ini adalah mengatur, mengorganisasikan, memimpin, membina, mengawasi, dan mengevaluasi serta melaporkan segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi baik itu didalam bidang akademik maupun bidang kemahasiswaan. Sehingga BAAK ini dituntut untuk mampu menjaga kualitas pelayanannya kepada mahasiswa.

Sehubungan dengan yang dikemukakan diatas, dari kenyataan yang ditemui di lapangan pada saat magang (tanggal 16 Juni hingga 23 Agustus 2014) dan menanyakan pada beberapa orang teman penulis yang menjadi mahasiswa Universitas Bung Hatta menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai BAAK Universitas Bung Hatta masih kurang. Hal ini terlihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah ketika melayani mahasiswa, baik pada saat registrasi atau pendaftaran ulang mahasiswa baru maupun pada saat pelayanan surat-menyurat.
2. Kejelasan informasi yang didapatkan mahasiswa masih kurang, seperti pengambilan formulir Berhenti Studi Sementara (BSS) atau cuti kuliah yang harus diminta pada bagian yang mana.
3. Keterbukaan informasi yang didapatkan mahasiswa juga masih kurang, baik dari pegawai maupun dari media informasi seperti papan pengumuman di BAAK atau *website* BAAK. Hal ini terlihat ketika mahasiswa membutuhkan informasi mengenai persyaratan dan prosedur untuk BSS atau aktif kuliah kembali.
4. Dalam pelayanan surat-menyurat, masih ada pegawai yang memberikan pelayanan dengan waktu yang cukup lama kepada mahasiswa yang ingin mencek suratnya di BAAK. Hal ini ditandai dengan kebiasaan pegawai mencari nomor agenda surat tersebut melalui buku agenda surat, padahal setiap surat masuk sudah di input melalui komputerisasi.
5. Masih ada pegawai yang kurang tanggap terhadap keinginan atau keperluan mahasiswa. Hal ini terlihat ketika mahasiswa yang datang ke BAAK, pegawai BAAK lebih memilih untuk menunggu mahasiswa tersebut menyampaikan keperluannya daripada menanyakannya terlebih dahulu.
6. Masih ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan pegawai ketika melayani mahasiswa, seperti mahasiswa yang kenal dekat atau keluarga dari salah seorang pegawai BAAK.

Bertolak dari fenomena diatas, penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji lebih dalam permasalahan ini dengan judul “**Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Bung Hatta**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan penulis sebelumnya, dapat diidentifikasi berbagai masalah terkait dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai BAAK, yaitu sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah ketika melayani mahasiswa.
2. Keterbukaan dan kejelasan informasi dari pegawai masih kurang.
3. Masih ada pegawai yang belum menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Masih ada pegawai yang kurang tanggap terhadap keinginan atau keperluan mahasiswa.
5. Masih ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan pegawai ketika melayani mahasiswa.
6. Masih ada pegawai yang kurang merespon pertanyaan mahasiswa ketika mahasiswa membutuhkan informasi mengenai beasiswa.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, terlihat adanya permasalahan pelayanan administrasi oleh pegawai BAAK baik dalam bidang akademik

maupun kemahasiswaan. Namun penulis ingin melakukan penelitian hanya pada bidang akademik saja. Hal ini dikarenakan agar penulis lebih terfokus kepada pelayanan administrasi bidang akademik, dan juga semua mahasiswa rata-rata pernah mendapatkan pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK terutama pada saat registrasi mahasiswa baru. Ditambah lagi dengan keterbatasan penulis dalam hal pengetahuan, waktu, dan biaya. Dengan demikian penulis membatasi penelitian ini pada Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik oleh Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta?

E. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan registrasi mahasiswa baru oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta jika dilihat dari indikator keramahan, transparansi, *responsiveness*, dan kesamaan hak dalam pelayanan?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan surat-menyurat oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta jika dilihat dari indikator

keramahan, transparansi, *responsiveness*, dan kesamaan hak dalam pelayanan?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta yang dapat dilihat dari indikator keramahan, transparansi, *responsiveness*, dan kesamaan hak dalam bidang:

1. Pelayanan registrasi mahasiswa baru oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta.
2. Pelayanan surat-menyurat oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta.

G. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan ada sumbangan ilmu bagi ilmu administrasi pada umumnya dan administrasi pendidikan khususnya.
 - b. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis dibidang administrasi.
2. Manfaat praktis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan BAAK di Universitas Bung Hatta dalam upaya menentukan kebijakan untuk membina guna meningkatkan kualitas pelayanan oleh bawahannya.

- b. Sebagai bahan masukan bagi pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta dalam meningkatkan kinerjanya menuju terciptanya pelayanan prima.
- c. Sebagai bahan rujukan dan pengayaan untuk peneliti selanjutnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan registrasi mahasiswa baru oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta berada dalam kategori **cukup**, yaitu dengan tingkat capaian rata-rata **66,4%**. Jika dilihat dari indikator keramahan, transparansi, *responsiveness*, dan kesamaan hak dalam pelayanan, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan registrasi mahasiswa baru oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta sudah terlaksana dengan cukup ramah, cukup terbuka, cukup responsif, dan cukup baik dengan arti tidak membeda-bedakan mahasiswa.
2. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan surat-menyurat oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta berada dalam kategori **cukup**, yaitu dengan tingkat capaian rata-rata **65,8%**. Jika dilihat dari indikator keramahan, transparansi, *responsiveness*, dan kesamaan hak dalam pelayanan, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan surat-menyurat oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta sudah terlaksana dengan cukup ramah, cukup terbuka, cukup responsif, dan cukup baik dengan arti tidak membeda-bedakan mahasiswa.

3. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta berada dalam kategori **cukup**, yaitu dengan tingkat capaian rata-rata **66,1%**.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka saran yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. Kepala BAAK di Universitas Bung Hatta untuk lebih memperhatikan aspek kepribadian dalam merekrut pegawainya dan mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi pegawai serta pelatihan mengenai pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawainya.
2. Pegawai BAAK di Universitas Bung Hatta untuk lebih meningkatkan kinerjanya menuju terciptanya pelayanan prima.
3. Peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan administrasi akademik oleh pegawai BAAK.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Depdiknas. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Dinata, Freddy. 2015. Hubungan Kerja Sama dengan Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Barat. Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang
- Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Thaha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik