

**PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**Fauzalinda
12939/2009**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Jum'at tanggal 13 Juli 2012 pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Terhadap Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UNP

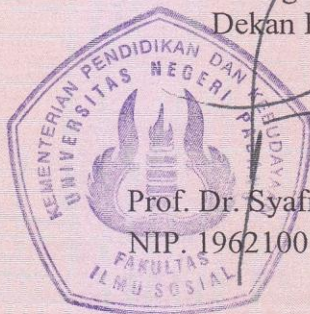
Nama : Fauzalinda
TM/NIM : 2009/12939
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 07 Agustus 2012

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Suryanef, M.Si.	
Sekretaris	: Dr. Hasrul, M.Si	
Anggota	: Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA	
Anggota	: Dr. Dasril, M.Ag	
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

Fauzalinda: TM/NIM. 2009/12939. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Terhadap Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang.

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%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Terhadap Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah fasilitas pada penulis dalam mengikuti perkuliahan
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik .
3. Ibu Henni Muchtar. SH, M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak Drs. Suryanef. M.Si dan Bapak Dr. Hasrul. M.Si selaku pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu memberikan bimbingan, bantuan, sumbangan pikiran secara arif, terbuka, dan bijaksana serta memberikan pesan-pesan positif kepada penulis dengan penuh ketulusan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak Prof. Dr. H. Azwar Ananda, M.A, Bapak Drs. Yasri Yunus, M.Si, dan Bapak Dr. Dasril, M.Ag sebagai penguji yang telah memberikan sumbangan pikiran dan saran konstruktif dalam rangka kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Junaidi Indrawadi, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu staf pengajar di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang atas segala bimbingan dan bantuannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial UNP.
9. Bapak dan Ibu pegawai UNP yang terlibat dan telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis melakukan riset dan menyelesaikan program sarjana ini.
10. Papa, Ibu dan saudariku tercinta, yang telah banyak memberikan semangat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga dapat bermanfaat, dimana skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan. Semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita, amin.

Padang, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR DIAGRAM	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis.....	9
1. Hakekat persepsi	9
a. Pengertian Persepsi.....	9
b. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	10
c. Objek Persepsi	11
2. Hakekat Pelayanan	12
a. Pengertian Pelayanan	12
b. Asas-Asas Pelayanan Publik	18
c. Prinsip Pelayanan Publik	21
d. Pola-Pola Pelayanan Publik	27
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	29

f. Standar Pelayanan	30
g. Kriteria Pelayanan Yang Baik.....	33
h. Kualitas Pelayanan Publik.....	35
B. Kerangka Konseptual	39
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	41
B. Variabel Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel	42
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	45
E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
G. Defenisi Operasional.....	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	53
1. Gambaran Umum Fakultas Ilmu Sosial	53
2. Gambaran Umum Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	56
B. Deskriptif Responden.....	61
C. Temuan Khusus.....	63
D. Pembahasan.....	72
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	 87
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Populasi Penelitian	42
Tabel 3.2	Sampel Penelitian	45
Tabel 3.3	Skala Likert	47
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen	48
Tabel 3.5	Skala Pengukuran	50
Tabel 4.1	Jurusan di Fakultas Ilmu Sosial	53
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Program Studi	62
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Tahun Masuk	62
Tabel 4.4	Distribusi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sub Variabel <i>Tangible</i>	64
Tabel 4.5	Distribusi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sub Variabel <i>Reability</i>	65
Tabel 4.6	Distribusi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.7	Distribusi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sub Variabel <i>Assurance</i>	69
Tabel 4.8	Distribusi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Sub Variabel <i>Emphaty</i>	70

