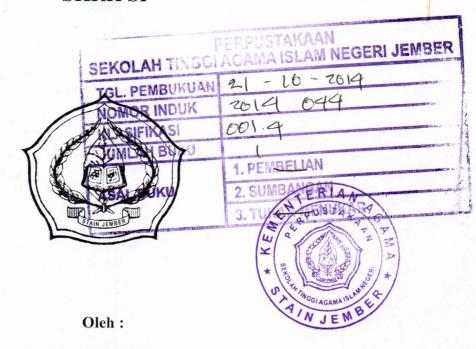
PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI

(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

SKRIPSI



RISNA AYU WINTARI NIM: 084 103 041

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER JURUSAN TARBIYAH

2014

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN

PERGURUAN TINGGI

(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember

diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I) Jurusan Tarbiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

RISNA AYU WINTARI NIM: 084 103 041

Disetujui Pembimbing

FUADATUL HURONIYAH NIP. 19750524 200003 2002

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI

(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I) Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam

Hari

: Sabtu

Tanggal

: 27 September 2014

Tim Penguji

Ketua

Dra. Mj. Mukni ah, M.Pd.I

NJP. 19640511 199903 2 001

Sekretaris

Suwarno, M.Pd

NIP. 19780804 201101 1 002

Anggota

1. Dr. H. Mahjuddin, M.Pd.I

2. Fuadatul Huroiniyah, S.Ag, M.Si

Menyetujui

Ketua STAIN Jember

abun Suharto, SE, MM

MOTTO

وَهُوَ ٱلَّذِي أَنشَأَ جَنَّتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرَ مَعْرُوشَاتٍ وَٱلنَّخْلَ وَٱلزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أُكُلُهُ و وَٱلزَّيْتُونَ وَٱلرُّمَّانَ مُتَشَبِهًا وَغَيْرَ مُتَشَبِهٍ ۚ كُلُواْ مِن ثَمَرِهِ ۚ إِذَاۤ أَثْمَرَ وَءَاتُواْ حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ ۚ وَلَا تُسْرِفُواْ ۚ إِنَّهُ لَا يُحُبُ ٱلْمُسْرِفِينَ ﴾

Artinya: dan dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon kurma, tanaman-tanaman yang bermacam-macam buahnya, jaitundan delima yang serupa (bentuk dan warnanya), dan tidak sama (rasanya). Makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan dikeluarkan zakatnya); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Seseungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan. (QS. Al-An'am ayat 141)¹

¹ al-Quran 6:141

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Bapak dan Ibu tercinta, berkat motivasi, do'a, dukungan moril dan materil serta perjuangannya sehingga saya sampai pada titik ini.

B.Urifah Agustini yang ikut berjuang dan mendukung dalam menyelesaikan studiku.

Mbah kakung yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta doa.

Keluarga besarku yang telah mendukung dan mendoakan kelancaran Studiku

Sahabat-sahabatku tercinta, yang selalu berbagi motivasi dan keceriaan

Almamater yang saya banggakan.

Civitas akademika yang telah banyak membantu.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT penguasa seluruh alam, yang maha bijaksana, maha luas, maha pemurah dan maha penyayang, yang menciptakan manusia dalam bentuk yang paling sempurna dan manjadikan langit dan bumi dengan kekuasaan-Nya, serta mangatur semua urusan yang ada di dunia dan akhirat dengan kebijaksanaan-Nya.

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini tentunya tidak akan terlepas tanpa adanya partisipasi dari semua pihak baik dari lembaga tercinta Sekolah Tinggi Agama Islama Negeri (STAIN) Jember yang telah bersedia meluangkan hati dan fikirannya untuk memberikan segudang harapan dan motivasi berupa spritual maupun material. Kiranya tidak terlalu berlebihan jika kami ucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu mencintai dan menyayangiku.
- Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember.
- 3. H. Nur Sholikin S.Ag M.H selaku Waka bidang Akademik dan Kelembagaan
- 4. Dr. H. Syamsun Ni'am, M. Pd selaku Ketua Jurusan Tarbiyah.

- Bapak Hafidz Hasyim, S.Ag, M.Hum selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
- 6. Ibu Fuadatul Huroinyah, S.Ag, M.Si atas bimbingannya kepada saya dalam penulisan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik dan lancar.
- 7. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menjadikan penulis ini lebih teliti dan jeli dalam penulisan skripsi ini.
- 8. Bapak Dadang Mustajab, M.Pd.I selaku Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan yang telah membantu saya mendapatkan informasi yang yang di inginkan peneliti.
- 9. Seluruh informan dalam skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya kepada kami sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Disadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena masih banyak kekurangan dari aspek metode peneltian, tata penulisan, maupun isi skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat kami harapkan sehingga memberikan jalan untuk kesempurnaan pada proses selanjutnya.

Dan semoga apa yang telah diupayakan dapat diambil manfaat bagi diri penulis khususnya bagi pembaca umumnya.

Jember, September 2014

Penulis

ABSTRAK

Risna Ayu Wintari, 2014 Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Perguruan Tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggara pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka fokus penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (Studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember) Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kejelasan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember), Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan di peruguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan kemehasiswaan STAIN Jember), Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kenyamanan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Tujuan dari penelitian skripsi ini secara umum adalah untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (Studi bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember), untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kejelasan pelayanan di perguruan tinggi (Studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember), untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan di perguruan tinggi (Studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember) dan untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kenyamanan pelayanan di perguruan tinggi (Studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan, sedangkan dalam penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan beberapa metode, yaitu metode observasi partisipan dan non partisipan, interview dan dokumenter. Untuk menganalisa data menggunakan metode analisis deskriptif. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Berdasarkan analisis data, persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Perguruan tinggi (studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan di STAIN Jember) dapat disimpulkan banyak persepsi yang bermunculan dari mahasiswa dari sebagian mahasiswa ada yang mengatakan sudah cukup baik dan sebagian lagi ada yang menyatakan kurang baik/memuaskan. Bagi yang menyatakan sudah cukup baik karena mahasiswa tersebut mendapatkan pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa sedangkan persepsi mahsiswa yang menyatakan bahwa pelayanan kurang baik/memuaskan karena pelayanan yang di dapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun semua itu karena keterbatasan tenaga SDM yang ada di bagian akademik yang melayani mahasiswa karena semua pelayanan terpusat di bagian akademik.

DAFTAR ISI

			Hlm
HAL	AM A	AN JUDUL	i
HAL	AM A	AN PERSETUJUAN	ii
HAL	AM A	AN PENGESAHAN	iii
HAL	4MA	AN MOTTO	iv
HAL	AM A	AN PERSEMBAHAN	v
KATA	A PE	ENGANTAR	vi
ABST	RA	KS	viii
DAFT	AR	ISI	ix
BAB	I PE	NDAHULUAN	1
	A.	Latar Belakang Masalah	1
	В.	Fokus Penelitian	5
	C.	Tujuan Penelitian	6
	D.	Manfaat Penelitian	7
	E.	Definisi Istilah	8
	F.	Sistematika Pembahasan	10
BAB I	II K	AJIAN KEPUSTAKAAN	13
	A.	Penelitian Terdahulu	13
	В.	Kajian Teoritik	15
		Kajian Teori Tentang Persepsi Mahasiswa	15
		2. Kajian Teori Penyelenggara Pelayanan	20
BAB I	II N	IETODE PENELITIAN	36
	A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
	B.	Lokasi Penelitian	37
	C.	Subjek Penelitian	38
	D.	Teknik Pengumpulan Data	39
		1. Metode Observasi	39
		2. Metode Wawancara	40
		3 Metade Dokumenter	11

E. Analisa Data	42			
F. Keabsahan Data	44			
G. Tahapan Penelitian	45			
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS				
A. Gambaran Objek Penelitian	47			
Letak Geografis Penelitian	47			
2. Sejarah Singkat Berdirinya STAIN Jember	47			
3. Visi dan Misi STAIN Jember	56			
4. Asas, Dasar Dan Tujuan STAIN Jember	58			
5. Struktur Organisasi STAIN Jember	60			
B. Penyajian dan Analisis Data	62			
C. Pembahasan Temuan	76			
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN				
A. Kesimpulan	82			
B. Saran-Saran	85			
DAFTAR PUSTAKA				
LAMPIRAN – LAMPIRAN				

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggara pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar. Outputnya adalah kemampuan peserta didik yang tergambar melalui prestasi belajarnya. Prestasi belajar ini dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Salah satu faktor eksternalnya adalah layanan akademik yang ada dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip dengan berupa kejelasan, kedisiplinan, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan. Kajian tentang layanan akademik juga menjadi hal yang bertambah penting karena sebagai penyedia jasa tentunya tidak ada salahnya disandingkan dengan perguruan tinggi.

Undang-undang nomor 22 tahun 1961 tentang perguruan tinggi pasal 1
Perguruan tinggi adalah lembaga ilmiah yang mempunyai tugas
menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran diatas perguruan tingkat
menengah, dan yang memberikan pendidikan dan pengajaran berdasarkan
kebudayaan kebangsaan Indonesia dan dengan cara ilmiah.²

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), 22-23.

² Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, Nomor 53 Tahun 2008 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Nageri

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Layanan akademik di kampus seiring dengan perkembangan teknologi menuntut profesional yang meminta kecepatan dan ketepatan layanan.kesulitan dalam melakukan pelayanan tersebut disebabkan oleh banyak hal.Satu diantaranya adalah ketidaktersediaan data serta sulitnya aksesibilitas stakeholder kepada basis data dan informasi yang berkaitan dengan akademik.

Sekolah Tinggi Agama Islam atau biasa dikenal dengan singkatan STAIN Jember, merupakan sebuah institusi perguruan tinggi milik pemerintah (negeri) di Jember yang bergerak didalam pengajaran ilmu pendidikan dan non pendidikan, Sekolah Tinggi Agama Islam Jember, pada periode-periode tertentu selalu berbenah dari segi pelayanan dan mutu pendidikan, hal tersebut merupakan implikasi dari nama STAIN Jember yang semakin hari semakin dikenal oleh masyarakat luas seiring dengan meningkatkanya kebutuhan lulusan SMA/MA/SMK/MAK dan sederajat yang berminat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Dari berbagai pembenahan dan prioritas yang dilakukan pihak STAIN Jember, tidak semua pembenahan tersebut terealisasikan, ternyata masih terdapat pelayanan akademik yang masih belum sepenuhnya mendapat perhatian lebih dari pihak birokrasi akademik.

Pelayanan akademik STAIN Jember yang diklasifikasikan kedalam 2 kategori yaitu manual (yang masih menggunakan tenaga manusia) dan



otomatis yang (berbasis teknologi) yaitu daftar pelayanan KRS online (SIAKAD), pembeyaran SPP, cetak printing transkip, Informasi yang berkaitan dengan akademik. Pelayanan akademik di kampus seiring dengan perkembangan teknologi menuntut profesional yang meminta kecepatan dan ketepatan layanan.

Dari hasil pengamatan yang sudah dilakukan terlihat bahwa peran administrasi sebagai sebuah proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil ditentukan, secara dasar didalam ilmu administrasi sendiri, merupakan sebuah kegiatan yang melibatkan 2 (dua) hal yaitu pelayanan (servant) dan yang dilayani (people) serta mewakili beberapa kepentingan atau lebih secara berkelanjutan. Peran dan partisipasi akademik sangat dibutuhkan mulai dari mahasiswa memasuki perguruan tinggi hingga pada tahap penyelesaian studinya. Interaksi yang harmonis antara keduanya merupakan prasayarat terpenuhinya harapan tersebut. Terkadang permasalahan akan muncul dan akan mempengaruhi komponen kognitif mereka, dimana mereka akan mempersepsi, mengembangkan kepercayaan mereka yang berkenaan dengan pelayanan akademik yang menyenangkan, menarik atau tidak kepada mahasiswa.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di STAIN Jember penyelenggara pelayanan bagian akademik dan kemahasiswaan masih ada sebagian staff dalam melayani mahasiwa masih belum memenuhi prinsip penyelenggara pelayanan. Seharusnya dalam melayani staff harus ramah, sopan dan menyenangkan. Sehingga mahasiswa yang berkepintingan ke bagian

akademik dan kemahasiswaan merasa tidak nyaman. Kaitanya dengan sikap karyawan terhadap pelayanan akademik dalam membantu memperlancar proses studi dan melayani apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa selama masih menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Di dalam al-Quran surat Ali-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut kepada sesama.

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³

Dari ayat diatas dapat menjelaskan bahwa dalam melayani kita itu harus berlemah-lembut, sopan santun dan tidak membeda-bedakan sesama manusia. Jika mukmin bersikap keras, tidak peduli terhadap sesama (mahasiswa) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti kemudian termotivasi untuk mengadakan penelitian dengan judul persepsi mahasiswa

³ Algur'an, 3:159

terhadap pelayanan perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akadmik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)Tahun 2013/2014.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan rumusan hal yang sangat penting di dalam suatu penelitian, karena masalah merupakan objek yang hendak diteliti yang masih bersifat sementara dan akan dikembangkan setelah penelitian masuk kelapangan atau situasi sosial tertentu.

Maka dalam penelitian apapun, fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat Tanya. ⁴Adapun fokus penelitian yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)
 Tahun 2013/2014?
- 2. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kejelasan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember) Tahun Pelajaran 2013/2014?
- 3. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan di peruguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember) Tahun pelajaran 2013/2014?

⁴Tim Penyusun STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 44-45

4. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kenyamanan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember) Tahun pelajaran 2013/2014?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian yang akan kami teliti terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.⁵

- Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di STAIN Jember).
- Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kejelasan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di STAIN Jember).
- Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan pelayanan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di STAIN Jember).
- 4. Untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang kenyamanan pelayanan pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di STAIN Jember).

⁵ Ibid.,45

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan di berikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengembangan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen dalam meningkatan pelayanan yang ada di perguruan tinggi.

2. Secara praktis

Penelitian diharapkan memberi manfaat bagi:

- a. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember
 - 1) Menambah literatur perpustakaan STAIN Jember khususnya jurusan tarbiyah.
 - Bahan informasi dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan di perguruan tinggi

b. Bagi Kasubag Akademik STAIN Jember

Penelitian ini dapat memberi masukan atau sumbangsih pemikiran bagi Kasubag akademik STAIN Jember tentang pelayanan di perguruan tinggi.

-

⁶ Ibid.,45,

c. Bagi peneliti

- Dapat memberi wawasan, pengalaman dan pengetahuan tentang penulisan karya ilmiah sebagai bekal awal untuk mengadakan penelitian-penelitian selanjutnya dimasa mendatang.
- Memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan di perguruan tinggi.
- Penelitian ini juga dimanfaatkan oleh peneliti dalam memenuhi persyaratan menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di STAIN Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.⁷ Istilah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Persepsi Mahasiswa

Persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi likungan mereka, perilaku individu seringkali didasarkan pada persepsi mereka tentang kenyataan, bukan pada kenyataan itu sendiri.⁸

Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi. 9

⁸ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial* (Yogyakarta: Andi Offset, 1994), 53,

⁷ Ibid 45

⁹ R.Darmanto Djojodibroto, *Tradisi Kehidupan Akademik* (Yogyakarta : Galang Press, 2004), 30.

Dengan demikian yang dimaksud dengan persepsi mahasiswa adalah mahasiswa mampu mengorganisasikan informasi yang mereka terima meskipun minim serta menghasilkan kesan yang konsisten, dan utuh, walaupun terdapat perbedaan yang besar dalam kepribadian yang mereka gambarkan, dan mereka semua menambahkan sifat lain yang tidak terdapat dalam penggambaran yang diberikan. Merupakan suatu bentuk pandangan seseorang terhadap suatu fenomena yang tampak. Dengan demikian yang menjadi objek dari pandangan disini dispesifikan pada lembaga pendidikan yang merupakan institusi pengembangan terhadap pola pikir dan pendewasaan manusia.

2. Pelayanan Perguruan Tinggi

Pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.10

Perguruan Tinggi adalah merupakaan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memilki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Perguruan tinggi merupakan wadah yang memungkinkan berkembangnya kepribadian manusia dengan

¹⁰ Hariyansyah, Kualitas Pelayanan Publik(Yogyakarta:Gava Media,2011),10.

mengembangkan penguatan penalaran individu sebagai salah satu kekuatan utamanya. 11

Dengan demikian yang dimaksud dengan Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan di Perguruan Tinggi adalah, kesan yang diterima mahasiswa tentang kegiatan atau manfat yang ditawarkan oleh staff bagian akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa atau dosen. Hal tersebut merupakan suatu tugas yang harus di lakukan oleh bagian akademik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada antara lain pelayanan yang berbentuk dokumen yang dibutuhkan misalnya KHS,KRS, formulir pendaftaraan, soal UAS dan lain-lain.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentanng deskripsi alur pembahsaan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Adapun skripsi ini akan terdiri dari lima bab yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut.

Bab satu terdiri dari pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah. yeng berisi tentang alasan pemilihan judul yang dijelaskan secara narasi, dilanjutkan dengan fokus penelitian, yang berisi fokus masalah dan sub fokus masah yang kan diteliti, yang berfungsi memberi batasan dari penelitian. Selanjutnya ada tujuan penelitian, mengemukakan tujuan atau arah dalam

¹¹ R. Darmanto Djojodibroto, *Tradisi Kehidupan Akademik*(Yogyakarta:Galang Press, 2004), 19.

melakukan penelitian yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus, juga ada manfaat penelitian, berisi manfaat kontribusi yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis juga berisi definisi istilah-istilah penting dalam penelitian dan sistematika pembahasan yang berisi tentang alur pembahasan.

Bab dua terdiri dari kajian kepustakaan, terdiri dari penelitian terdahulu yang berisi tentang hasil rangkuman dan perbedaan dari penelitian-penelitian terdahulu dengan tema yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya ada kajian teori, yang berisi teori yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penilitian yang meliputi teori tentang persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (studi kasus bagian akademik STAIN Jember).

Bab tiga terdiri dari metode penelitian, berisikan pendekatan dan jenis penelitian yang dipilih dalam melakukan penelitian. Jenis penelitian menjelaskan jenis penelitian yang dipilih dan alasan memilih jenis penelitian tersebut. Lokasi penelitian menjelaskan dimana penelitian dilakukan dan alasan memeilih lokasi tersebut. Selanjutnya subjek penelitian menjelaskan teknik penentuan subjek penelitian dan subjek yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data menguraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dan data yang akan diperoleh. Selanjutnya diuraikan tentang analisis data yang dilakukan, teknik pengujian keabsahan data yang digunakan, dan tahap-tahap penelitian yang dilakukan.

Bab empat terdiri dari penyajian data dan analisis. Bab ini mendeskripsikan gambaran umum obyek oenelitian, penyajian dan analisis data dari data yang diperoleh selama penelitian. Dan terakhir berisi penafsiran dan penjelasan peneliti berdasarkan data yang diperoleh dalam pembahasan temuan.

Bab lima terdiri dari kesimpulan dan saran, pada Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan empiris (laporan hasil penelitian) yang merupakan jawaban dari fokus penelitian serta ditambah dengan beberapa saran yang diharapkan memliki manfaat untuk Pengembangan bagian akademik. Bab ini berfungsi untuk memperoleh suatu gambaran dari hasil penelitian berupa kesimpulan. Dengan hasil kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran-saran konstruktif yang terkait dengan hasil penelitian ini.

BABII

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kompetensi
Dosen Prodi PAI Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember Tahun
Pelajaran 2010-2011." oleh Riska Fitriana. Dalam penelitian itu
menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penentuan sampel
menggunakan stratified proposional random sampling sedangkan teknik
pengumpulan data dengan observasi, angket dan dokumenter.
Penenelitian ini bersifat analisis deskriptif dengan menggunakan rumus
presentase.