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Persepsi Mahasiswa Terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i>	64
Diagram 4.2	Persepsi Mahasiswa Terhadap Sub Variabel <i>Reability</i>	66
Diagram 4.3	Persepsi Mahasiswa Terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> ..	67
Diagram 4.4	Persepsi Mahasiswa Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i>	69
Diagram 4.5	Persepsi Mahasiswa Terhadap Sub Variabel <i>Emphaty</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	90
Lampiran 2	Data olahan SPSS Deskriptif	94
Lampiran 3	Data Tabulasi Hasil Keseluruhan Pernyataan	96
Lampiran 4	Data Tabulasi Hasil Sub Variabel <i>Tangible</i>	100
Lampiran 5	Data Tabulasi Hasil Sub Variabel <i>Reability</i>	103
Lampiran 6	Data Tabulasi Hasil Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	106
Lampiran 7	Data Tabulasi Hasil Sub Variabel <i>Assurance</i>	109
Lampiran 8	Data Tabulasi Hasil Sub Variabel <i>Emphaty</i>	112
Lampiran 9	Data Tabulasi Hasil Tingkat Capaian Responden	115
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial UNP	116
Lampiran 11	Surat Keterangan Dari Fakultas Ilmu Sosial UNP	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan untuk menciptakan masa depan yang tangguh dan mampu bersaing menghadapi era globalisasi. Pembangunan sumber daya manusia dapat dilakukan salah satunya melalui jalur pendidikan tingkat universitas. Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan Tridharma Perguruan Tinggi di bidang kependidikan maupun non kependidikan.

UNP merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa unsur yang bekerjasama dalam mencapai tujuan. Unsur-unsur yang saling bekerjasama tersebut diantaranya adalah staf pengajar, pegawai atau tenaga administrasi, dan mahasiswa. Tenaga administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi, tanpa didukung oleh pegawai/tenaga administrasi yang cakap, kreatif, bertanggung jawab, dan profesional, maka perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan dapat menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dengan baik.

Pegawai administrasi merupakan tenaga non edukatif yang menduduki fungsi sentral untuk mengemban tugas yang sifatnya operasional dan teknis di bidang pelayanan administrasi. Dalam penyelenggaraan pendidikan, pelayanan dimulai dari sebelum proses pendidikan yaitu dari masa pendaftaran, kemudian

selama proses pendidikan berlangsung dan setelah proses pendidikan mahasiswa selesai. Semua kegiatan yang dilakukan tersebut pada akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada para *stakeholders*.

Pertanggung jawaban pekerjaan yang baik dapat diberikan apabila pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki kreatifitas, tanggung jawab, kesungguhan, dan keseriusan dalam bekerja. Selain itu, pegawai juga harus mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, ramah, bersahabat, dan dapat mengikuti informasi dalam bidang pekerjaan yang diembannya. Hal ini senada dengan misi dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) yang merupakan salah satu unit yang menyelenggarakan Tridharma Perguruan Tinggi yang bertugas di bagian tenaga non edukatif yang mempunyai fungsi dalam pelaksanaan, yaitu (1) memberikan layanan akademik secara optimal melalui tenaga yang profesional terhadap civitas akademik baik secara manual maupun digital, (2) memberikan layanan informasi akademik yang optimal melalui prosedur yang singkat, tepat, dan mudah, (3) menyempurnakan data base dan peningkatan informasi data yang akurat sesuai dengan kebutuhan, dan (4) memberikan layanan yang optimal kepada mahasiswa dalam rangka pengembangan minat, penalaran, dan informasi serta pelayanan kesejahteraan mahasiswa (<http://baak.unp.ac.id>).

Ratminto dan Winarsih (2005: 52-53) mengatakan bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian,

pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Pelayanan yang baik merupakan cerminan sikap pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi dalam upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pelayanan yang baik akan terwujud apabila para pegawai dapat bekerjasama, memiliki keahlian dan disiplin serta komitmen kerja yang kuat, sikap yang baik dalam berkomunikasi, serta memiliki wawasan yang luas mengenai pekerjaan itu sendiri.