Adapun hasil penelitian ini menyimpulkan hasilnya adalah: persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen Prodi PAI Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember tahun akademik 2010-2011 memperoleh skor 63, 3%.

2. Penelitian yang berjudul "Persepsi Masyarakaat terhadap lembaga pendidikan (Studi Kasus di SMP Plus Mambaul Ulum Dusun Kampung Tengah Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember Tahun 2009). Oleh Amelia Ruwaidah R. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, pengamatan dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penyajian data analisis deskriptif.

Adapun hasil penelitian menyimpulkan bahwa banyak polemik yang ditimbulkan dari masyarakat dan itu lahir dari persepsi masyarakat yang berbeda antara satu dengan yang lain sehingga pemenuhan kebutuhan terhadap pendidikan berbeda-beda pula

3. Penelitian yang berjudul "Persepsi Masyarakat terhadap pendidikan perguruan tinggi (Studi Kasus Di Dusun Sawahkongsi Desa Pakis Kecamatan Panti Kabupaten Jember Tahun 2011)". oleh Nadirotul Munawarah. Penelitian ini menggunakan metode deskriftif kualitatif. Sumber data menggunakan sample purposive. Pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi. Teknik yang diguanakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu berupa data-data yang tertulis atau lisan dari orang yang dan perilaku yang diamati.

Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mayoritas menganggap pendidikan tinggi tidak penting. Sehingga mereka tidak mempunyai harapan untuk menyekolahkan anaknya sampai keperguruan tinggi.

Secara umum dapat kesamaan penelitian sebelumnya terhadap penelitian yang akan dilakukan, yaitu terletak pada salah satu variabelnya adalah persepsi mahasiswa, sedangkan perbedaanya terletak pada variabel yang lain yaitu pelayanan di perguruan tinggi yang mana disini belum ada yang membahas pelayanan di perguruan tinggi.

4. Kajian Teori

1. Kajian Teori Tentang Persepsi Mahasiswa

a. Pengertian Persepsi

Menurut Branca dalam bukunya Bimo Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat dilepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses pengideraan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai penglihatan, telinga sebagai pendengar, hidung sebagai alat pemabauan, lidah sebagai pengecapan, kulit pada telapak tangan sebagai alat perabaan; yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya. 1

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi

¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset,2010),99-100.

dan menafsirkan pesan.² Persepsi menurut asal katanya berasal dari bahasa Inggris perception yang diartikan sebagai tanggapan (penerimaan langsung dari suatu serapan) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. persepsi memberikan makna pada stimulus indrawi (sensory stimulus).³

Persepsi merupakan suatu tanggapan individu terhadap suatu objek yang diterima melalui proses, mengamati, memilih, mengoorganisasikan, menyimpulkan atau menginterprestasikan stimulus (rangsangan). Sehingga individu memperoleh pengertian tentang apa yang diamatinya. Disini jelas bahwa dalam persepsi ini, individu menggunakan indranya untuk menerima suatu peristiwa atau menyimpulkan data yang akan diproses melalui simpul syaraf sampai ke otak. Sehingga akan timbul ide atau norma yang dimiliki pribadi individu dan akhirnya terjadi kesadaran atau keyakinan terhadap objek yang akan diamati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa adalah suatu tanggapan atau penilaian terhadap suatu objek yang merupakan hasil dari proses pengindraan terhadap objek tersebut yang kemudian dilanjutkan proses psikologi didalam otak, sehingga mahasiswa dapat menyadari dan memberikan makna terhadap objek yang telah diindrakan tersebut. Oleh sebab itu,

³ Ibid..51.

² Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008). 50

mahasiswa yang persepsinya baik pada suatu objek akan bertingkah laku positif terhadap objek tersebut sedangkan mahasiswa yang persepsinya tidak baik maka akan menimbulkan tingkah laku yang positif.

b. Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi

Seperti yang telah dipaparkan di atas dalam persepsi adalah individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, yaitu:

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian tersebar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat



susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaraan. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.⁴

c. Ciri-ciri Umum Dunia Persepsi

Pengindraan terjadi dalam satu konteks tertentu, konteks ini disebut sebagai dunia persepsi. Agar dihasilkan suatu penginderaan yanh bermakna, ada ciri-ciri umum tertentu dalam dunia persepsi:

- 1. Modalitas: rangsangan-rangsangan yang diterima harus sesuai dengan modalitas tiap-tiap indra, yaitu *sifat sensoris dasar* dan masing-masing indra (cahaya untuk penglihatan; bau untuk penciuman; suhu bagi perasa; bunyi bagi pendengaraan; sifat permukaan bagi peraba dan sebagainya).
- Dimensi ruang: dunia persepsi mempunyai sifat ruang (dimensi ruang); kita dapat mengatakan atas bawah, tinggi rendah luas sempit, latar depan latar belakang, dan lain-lain.

⁴ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset,2010),101.

- Dimensi waktu: dunia persepsi mempunyai dimensi waktu, sepertcepat lambat, tua muda, dan lain-lain.
- 4. Struktur konteks, keseluruhan yang menyatu: objek-objek atau gejala-gejala dalam dunia pengamatan mempunyai struktur yang menyatu dalam konteksnya. Struktur dan konteks ini merupakan keseluruhan yang menyatu.
- 5. Dunia penuh arti: dunia persepsi adalah dunia penuh arti. Kita cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala yang mempunyai mekana bagi kita, yang ada hubunganya dalam diri kita.⁵

d. Jenis-jenis Persepsi

Ada 2 jenis persepsi, yaitu persepsi likungan fisik dan persepsi sosial atau persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap likungan fisik berbeda dengan persepsi sosial sebagai berikut:

Persepsi terhadap objek atau likungan fisik melalui lambanglambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambanglambang verbal dan non verbal. Orang lebih aktif dari pada kebanyakan objek, dan lagi pula lebih sulit diprediksi. Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (seperti perasaan, motif, harapan, keyakinan, dan sebagainya). Kebanyakan

⁵ Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 111-112.

objek tidak mempersepsi kita ketika kita mempersepsi objek-objek itu. Sebaliknya orang mempersepsi kita, kita mempersepsi orang itu.

Dengan perkataan lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif. Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan perkataan lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bereaksi. Dengan perkataan lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis.6

2. Kajian Teori Penyelenggara Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, 1) Perihal atau cara melayani 2)Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan melalui imbalan (uang); 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁷

Secara Etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; service/jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.8

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitasaktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

⁶ Riswandi, *Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Graha Ilmu, 2009), 51.

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*(Yogyakarta: Gava Media, 2011) ,10-11

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelyanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalah konsumen/pelanggan. Disini yang dimaksud dengan perusahaan dan konsumen/pelanggan yaitu perguruan tinggi dan mahasiswa.

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Associetion dalam buku Hardiyansyah, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut lovelock dalam bukunya hardiyansyah service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

b. Pengertian Penyelenggara pelayanan

Yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan. Badan usaha/

2.

⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2013),

badan hukum yang bekerjasama dan/dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

> Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara. Korporasi, lemabaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelakasana pelayanan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan. 10

Di dalam penyelenggara pelayanan ada 10 prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasaan: 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

¹⁰ Hardiyansyah, Kualitas, 26.

- 3. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4. Akuransi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa kepastian hukum.
- 6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelakasanaan pelayanan publik.
- 7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyrakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi palayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10. Kenyamanan; likungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih,likungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Secara teoritis prinsip pelayanan ada sepuluh seperti yang telah di jelaskan di atas, namun peneliti hanya memfokuskan pada tiga prinsip Penyelenggara pelayanan karena di dalam perguruan tinggi pelayanannya berbeda dengan yang ada di pemerintahan. Tiga prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kejelasaan

Di sini kejelasan mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan didalam perguruan tinggi antara lain kegiatan semester gasal dimulai dari bulan Juni dengan rincian:

a. Kegiatan Semester Gasal

1) Pendaftaran calon peserta ujian masuk

Lulus dari satuan pendidikan SMA/MA/SMK/MAK/
pesantren Mu'adalah atau setara persyartan yang telah
ditentukan.

2) Penyelenggaraan ujian masuk

Adalah seleksi masuk UIN/IAIN/STAIN melalui ujian tertulis yang dilakukan serentak secara nasional di 53 kampus PTAIN se-indonesia.

3) Pengumuman hasil ujian masuk

Setiap perguruan tinggi memiliki sistem yang berbeda-beda terkait dengan mengumumkan setiap ujian masuk. Tergantung dari masing-masing perguruan tinggi dan jalur masuk yang diselenggarakan. Adapun pengumuman hasil ujian masuk di STAIN melalui website.

4) Pelaksanaan registrasi-heregristarsi semester gasal

Pada dasrnya baik mahasiswa baru, mahasiswa aktif studi, mahasiswa selesai cuti studi, mahasiswa skorsing atau mahasiswa yang sedang menunggu pelaksanaan ujian skripsi, diwajibkan melakukan regristrasi atau heregistrasi sesuai yang telah ditentukan.¹¹

5) Pengenalan studi bagi mahasiswa baru

Mahasiswa baru untuk mengenal dan memahami proses pendidikan di STAIN Jember. Sebagaimana anggota baru dalam setiap masyarakat, tentu membutuhkan program yang membantu kelancaraan sosialisasi mereka kedalam masyarakat kampus STAIN Jember yang telah ada sebelumnya. Hal ini diperlukan mengingat STAIN Jember selain mencakup budaya akademik, juga memiliki sistem baku dalam menjalankan segala bentuk layanan. 12

6) Pelayanan akademik perencanaan studi

Agar studi mahasiswa berjalan dengan baik, maka mahasiswa diharapkan merencanakan studinya dengan baik pula. Oleh karena itu, perlu memperhatikan tahap-tahap sebagai berikut:

Tim Penyusun STAIN Jember, Pedoman Orientasi Pendidikan (Ordik) (Jember: STAIN Presse R 14, 2012), 6.

- 1. Pengmbilan formulir kartu rencana studi (KRS)
- 2. Merencanakan kuliah sesuai jadwal yang ditentukan oleh kajur¹³
- Mengisi beban maksimal sks sesuai hasil studi sebelumnya.

7) Penyelenggara Perkuliahan

Mahasiswa diwajibkan mengikuti perkuliahan dan kegiatan akademik lainnya sesuai dengan rencana studi secara tertib dan teratur menurut ketentuan yang berlaku. ¹⁴

8) Penyelenggaraan ujian skripsi

Ujian skripsi dimaksudkan untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam penulisan karya ilmiah sesuai dengan bidang ilmunya, mulai merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan penelitian, serta mempertahankan dihadapan tim penguji skripsi. 15

9) Penyelenggaraan ujian-ujian semester gasal

Setiap mahasiswa yang telah memenuhi jumlah tatap muka perkuliahan sedikitnya 75% dari total perkuliahan wajib mengikuti ujian akhir semester. Bagi siswa yang sering bolos/ alpa sebanyak tiga kali tidak boleh mengikuti ujian akhir semsester atau UAS.¹⁶

15 Ibid., 145.

16

¹³ Stain Jember Press, Pedoman Pendidikan S1. (Jember: STAIN Jember Press, 2010), 31

¹⁴ Ibid,. 34

10) Penyelenggaraan kuliah semester pendek

Untuk membantu mahasiswa menyelesaikan studi tepat waktu dengan nilai yang baik, maka diberlakukan perkulihan semester pendek.

11) Penyelenggara Wisuda

Untuk menandai berakhirnya seluruh kegiatan akademik, STAIN Jember menyelenggarakan wisuda bagi lulusannya dua kali dalam satu tahun.

b. Kegiatan Semester Genap

Kegiatan semester pendek dimulai dari bulan pebruari dengan rincian:

1) Pelaksanaan herregistrasi semester ganap

Pada dasarnya baik mahasiswa baru, mahasiswa aktif studi, mahasiswa selesai cuti studi, mahasiswa skorsing atau mahasiswa yang sedang menunggu pelaksanaan ujian skripsi, diwajibkan melakukan registarsi atau heregistrasi sesuai yang telah ditentukan.

2) Pelayanan administrasi perencanaan studi

Agar studi mahasiswa berjalan dengan baik, maka mahasiswa diharapkan merencanakan studinya dengan baik pula. Oleh karena itu, oleh karena itu perlu memperhatikan tahap-tahap sebagai berikut:

a. Pengambilan formulir kartu rencana studi (KRS)

- b. Menetukan jadwal kuliah
- c. Cara mengisi formukir KRS

3) Penyelengaraan perkuliahan semester genap

Mahasiswa diwajibkan mengikuti perkuliahan dan kegiatan akademik lainnya sesuai dengan rencana studi secara tertib dan teratur menurut ketentuan yang berlaku penyelengaraan ujian-ujian semester genap

Setiap mahasiswa yang telah memenuhi jumlah tatap muka perkuliahan sedikitnya 75% dari total perkuliahan wajib mengikuti ujian akhir semester. Bagi siswa yang sering bolos/alpa sebanyak tiga kali tidak boleh mengikuti ujian akhir semsester atau UAS

4) Penyelengaraan ujian komprehensif

Adalah ujian yang dilaksanakan untuk menguji kemampuan pemahaman dan penguasaan teoritik mahasiswa, baik dalam bidang keislaman dan keilmuan sesuai dengan jurusan dan program studinya.

5) Penyelengaraan ujian skripsi

Ujian skripsi dimaksudkan untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam penulisan karya ilmiah sesuai dengan bidang ilmunya, mulai merencanakan, melaksanakan. dan melaporkan penelitian, serta mempertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

6) Penyelengaraan wisuda

Untuk menandai berakhirnya seluruh kegiatan akademik, STAIN Jember menyelenggarakan wisuda bagi lulusannya dua kali dalam satu tahun.

Kedisiplin, Kesopanan dan Keramahan.

a. Kedisiplin

1) Pengertian Kedisipilinan

Disiplin berasal dari kata "diciple" yang berarti belajar. Disiplin merupakan arahan untuk melatih dan membentuk seseorang melakukan sesuatu mtenjadi lebih baik. Disiplin adalah suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankakan dan meningkatkan tujuan organisasi secara obyektif, melalui kepatuhanya menjalankan organisasi. 17 Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. 18

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. 19 Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan

¹⁷ Sofyan Tsauri, Manajemen SumberDaya Manusia (STAIN Jember Press, 2013), 125.

¹⁹ Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta:PT:Bumi Aksara,2011),193.

kepadanya. Sopan santun dan ramah dalam melayani orang-orang dan mahasiswa yang berkepentingan dengan karyawan akademik. Dalam melakukan pelayanan harus dengan hati yang ikhlas tanpa mengharap balasan atau pamrih.

2) Prinsip-prinsip disiplin

a) Pemimpin mempunyai prilaku positif

Untuk menjalankan disiplin yang baik dan benar, seorang pemimpin harus dapat menjadi *role model/*panutan bagi bawahanya. Oleh karena itu seorang pemimpin seharusnya dapat mempertahankan perilaku yang positif sesuai dengan harapan staf.

b) Penelitian yang cermat

Dampak dari tindakan disipliner cukup serius, pimpinan harus memahami akibatnya. Data dikumpulkan secara faktual, dapatkan informasi dari staf yang lain, tanyakan secara pribadi rangkaian dan pelanggaraan yang telah dilakukan, analisa, dan bila perlu minta pendapat dari pimpinan lainnya.

c) Kesegaraan

Pimpinan harus peka terhadap yang dilakukan oleh bawahan sesegera mungkin dan harus diatasi dengan cara yang bijaksana. Karena, bila di biarkan menjadi kronis, pelaksanaan disiplin yang akan ditegakkan dapat dianggap lemah, tidak jelas, dan akan mempengaruhi hubungan kerja dalam organisasi tersebut.

d) Lindungi Kerahasiaan (*Privacy*)

Tindakan indisipliner akan mempengaruhi ego staf, oleh karena itu akan lebih baik apbila permasalahan didiskusikan secara pribadi, pada ruangan tersendiri dengan suasana yang rileks dan tenang. Kerahasian harus tetap dijaga karena mungkin dapat mempengaruhi masa depannya.

e) Fokus pada masalah

Pimpinan harus dapat melakukan penekanan pada kesalahan yang dilakukan bawahan dan bukan pada pribadinya, kemukakan bahwa kesalahan yang dilakukan tidak dapat dibenarkan.

f) Peraturan harus dijalankan secara konsisten

Peraturan dijalankan secara konsisten, tanpa pilih kasih. Setiap pegawai yang bersalah harus dibina sehingga mereka tidak merasa dihukum dan dapat menerima sanksi yang dilakukan secara wajar.

g) Fleksibel

Tindakan disipliner ditetapkan apabila seluruh informasi tentang pegawai telah dianalisa dan dipertimbangkan. Hal yang menjadi pertimbangan antara lain adalah tingkat kesalahanya dan pengaruhnya terhadap organisasi.

h) Mengandung nasihat

Jelaskan secara bijaksana bahwa pelanggaraan yang dilakukan tidak dapat diterima. File pegawai yang berisi catatan khusus dapat digunakan sebagai acuan, sehingga mereka dapat memahami kesalahannya.

i) Tindakana konstruktif

Pimpinan harus yakin bahwa bawahan telah memahami perilakunya bertentangan dengan tujuan organisasi dan jelaskan kembali

pentingnya peraturan untuk staf maupun organisasi. Upayakan agar staf dapat merubah prilakunya sehingga tindakan indisipliner tidak terulang lagi.

j) Followup (Evaluasi)

Pimpinan harus secara cermat mengawasi dan menetapkan apakah prilaku bawahan sudah berubah. Apabila perilaku bawahan tidak berubah, pimpinan harus melihat kembali penyebabnya dan mengevaluasi kembali batasan akhir tindakan indisipliner.²⁰

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi tegak tidaknya suatu disiplin kerja dalam suatu perusahaan. Menurut Gouzali Saydan dalam Sofyan faktor-faktor tersebut antara lain:

- (1) Besar kecilnya pemberian kompensasi.
- (2) Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
- (3) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
- (4) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

²⁰ Sofyan Tsauri, Manajemen SumberDaya Manusia (STAIN Jember Press, 2013), 126-127.

- (5) Keberatan pimpinan dalam mengambil tindakan.
- (6) Tidak adanya perhatian kepada karyawan.
- (7) Di ciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

b. Kesopanan

Pengertian kesopanan dalam kamus besar bahasa indonesia kesopanan berasal dari kata sopan yang artinya hormat, baik budi pekerti, tertib menurut adat yang baik. Jadi kesopanan yaitu adat sopan santun, tata krama.

Dalam pelayanan kesopanan sangat penting sekali, karena orang atau manusia jika di perlakukan dengan sopan merasa dihargai. Disini mahasiswa merasa senang jika Staf memperlakukan mereka dengan sopan santun dan tata krama.

c. Keramahan

Pengertian keramahan dalam kamus besar bahasa indonesia keramahan berasal dari kata ramah yang artinya yaitu baik hati, manis tutur kata dan sikapnya, suka bergaul dan menyenangkan dalam pergaulan. Jadi keramahan adalah sifat ramah, kebaikan hati dan keakraban.²¹

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka).

Disini yang dimaksud peneliti dengan keramahan adalah sebagaimana pelayanan yang dilakukan oleh staf di perguruan tinggi dalam melayani mahasiswa atau dosen harus melayani dengan ramah, tutur kata dan sikapnya baik. dalam melayani senyum sapa menyenagkan mahasiswa.

d. Kenyamanan

Lingkunagan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nayaman, bersih, rapi, likungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²²

Kenyamanan yang dimaksud di sini yaitu pelayanan yang dilakukan di perguruan tinggi membuat mahasiswa yang datang ke bagian akademik merasa nyaman, seperti pelayanan yang dilakukan di BANK. Menyambut mahasiswa yang datang ke dalam ruangan dengan senyuman, mahasiswa di sapa dengan sopan dan santun.