Dengan adanya pelayanan yang baik dari tenaga administrasi maka para pengguna dan pemakai jasa akan merasa puas dan senang, sehingga hal ini akan mempengaruhi peningkatan kualitas perguruan tinggi secara khusus dan kualitas pendidikan secara umum. Pelayanan sangat diperlukan dalam setiap pelaksanaan kegiatan/tugas pegawai sehingga persepsi yang baik dan kepuasan akan muncul dari para pengguna dan pemakai jasa pegawai administrasi.

Demi terciptanya pelayanan yang baik dari para pegawai administrasi, maka pimpinan UNP telah berusaha melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai menuju kepada pelayanan prima, antara lain dengan mengadakan penataran dan pelatihan, dan memberi kesempatan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Upaya peningkatan mutu pelayanan ini juga diiringi dengan melengkapi sarana dan fasilitas pendidikan sesuai dengan kemampuan yang ada. Menurut Amin (2008:

66) pelayanan publik yang prima adalah pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses, dan implementasinya, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Namun berdasarkan pengamatan selama ini pada unit kerja di lingkungan UNP khususnya BAAK diperoleh kesan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada para pengguna jasa dan masyarakat secara umum. Adanya keluhan dari para pengguna dan pemakai jasa pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi kurang bermutu, lama, kurang terbuka, dan tidak bertanggung jawab, sehingga pekerjaan tidak selesai pada waktunya. Selain itu, masih terlihat beberapa orang pegawai yang kurang ramah, emosional atau berwajah kurang bersahabat, dan cemberut sehingga terkesan marah dalam memberikan pelayanan, adanya pegawai yang sering datang terlambat dan pulang cepat atau suka meninggalkan kantor disaat jam kerja sehingga orang yang membutuhkan pelayanan administrasi yang menjadi tanggungjawabnya harus menunggu. Seperti pernyataan dari Khairiah Lubis yang merupakan mahasiswi jurusan Kewarganegaraan pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2012, memaparkan keluhannya sebagai berikut:

“Pelayanan nampaknya belum baik, hal ini dapat terlihat bahwa tempat pelayanan yang disediakan dapat dikatakan kurang nyaman, sehingga mahasiswa harus berpanas-panas dalam berurusan. Disamping itu prosedur yang disediakan juga berbelit-belit”.

Menurut Afrizal yang merupakan mahasiswa jurusan Sosiologi pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2012, mengemukakan keluhannya sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan lancar, namun masih terdapat kendala-kendala dalam berurusan seperti keamanan dan kenyamanan kurang memuaskan, namun waktu yang diharapkan telah sesuai dengan keinginan”.

Menurut Yessy Rahmawati yang merupakan mahasiswi jurusan Ilmu Administrasi Negara pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2012, mengemukakan keluhannya sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAAK kurang memuaskan, dimana prosedurnya yang berbelit-belit, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan seperti dalam mengurus surat-surat harus menunggu lebih dari 2 (dua) hari, padahal kadang-kadang mahasiswa memerlukan surat-surat tersebut dengan cepat”.

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti mahasiswa FIS UNP yang tahun masuk 2008-2010. Menurut Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA dalam Yuli Zarnita (2010:8) Fakultas Ilmu Sosial adalah fakultas yang menjalani, mendalami, mengembangkan ilmu-ilmu sosial, dan pendidikan sosial. Ilmu sosial adalah ilmu yang mendalami kehidupan sosial, perilaku sosial manusia, dan hubungan dengan lingkungan. Mahasiswa FIS merupakan mahasiswa yang mendalami disiplin ilmu-ilmu sosial dalam perkuliahannya. Berbagai disiplin ilmu yang tergolongkan dalam ilmu-ilmu sosial seperti sejarah, geografi, antropologi, sosiologi, dan lain-lainnya. Ilmu sosial yang diperoleh mahasiswa FIS membentuk mahasiswa yang peduli terhadap masalah kenegaraan dan masyarakat. Hal ini senada dengan

tujuan dari FIS UNP, yaitu menyiapkan tenaga ahli dalam bidang kependidikan dan non kependidikan dalam ilmu-ilmu sosial yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan berikutnya yaitu mempersiapkan tenaga ahli yang mampu mengembangkan ilmu teknologi dan seni yang berkaitan dengan ilmu sosial (buku pedoman akademik FIS UNP tahun 2008/2009)