²² Winarsih, Manajemen, 23.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara utama yang dipergunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran (keabsahan) suatu penelitian dengan menggunakan tekhnik-tekhnik dan alat-alat tertentu sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan tertentu yang dipilih dalam suatu penelitian akan memberikan konsekuensi tersendiri sebagai sebuah sistem yang harus diikuti dan dilaksanakan secara konsisten dari awal hingga akhir penelitian, agar dapat memperoleh hasil yang maksimal dan bernilai ilmiah sesuai dengan kapasitas, daya jangkau dan maksud dari pendekatan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan mempertimbangkan aspek keluasan bahasa, mengingat dengan penelitian ini akan dapat memberi makna atas fenomena secara holistik dan harus memerankan dirinya secara aktif dalam keseluruhan proses studi. Oleh karena itu, temuan-temuan dalam studi kualitatif sangat dipengaruhi oleh nilai dan prestasi peneliti.

Sedangkan menurut Moleong pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian dilakukan dengan beberapa pertimbangan pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kancah atau lapangan. ³³

menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap

B. Lokasi Penelitian

pola-pola nilai yang dihadapi.³²

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan, setiap calon peniliti harus mempersiapkan serta menentukan secara pasti didaerah mana ia akan mengadakan penelitian. Sebelum penelitian dilakukan biasanya seorang peneliti terlebih dahulu melakukan observasi yang disebut dengan observasi awal, hal ini dilakukan dalam rangka ingin mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dilokasi tersebut sehingga peneliti dapat memahami betul kondisi obyek penelitian.

Adapun penelitian di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember yang berlokasi di Jl. Jumat No. 94 Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. STAIN Jember merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi Islam Negeri yang ada di Jember. Alasan peneliti memlih lokasi

³² Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 9-10.

³³ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jember: STAIN Press, 2013),14.

penelitian ini karena banyaknya persepsi yang muncul dari mahasiswa tentang pelayanan yang dilakukan oleh bagian Subag bagian Akademik dan kemahasiwaan yang masih kurang dalam melayani menurut pandangan mahasiswa yang perna mengalami pelayanan yang kurang ramah,sopan dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti (sasaran peneliti dalam melakukan penelitian). Penelitian kualitatif menempatkan subjek penelitian sebagai sumber data yang memiliki kedudukan penting. Konsekuensi lebih lanjut dalam penentuan sumber data dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh dari sebuah penelitian, hasil yang diharapkan dan diperoleh dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam kalimat maupun tindakan dari orang-orang yang diamati, yang mana dalam penelitian kualitatif termasuk sumber yang utama.

Subjek penelitian dalam penelitian ini didasarkan pada persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember).

Untuk memilih informan teknik yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan subjek dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu disini adalah siapa yang dipandang paling mengetahui dan mewakili masalah yang dikaji.³⁴

eta,2012

³⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta,2012)

Adapun subjek penelitian ini adalah pihak yang dianggap dapat memberikan keterangan atau informasi tentang persepsi mahasiswa tentang pelayanan diperguaruan tinggi (studi kasus bagian akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri) Jember.

Dalam penelitian ini subjek penelitian ditetapkan sebagai berikut:

- a. Waka bidang Akademik dan Kelembagaan
- b. Kasubag Akademik
- c. Dosen STAIN
- d. Karyawan Akademik
- e. Mahasiswa STAIN Jember

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data diantaranya adalah observasi, interview dan dokumenter, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Menurut Nawawi dan Martini dalam Afifudin Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tamapak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.³⁵ Dalam pelaksanaan observasi, ada beberapa macam observasi dilakukan dalam penelitian kualitatif antara lain yaitu:

 a. Observasi partisipan, yaitu peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati.

³⁵Affifudin dan Beni Ahmad Saebeni, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2009),.138-139.

b. Observasi non-partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.³⁶

Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dan non partisipan, Menurut Patton dalam Afifuddin tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitasaktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut³⁷. Data yang didapat dengan metode ini adalah:

- 1) Letak geografis STAIN Jember
- 2) Pelaksanaan pelayanan yang di bagian Akademik ada Kemahasiswaan.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.³⁸ Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikontruksikan maka dalam suatu topik tertentu.³⁹

³⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta Bandung,

³⁷ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 134.

³⁸ Ibid, 131.

³⁹ Moleong, Metodologi, 81.

Macam-macam wawancara ada tiga antara lain yaitu:

- a. Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang pertanyaanpertanyaanya telah disiapkan, seperti menggunakan pedoman wawancara.
- b. Wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang sudah cukup mendalam karena ada penggabungan antara wawancara yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dan pertanyaan yang lebih luas dan mendalam dengan menggabaikan pedoman yang sudah ada.
- c. Wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang lebih bebas, lebih mendalam, dan menjadikan pedoman wawancara sebagai pedoman umum dan garis-garis besarnya saja.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, Wawancara semi struktur adalah wawancara yang berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dan pertanyaan yang lebih luas dan mendalam. Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara ini adalah:

- 1. Pelayanan yang ada di bagian akademik dan kemahasiswaan
- 2. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember.

3. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini juga dilakukan oleh peneliti dalam penelitian, dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya

monumental dari seseorang, hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh dokumendokumen yang sesuai⁴⁰. Metode dokumentasi adalah teknik yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lain yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti. Jadi, dokumentasi adalah menggunakan catatan, arsip-arsip yang terdapat di lokasi penelitian.

Salah satu bahan dokumentasi adalah dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lain yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti. Dengan metode dokumentasi data yang diperoleh adalah:

- 1. Sejarah singkat berdirinya STAIN Jember
- 2. Struktur organisasi STAIN Jember.
- 3. Visi dan Misi STAIN Jember.
- 4. Data Dosen dan Karyawan STAIN Jember.
- 5. Data Mahasiswa STAIN Jember.
- 6. Denah STAIN Jember.

E. Analisa Data

Analisa data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitiah ilmiah. Data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data.

⁴⁰ Sugiyono, Metode Penelitian, 240.

Suatu penelitian menjadi efektif dan efisien, bila semua data yang dikumpulkan dapat dianalisis dengan teknik analisis tertentu. Itulah kiranya pada saat merancang penelitian, sudah harus dipikirkan data yang akan dikumpulkan dan teknik analisis data yang akan dikumpulkan dan teknik analisis data yang akan digunakan. Peneliti harus menetukan analisis apa yang akan digunakan, analisis yang akan digunakan tergantung kepada data yang dikumpulkan.41

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. 42 Sesuai dengan tujuan analisis data menurut Kerlinger dalam Kasiram tujuan utama dari analisis data adalah untuk meringkas dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, untuk itu kita harus dapat mengolah dan menyajikan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami.⁴³

Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu, terdapat tiga langkah-langkah analisa data yaitu:

43 Kasiram, Metode, 120.

Moh Kasiram, Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 119.

⁴² Sugiyono, Metode, 240.

a) Data reduction (reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. 44

b) Data display (penyajian data)

Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah didukung oleh data-data yang mantap, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel. 45

c) Conclusion drawing (verifikasi)

Kesimpulan data dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kurang jelas. Data display yang dikemukakan bila telah didukung oleh data-data yang mantap, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel. 46

F. Keabsahan Data

Untuk menguji terhadap kevalitan data yang diperoleh di lokasi penelitian, metode validitas data sangatlah penting untuk dipergunakan.

⁴⁴ Ibid,.247. ⁴⁵ Ibid,.249.

⁴⁶ Ibid..253

Adapun validitas data yang digunakan dalam penelitian ini dalam teknik triangulasi. Teknik trianglasi adalah teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang sudah diperolah dari satu sumber tertentu kemudian dibandingkan dengan data yang diperoleh melalui waktu, sumber dan alat yang berbeda.⁴⁷

Sedangkan menurut Sugiyono, triangulasi sumber termasuk dalam teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, artinya bila peneliti mengumpulkan data dengan berbagai teknik maupun sumber yang berbeda maka peneliti juga melakukan uji kredibilitas data yang diperoleh. Adapun triangulasi dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu, teknik dan sumber.

G. Tahapan Penelitian

Untuk menguji terhadap kevalitan data yang diperoleh di lokasi penelitian, metode validitas data sangatlah penting untuk dipergunakan. Adapun validitas data yang digunakan dalam penelitian ini dalam teknik triangulasi. Teknik trianglasi adalah teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang sudah diperolah dari satu sumber tertentu kemudian dibandingkan dengan data yang diperoleh melalui waktu, sumber dan alat yang berbeda. 48

Sedangkan menurut sugiyono triangulasi sumber termasuk dalam teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, artinya bila peneliti mengumpulkan data dengan berbagai teknik maupun sumber yang berbeda maka peneliti juga melakukan uji kredibilitas data yang diperoleh. Adapun

⁴⁸ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2009)

[&]quot;Moleong, Metode, 330.

triangulasi dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu, teknik dan sumber. Tahapan penelitian perlu diuraikan, untuk mendeskripsikan keseluruhan kegiatan penelitian, tiga tahapan penelitian, yaitu pra lapangan, kegiatan lapangan, dan analisis data⁴⁹

Dengan demikian tahap-tahap yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

- 1. Pra lapangan, dalam hal ini peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rencana dan rancangan awal untuk mengetahui gambaran umum, topik, fokus kajian, dan prosedur kegiatan penelitian.
- 2. Kegiatan lapangan, peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data dengan metode observasi, wawancara, dan dokumenter.
- 3. Analisis intensive, selanjutnya setelah data semua terkumpul peneliti menganalisa keseluruhan data dan kemudian dideskripsikan dalam bentuk sebuah laporan.

⁴⁹ Moleong, *Metodologi*,127.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Dalam bab ini, Secara singkat akan dibahas beberapa hal tentang latar belakang objek penelitian, adalah sebagai berikut: 1. Letak geografis penelitian. 2. Sejarah singkat tentang berdirinya Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember. 3. Visi dan Misi STAIN Jember serta Tujuan STAIN Jember.

1. Letak Geografis Penelitian

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember terletak di sebelah barat kota Jember, menuju arah ke surabaya. Tepatnya berada di Jalan Jum'at No.94 Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.

2. Sejarah Singkat Berdirinya STAIN Jember

Keberadaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember tidak dapat dipisahkan dari latar belakang historisnya, jauh sebelumnya lembaga ini eksis. Dulu, pada tahun 1960-an di Kabupaten Jember telah ada banyak Lembaga Pendidikan Islam, seperti Pondok Pesantren, PGA, Mu'allimat, selain sekolah menengah umum. Pada masa itu, apabila seseorang ingin melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi, terutama perguruan islam, maka ia harus keluar daerah yang cukup jauh, misalnya ke Malang, Surabaya, atau Yogyakarta.

Keadaan seperti itu dari tahun ke tahun semakin mendorong keinginan masyrakaat untuk memiliki perguruan tinggi islam di Jember. Keinginan

masyarakaat tersebut akhirnya ditinjaklanjuti oleh para Tokoh alim ulama di Jember. Pada tanggal 30 september 1964, diselenggarakan konfrensi alim ulama cabang Jember, bertempat di gedung PLAN, Jl. Agus Salim No. 65 yang dipimpin oleh KH. Sholeh Syakir. Diantara keputusan terpenting konvrensi tersebut ialah akan didirikannya perguruan tinggi di Jember.

Untuk merealisasikan keputusan tersebut, dibentuk suatu panitia kecil yang terdiri dari: KH. Achmad Shiddiq, H. Shodiq Machmud, SH., Muljadi, Abd. Chalim Muchamad, SH., Drs. Sru Adji Surjadi, dan Maqsun Arr., BA. Setelah beberapa kali mengadakan rapat, panitia menentukan: (1) Perguruan Tinggi yang akan didirikan itu adalah Fakultas Tarbiyah dan (2) Berkonsultasi Kepada rektor IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. KH. A. Sunarjo, SH dan menteri agama RI, Prof. KH. Saifuddin Zuhri, tentang kemungkinan dikemudian hari fakultas Tarbiyah dapat dinegerikan. Konsultasi dilakukan oleh KH. Achmad Shiddiq dan kemudian dilanjutkan oleh H. Shodiq Machmud, SH. Hasil konsultasi pada prinsipnya menyetujui berdirinya fakultas tarbiyah.

a. Berdirinya Institut Agama Islam Djemeber (IAID)

Sebagi tindak lanjut rencana pendirian perguruan tinggi islam di jember, maka pada awal tahun 1965, berdirilah Institut Agama Islam Djemeber (IAID), dengan Fakultas Tarbiyah, dipimpin oleh H. Shodiq Macmud, SH. Untuk menunjang berdirinya fakultas tersebut, dibentuklah pengurus yayasan IAID, terdiri dari:

Penasehat : R. Oetomo (Bupati Jember)

Ketua

: KH. Dzofir Salam

Wakil ketua

: H. Shodiq Machmud, SH

Sekretaris

: Muljadi

Bendahara

: Moch. Ichsan, BA

Anggota

: KH. Achmad Shiddiq

: R. Dadang Prawirnegara

: Drs. A. Djazuli

: Abd. Chalim Muhamad, SH

Kantor IAID pada saat itu berada di Jl. Dr. Wahidin 24, rumah H. Shodiq Machmud, SH. Bersamaan dengan berdirinya IAIN "Sunan Ampel" di Surabaya pada tanggal 5 juli 1965, pengurus Yayasan IAID menjadi IAIN oleh Menteri Agama K.A. Fatah Yasin. Panitia yang hadir antara lain R. Oetomo, KH. Dzofir Salam, H. Sodiq Machmud, SH dan muljadi.

Panitia penegerian IAIN jember melakukan rapat pada tanggal 7 juli 1965 dan telah menetapkan pimpinan fakultas tarbiyah IAIN sunan ampel jember sebagai berikut:

Dekan

: H. Shodiq Machmud, SH

Wakil Dekan I

: Abd. Chalim Muhamad, SH

Wakil Dekan II : Drs. Achmad Djazuli

Calon mahasiswa angkatan pertama yang mendaftar sebanyak 195 orang, dan setelah melalui proses ujian masuk pada saat itu diambilkan dari soal ujian masuk IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pada tanggal 1 September 1965 dilaksanakan kuliah umum oleh prof. TK. H. Ismail Ya'kub, SH, MA. Bertempat digedung Tri Ubaya Sakti (gedung veteran, sekarang kantor pusat Unej), sebagai pembukaan tahun kuliah. Pada bulan-bulan pertama perkuliahan bertempat di gedung Tri Ubaya Sakti, aula masjid Jami', SD Jember Kidul I, dan PLAN Jember.

Ketika menteri Agama menghadiri musyawarah Alim Ulama di surabaya, beliau mengirim utusan ke jember yang terdiri dari: (1) H. Anton Timur Djaelani, MA., Direktur Direktorat Perguruan Tinggi Agama dan pesantren Luhur Departemen Agama, dan (2) Prof. Tk. H. Ismail Yakub, SH, MA. Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya. Utusan tersebut menyampaikan pesan menteri agama, bahwa apabila dalam tempo dua hari panitia penegerian sanggup melengkapi syarat-syarat penegerian, maka penegerian akan dilaksanakan oleh menteri agama sendiri. Akan tetapi apabila tidak sanggup, maka penegerian akan ditunda.

Panitia ternayata sepakat dan snggup malaksanakan penegerian tersebut dengan biaya sekitar Rp 5.000.000 (lima juta rupiah) yang diperoleh dari sumbangan masyarakat dan Pemerintah Daerah. Penegerian dilaksanakan pada 16 pebruari 1966, bertempat di GNI Jember, dengan H. Shodiq Machmud, SH sebagai Dekan (STAIN, 2010: 2-3).

Berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Di Jember

Dengan surat keputusan Menteri Agama RI no. 4/1966, tanggal 14 februari 1966, maka IAID dinegerikan menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN "Sunan Ampel" Jember. Penegeriannya dilakuan oleh menteri agama (menag) sendiri, Prof. KH. Saifuddin Zuhri, pada tanggal 16 pebruari 1966 di GNI jember. Setelah dinegerikan, maka pimpinan fakultas terdiri dari:

Dekan

: H. Shodiq Machmud, SH

Wakil dekan I: Drs. M. Ilyas Bakri

Wakil dekan II : KH. Muchit Muzadi dan mulai tahun 1967, ditambah

Wakil Dekan III: Drs. M. Abd Hakim Malik

Dengan dinegerikannya IAID menjadi IAIN, maka Yayasan IAID juga mengalami perubahan menjadi Yayasan Pembinaan IAIN Jember, terdiri dari:

Penasehat

: R. Oetomo (Bupati Jember)

Ketua

: KH. Dzofir Salam

Sekertaris

: Muljadi

Bendahara

: Moch Iksan, BA

Anggota

: H. Sodiq Machmud, SH

H. Djumin Abdullah

Yayasan bersama KAMI dan KAPPI pada bulan September 1966 berhasil menguasai gedung THHK, yang selanjutnya ditempati oleh Fakultas Tarbiyah IAIN "Sunan Ampel" Jember. Pada tahun 1967-1971

diperoleh dana dari departemen agama untuk biaya rehabilitas gedung tersebut.

Pada tahun 1966 /1967 atas usaha Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Jember, telah dibuka sekolah Persiapan IAIN (SP-IAIN) di Jember yang diresmikan dengan surat Keputusan Menteri Agama no.31 tahun 1967 tanggal 1 Januari 1967. SPIAIN dipimpin oleh kepala sekolah yang dapat scat itu dijabat oleh K.A. Muchid Muzadi. Sekolah tersebut mempunyai 63 orang murid, 36 orang tenaga guru tidak tetap. SP-IAIN ini dimaksudkan untuk mempersiapkan siswa dari berbagai sekolah untuk menjadi mahasiswa IAIN. Lulusan sekolah persiapan IAIN berhak memasuki IAIN tanpa test, kecuali, psikotes. Sekolah persiapan ini pada tahun 1978, telah diubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN).

Berhubung Pengurus Yayasan pembinaan IAIN banyak yang pindah, maka dilakukan pemyempurnaan kepengurusan Yayasan. Berdasarkan Akte Notaris no.68 tertanggal 26 april1983, yayasan tersebut disempurnakan dengan nama yayasan pembinaan dan pengembangan IAIN, yang susunanya terdiri dari:

Penasehat: Bapak Bupati Kepala Daerah TK. II Jember Ketua DPRD TK. II Jember. Rektor IAIN Sunan Ampel Jember. Ketua Kehormatan: KH. Dzofir Salam Ketua: H. Moh. Syari'inWakil ketua: Drs. HM. Ilyas BakriWakil Ketua: Drs. Sahuri Rifa'i Sekertaris: Drs. HM. Hafi AnshoriWakil Sekertaris: Drs. H. Zainuddin Dja'farAnggota:

Drs. H. Yasin ahmad djazuli H. Shodiq Machmud, SH. H. Muchson Sudjono Drs. Abd. Manan HF. Muslich AdenanDrs. M. Hakim Malik Hj. Nihayah Drs. Alfan Djamil H. Maslihah Fatchan, BAHM. Saleh Sarfan.

Setelah menyempurnakan yayasan tersebut, maka pimpinan fakultas bersama-sama yayasan merekomendasi bapak bupati mohon kepada rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya agar diperkenankan membuka kembali tingkat doktoral di Jember. Sebenarnya, sejak semula Fakultas Tarbiyah Jember IAIN "Sunan Ampel" ini sudah pernah membuka program doktoral. Bahkan telah meluluskan 16 orang sarjana pada tahun 1973/1974. Maka berdasarkan SK Rektor tanggal 16 juli 1983 No. 16/A/13/P/1983, pada tahun akademik 1983/1984 Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel mulai menerapkan Sistem Kredit Semester (SKS).