Oleh karena itu, berdasarkan survei sementara yang dilakukan terhadap berbagai macam persepsi yang diberikan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, maka penulis ingin mengetahui lebih jelas bagaimana **“Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap Pelayanan Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya:

1. Pelayanan yang diberikan pegawai BAAK belum sesuai dengan yang diharapkan, yaitu kurang maksimal saat melayani para mahasiswa.
2. Adanya keluhan dari para pengguna dan pemakai jasa terhadap pelayanan akademik yang diberikan pegawai.
3. Sarana prasarana akademik yang digunakan masih kurang lengkap.

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan pada masalah yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka timbul pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yakni “Bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang yang dilihat dari indikator pelayanan?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang yang dilihat dari indikator pelayanan”.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan terutama kajian yang berkaitan dengan pelayanan publik oleh pegawai.

2. Secara Praktis

- a. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam upaya menciptakan dan melaksanakan kebijakan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan prima oleh pegawai di lingkungan Universitas Negeri Padang.
- b. Dapat dijadikan rujukan alternatif bagi perbaikan dan peningkatan mekanisme pembinaan pegawai, guna keseimbangan dalam melaksanakan tugas dan perbaikan produktivitas serta kinerja kelembagaan pendidikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian tentang persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial terhadap pelayanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang cukup baik yakni dengan persentase tingkat capaian responden sebesar 60,43%, dengan rincian:

1. Aspek *Tangibles*, mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan akademik berada pada kategori cukup baik yakni sebesar 62,84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam bentuk fisik dirasakan cukup baik.
2. Aspek *Reability*, mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan akademik berada pada kategori cukup baik yakni sebesar 63,33%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan mahasiswa dirasakan cukup baik.

3. Aspek *Responsiveness*, mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan akademik berada pada kategori kurang baik yakni 55,30%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan mahasiswa dirasakan kurang baik.
4. Aspek *Assurance*, mahasiswa mempersepsikan bahwa layanan akademik berada pada kategori cukup baik yakni sebesar 61,56%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa layanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang ramah dan sopan santun dirasakan mahasiswa cukup baik.
5. Aspek *Emphaty*, mahasiswa mempersepsikan bahwa layanan akademik berada pada kategori kurang baik yakni sebesar 55,63%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa layanan akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan penuh perhatian dari petugas dirasakan mahasiswa kurang baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diajukan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan pegawai atau petugas di selingkungan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Padang. Saran-saran yang dimaksud antara lain :

1. Bagi pegawai atau petugas layanan diharapkan untuk dapat meningkatkan layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa khususnya pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (kepedulian) agar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dengan demikian persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik dapat lebih meningkat menjadi lebih baik.
2. Mahasiswa sebagai penerima pelayanan akademik diharapkan dapat memahami sejauh mana kapasitas yang dimiliki oleh petugas atau karyawan dalam memberikan pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan agar memperbanyak jumlah responden dan indikator yang akan digunakan serta dilakukan dengan rentang waktu yang lebih lama. Hal ini, agar hasil yang ditemukan dalam penelitian nantinya akan lebih baik dari penelitian ini.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku

- Abizar. 1988. *Komunikasi Organisasi*. Padang: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Arikunto Suharsimi. 2006. "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*". Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Barata, Atep, Adya. 2001. *Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Bandung: Amrico.
- Boediono. 1999. *Pelaksanaan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deddy Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- . 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elvinaro Ardianto, dkk. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Logika dan Prosedur*. Jakarta : Gramedia.