Dalam rangka pengembangan kampus, maka pengurus Yayasan bersama Pimpinan Fakultas sepakat menyerahkan gedung IAIN di Jl Wr. Supratman No.5 (sekarang Jl.Untung Suropati No 5) kepada bupati kepala daerah tingkat II Jember untuk di pindahkan ke tempat lain yang lebih memungkinkan guna perluasan dan pengembangan IAIN, karena gedung kampus yang ada sudah kurang memadai dan berada di tengahtengah keramaian dan pusat perbelanjaan, sehingga kurang kondusif bagi pengembangan akademik.

Atas saran Bupati, H. Surjadi Setiawan, maka lokasi kampus Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel diarahkan ke Karang Mluwo Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Peletakan batu pertama pembangunan kampus dilakukan oleh bupati H.surjadi setiawan, pada tanggal 12 maret 1991 jam 19.00 WIB telah dilaksanakan khatmil Qur'an yang dihadiri oleh pimpinan Fakultas, dosen, karyawan, mahasiswa dan anggota dharma wanita. Selanjutnya pada tanggal 13 Maret 1991 jam 10.00 WIB diselenggarakan tasyakuran dengan masyarakaat setempat. Pada tanggal 6 juni 1991 kampus baru yang berlokasi di jalan jumat mangli diresmikan oleh Menteri Agama RI.

c. Peralihan menjadi STAIN Jember

Berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 11 tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), maka Fakultas Tarbiyah IAINSunan Ampel Jember beralih status menjadi sekolah tinggi agama Islam Negeri (STAIN) Jember. Kemudian di tidaklanjuti dengan surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 291 tahun 1997 tentang organisasi dan tata kerja STAIN Jember.

Dengan peralihan status tersebut, STAIN Jember mempunyai peran yang semakin penting, mantap, dan strategis dalam upaya meningkatkan kecerdasan, harkat dan martabat bangsa dengan menghasilkan lulusan yang memiliki wawasan luas,

terbuka,mempunyai kemampuan manajemen, dan profesional sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakaat.

Sebelum menjadi STAIN Jember, Fakultas Tarbiyah Jember memiliki 3 jurusan, yaitu: (1) Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) (2) Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (3) dan Jurusan Kependidikan Islam (KI). Pada tahun akademik 1997/1998 STAIN Jember membuka jurusan baru selain tarbiyah, yaitu syari'ah dan dakwah. Pengembangan program studi terus dilakukan, sehingga pada tahun akademik 2012/2013 STAIN Jember membuka Jurusan dan program studi diantaranya adalah:

1. Jurusan Tarbiyah Program Studi:

Jurusan tarbiyah berfungsi untuk menyelenggarakan pendidikan akdemik dan/atau profesional yang bertujuan membentuk sarjana agama Islam/lulusan yang memiliki keahlian dalam bidang pendidikan dan pengajaran islam. Adapun jurusan tarbiyah mempunyai prodi:

- a) Pendidikan Agama Islam (PAI)
- b) Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
- c) Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
- d) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)

2. Jurusan Syariah dan Program Studinya:

Jurusan Syari'ah berfungsi untuk menyelanggarakan pendidikan akaemik dan/ atau profesional yang bertujuan

membentuk sarjana agama islam/lulusan yang memiliki keahlian dalam bidang hukum islam, Ekonomi Islam dan Perbankan Syari'ah. Adapun Jurusan Syaria'ah mempunyai prodi:

- a) Al-Ahwal al-syakshsiyah (Hukum Keluarga/ Perdata Islam)
- b) Mu'amalah (Ekonomi Islam)
- c) Perbankan Syari'ah
- d) Ekonomi Syari'ah

3. Jurusan Dakwah dan program studinya:

Jurusan Dakwah berfungsi untuk menyelenggarakan pendidikan akademik dan/ atau/atau profesional yang bertujuan membentuk sarjana agama islam/lulusan yang memiliki keahlian dalam bidang komunikasi dan penyiaran Islam, dan tafsir dan hadits. Adapun jurusan dakwah mempunyai prodi:

- a. Komunikasi dan penyiaran (KPI)
- b. Ilmu al-Quran dan Tafsir (IAT)
- c. Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)
- d. Ilmu Hadis (IH)¹

3. Visi dan Misi STAIN Jember

Sebagai upaya memberikan arah, motivasi dan kepstian cita-cita yang hendak diwujudkan pada waktu tertentu, maka ditetapkan visi dan misi STAIN Jember untuk kurun lima waktu tertentu, maka ditetapkan visi dan misi STAIN Jember untuk kurun lima waktu tahun kedepan (2010-



¹ STAIN Jember Press, *Pedoman Pendidikan S1* (jember: STAIN Jember Press, 2013), 9.

2015). Visi dan Misi itu penting untuk menyatukan persepsi, pandangan, cita-cita, harapan-harapan dan impian semua pihak yang terlibat langsung dalam pengembangan STAIN Jember, sebagaimana tertuang dalam pasal 6 dan 7 Statuta STAIN Jember.

a. Visi STAIN Jember

- Menjadi perguruan tingg islam yang kompetitif dalam melakukan pendidikan dan pangajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- Menjadi perguruan tinggi yang dibangun atas dasar komitmen yang kokoh sebagai pusat pemantapan akidah, akhlaq al-karimah, pengembangan masyarakat yang damai dan sejahtera.

b. Misi STAIN Jember

Pada prinsipnya misi STAIN Jember sejalan dengan misi Tridharma perguruan tinggi, yakni menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka ikut serta membentuk masyarakat Indonesia yang memiliki kekuatan, kekokohan dan keutuhan iman, taqwa, ilmu dan profesi serta sakhsiyyah(pola pikir dan perilaku) islamiyah.

Bertitik tolak dari prinsip tersebut, maka misi STAIN Jember dapat dirumuskan sebagai berikut:

 a) Mencetak insan yang berwawasan dan berkepribadian keulamaan dan keilmuan

- b) Mencetak insan yang berwawasan dan berkepribadian keislamaan dan kebangsaan
- c) Mencetak insan yang aktif mengambil peran pengabdian kepada nusa, bangsa dan agama.
- d) Mencetak insan yang siap mendakwahkan dan mengajarkan nilainilai islami ke tengah-tengah masyarakaat
- e) Mangantarkan mahasiswa memliki kemantapan akidah dan kedalam spritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu dan kematangan profesional
- f) Mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian melalui pengkajian dan penelitian ilmiah
- g) Memberikan kontribusi terhadap proseos pembangunan bangsa, khususnya dalam kaitan dengan upaya memperkuat landasan spritual, moral dan etika pembangunan, serta menjalin harmoni hubungan antar agama dan negara yang berdasarkan Pancasila.
- h) Memberkan keteladanan kehidupan atas dasar nilai-nilai islam dan budaya luhur bangsa Indonesia.²

4. Asas, Dasar Dan Tujuan STAIN Jember

Dalam penyusunan dan mengembangkan program, STAIN Jember berdasarkan Pancasila. Sedangkan dasar operasionalnya adalah:

- a. UU Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

²Ibid., 9-10.

- c. UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen
- d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
- e. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- f. Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 Tentang Pendirian STAIN
- g. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 291 Tahun 1997 Tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Jember
- h. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 57 Tahun 2008 Tentang Statuta STAIN Jember dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 46 Tahun 2011 tentang perubahan Statuta STAIN Jember.

Adapun tujuan penyelenggaraan pendidikan di STAIN Jember adalah:

- a. Terwujudnya lulusan yang akan menjadi anggota masyarakaat dan warga negara yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia memiliki pemahaman yang teradu antara ilmu dan agama, akademik dan /atau profesional yang dapat diharapkan, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi baik dalam bidang ilmu agama maupun ilmu yang diintegrasikan dengan agama lainnya.
- b. Pendidikan Agama Tinggi Islam diarahkan untuk mengembangkan sikap dan kepribadian muslim, penguasaan ilmu yang dilandasi pemahaman dan penghayatan agama islam yang kokoh, keterampilan

berkarya secara profesional, dan keterampilan bermasyrakaat dalam masyarakaat modern dan majemuk.

- c. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik atau profesional yang menerapkan, mengembangkan dan atau menciptakan ilmu pengetahuan agama Islam dan teknologi serta yang bernafaskan Islam.
- d. Mengembangkan serta menyebarluaskan ilmu pengetahuan agama Islam dan teknologi serta seni yang bernafaskan Islam dan mengupayakan penggunannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.³

5. Struktur Organisasi STAIN Jember

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember

Ketua : Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE.,MM

Waket I (Bidang Akademik) : H.Nur Sholikin, S.Ag.,MH

Waket. II (Bid.Adum) : Drs. H. A. Mutohar, MM

Waket. III (Bid.Kemahasiswaan) : Drs. H. Sukarno. M.Si

Unit-unit Penunjang Akademik

Perpustakaan : Drs. H. Muis Tabrani, MM

Pusdikom : Drs. Hepni Zein,MM

Pusat Bahasa : Asy'ari, M.Pd

PPMP : Dr. H. Junaidi, M.Ag

P3M : Moch.Chotib S.Ag, MM

³Ibid,.11-12.

PSG

: Fathiyaturahmah, M.Ag

STAIN Press

: Muhibbin, S.Ag. M.Si

Jurusan Tarbiyah

Kajur Tarbiyah

: Dr. H. Syamsun Ni'am

Sek. Jurusan Tarbiyah

: Drs. Sarwan, M.Pd

Kalab

: Alfis Nurhayati S.Pd.I M.Si

Kaprodi PAI

: KhoirulFaizin, M.Ag

Kaprodi PBA

: Imam BonjolJauhari, M.Pd

Kaprodi MPI

: Hafidz Hasyim, M.Hum

Kaprodi PGMI

: Dra. Hj. Mukniah M.Pd.I

Jurusan Sya'riah

Kajur Syari'ah

: Dr. H. Sutrisno, MH

Sek. Jur syariah

: AbdurRakhim, M.EI

Kalab

: Dr. Sri Lumatus Sa'adah S.Ag, M.HI

Kaprodi MU

: MF. Hidayatullah S.HI, M.Si

Kprodi Perbnkan Syari'ah

: Syaiful Anam, M.Ag

Kaprodi Ekonomi Syariah

: Ahmadiono, M.EI

Kaprodi AS

: Muhaimin M.HI

Jurusan Dakwah

Kajur Dakwah

: Dr. Ahidul Asror, M.Ag

Sek. Jur Dakwah

: Dr. Kasman, M.Fil

Kalab

: Raudhatul

Jannah,

SAS,

M.Med.Kom

Kaprodi KPI

: Dr. Sofyan Hadi, M.Pd.

Kaprodi Ilmu Al-Quran &Tafsir

: H. Syafruddin, Edi W. M.Ag

Kaprodi Ilmu Hadits

Kaprodi PMI :

Kabag. Administrasi : H. Abd. Syakur, M.Si

Kasubag. Akademik dan Kemahasiswaan: Dr. Dadang Mustajab, M.Pd.I

Kasubag. Kepeg dan Keuangan : Hesti Widya Palupi, SE,MM

Kasubag. Umum : Zainuri, SE

B. Penyajian dan Analisis Data

Setelah melalui proses pengumpulan data di lapangan, wawancara dengan informan penelitian, beberapa dokumentasi dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, disajikan data-data tentang persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember).

Sesuai dengan fokus penelitian diawal, maka data-data yang telah diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

1. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Di Perguruan Tinggi. (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Disini yang dimaksud dengan persepsi mahasiswa dimana mahasiswa mendapatkan pelayanan yang diharapkan maka mahasiswa tersebut menganggap pelayanan yang dilakukan sudah baik, jika pelayanan yang didapatkan tidak sesuai hatinya atau keinginan

mahasiswa maka pelayanan tersebut kurang memuaskan/kurang baik. Banyak sekali persepsi-persepsi yang muncul dari mahasiswa.

Pentingnyan pemberian layanan yang disesuaikan dengan budaya dan kebiasaan mahasiswa, strategi ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa. Selain itu juga terpusatnya tempat layanan, hal ini tidak membuat bingung bagi mahasiswa dalam menerima layanan, bahkan untuk memberikan layanan mahasiswa yang berasal dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang kelulusan, pemberian layanan juga dilakukan dengan tiga model, baik itu layanan manual yang mahasiswa datang langsung dan internet atau online.

Secara manual, mahasiswa datang langsung ke tempat pelayanan, yaitu Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan sedangkan layanan melalui internet, biasanya mahasiswa daftar KRS (Kartu Rencana Studi), bahkan pada jurusan tertentu, sebagian dosen telah membuka/menerima tugas dari mahasiswa melalui e-mail pribadi atau melalui e-mail Jurusan. Adapun layanan melalui promosi, hal ini biasa dilakukan oleh perguruan tinggi lain, seperti memasang spanduk, baleho,pamflet atau brosur. Dalam promosi ini dilakukan pada saat ada kegiatan penerimaan mahasiswa baru, Kuliah Kerja Nyata (KKN),Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), wisuda, heregistrasi, dan kegiatan-kegiatan yang sifatnya insidental. Hal ini dilakukan dengan harapan mahasiswa

mudah menerima informasi dan masyarakat memilikikepercayaan tentang keberadaan STAIN Jember tersebut.

Kebijakan yang dilakukan oleh Ketua STAIN yaitu selalu berupaya bisa meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa, kini STAIN mencoba untuk melakukan kerja sama dengan Universitasuniversitas di Malang dalam arti bagaimana penggunaan IT yang benar, setidaknya malang sudah lebih profesional dalam menggunakan IT. Selanjutnya ketua selalu mengajak karyawan atau staf agar lebih disiplin, setelah datang kekantor langsung mengerjakan apa yang menjadi tugasnya. Selalu menyarankan dalam melayani mahasiswa dengan senyum, tetapi atasan tidak selalu bisa mengawasi setiap hari secara langsung. Harapan kedepan untuk pelayanan yang ada di akademik, yaitu nanti untuk mempermudah pelayanan maka akan dijadikan trifungsi peran. Agar semua kegiatan-kegiatan tidak bertumpuk di bagian akademik, secara perlahan mencoba geser kejurusan-kejurusan masing-masing.⁴

Selanjutnya, kebijakan yang dibuat oleh pembantu ketua bidang akademik dan pengembangan lembaga (Waka 1) telah membuat kebijakan baru mengenai bagian akademik diantaranya yaitu, kebijakan *Pertama*mengenai model sistem online kita laksanakan, bahkan kedepan membuat terobosan KRS dan KHS murni online sehingga tidak perlu menghadapi orang tapi masing-masing menghadi komputer sendiri-

⁴Babun Soeharto, *Wawancara*, Jember, 19 September 2014

sendirimengambil di akademik lagi tetapi mahasiswa langsung melalui online. Kebijakan *Kedua* yaitu pelayanan yang dilakukan harus ramah dan senyum serta harus memangkas birokasi biar tidak terlalu bertele-tele terlalu panjang, keputusan-keputusan yang sudah terdapat di SOP standart operasinalnya prosedurnya sudah jelas tidak perlu di bawa ke atas harus bisa di selesaikan di bawah.

Kebijakan *Ketiga* yaitu membuat terobosan memantau progress report Dosen, agar dosen bisa terpantau ada evaluasi dari mahasiswa, mulai semester ini sebelum SIAKADmahasiswa bisa registrasi atau heregretasi kalau sudah mengisi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan evaluasi dosen itu dalam rangka mengetahui langkah atau progess report masing-masing dosen, apakah dosen sudah melayani atau sudah bekerja atau tidak.

Kebijakan *Keempat*dari Waka 1adalah merkontruksi kurikulum, kurikulum yang sekarang ini dimulai dari tahun ajaran baru yang sekarang sudah semester. Diantaranya ada mata kuliah anti korupsi, perbandingan mazhab, stake holder, *user*/pasar sehingga kurikulum-kurikulum baru ini disesuaikan dengan kebutuhan pasar.

Kebijakan Kelima terobosan baru dari Waka 1 yaitu untuk semua dosen diwajibkan membuat karya ilmiah berupa buku maka kemudian ada satu produk kebijakan yang dinamakan GELARKU (gerakan penerbitan limaratus buku) ini dalam rangka memicu dan memaju para dosen agar dosen berkarya, karena dosen harus juga bisa menulis tidak

cuma bisa berbicara tetapi kalau dituangkan dalam tulisan itu sulit, maka dosen harus belajar karena tidak semua dosen bisa menulis karya ilmiah dengan perlahan-lahan belajar menulis karya ilmiah lama kelamaan pasti bisa dan hasilnya bagus.

Kebijakan *Keenam* yang masih belum di lakukan PK I yaitu melibatkan mahasiswa dalam menulis buku dan penelitian yang dikompetesikan setiap tahun 15 judul buku. Setaiap tulisan yang bagus nanti di biayai oleh STAIN untuk menerbitkan buku. Penelitian dosen kedepan harus melibatkan mahasiswa, diharapkan setiap dosen melakukan penelitian mahasiswa menjadi folunter atau ko peneliti sehingga waktu mahasiswa membuat skripsi suda bisa.

Kebijakan *Ketujuh*yaitu didalam akademik ujian skripsi tidak ada gelombang tetapi mahasiswa yang sudah siap di sidang sebanyak delapan orang langsung dilaksanakan. Karena memberi peluang kepada mahasiswa agar berlomba-lomba dalam menyelesaikan skripsi,ujian Komprehensif dilakukan berkali-kali, KKN juga dilaksanakan dua kali, PPL juga dua kali, wisuda mulai tahun ini dilaksanakan dua kali. Ini memberi peluang kepada Mahasiswa tidak lama-lama di kampus, mahasiswa yang ingin segera melanjutkan ke S2 atau yang ingin langsung bekerja bisa segera menyelesaikan studinya. ini membantu masyarakat agar masyarakat menjadi produktif, masyarakat yang ingin berkarya. Terobosan-terobosan ini kedepan diharapkan bisa dilaksanakan karena sudah beralih status menjadi IAIN wilayahnya lebih luas

mahasiswanya lebih banyak. Kebijakan-kebijakan ini berkenaan dengan akademik, nantinya akademik akan difokuskan ke masing-masing jurusan. ⁵

Adapun hasil wawancara yang di dapatkan dari Bapak Dadang Mustajab M.Pd.I selaku Kasubag. Akademik & Kemahasiswaan yaitu: bahwa menurutnya selama beliau menjabat sebagai ketua pelayanan yang ada di Bagian akademik sudah dilakukan perkordinator semester, walaupun sebenarnya perimbanganya tidak seimbang dengan banyaknya mahasiswa dengan petugas kami sehingga ada yang dobel, satu orang memegang dua prodi semester. Berbicara pelayanan kita semaksimal mungkin melayani yang terbaik kepada mahasiswa, karena sebenarnya kita pelayanan mahasiswa, walaupun masi banyak keterbatasan dalam melayani mahasiswa itukan sudah biasa, saya kira sudah menjalankan sebagaimana mestinya aturan yang ada dari lembaga. Pelayanan yang dilakukan oleh staf akademik sudah dianggap baik karena disini tidak hanya melayani mahasiswa, tetapi juga melayani dosen jadi kami berusaha ekstra betul dalam bekerja, karena kalau satu terlambat saja maka akan berpengaruh kepada akativitas yang lain, sehingga kadang-kadang kita harus lembur sampai sore atau malam. Itu dalam rangka melayani semua civitas akademika.

Ketika ada staf yang melakukan kesalahan maka melakukan evaluasi kerja, evalusi dilakukan rutin setiap bulan tidak harus melihat ada yang melakukan kesalahan. Kita semua mencoba evaluasi kepada semua staf yang ada, selama ini yang mengahambat itu apa saja, sering bersama solusinya itu apa. Yang kerjanya kurang bagus ditingkatkan lagi, yang sudah bagus lebih ditingkatkan lagi untuk kebaikan kedepanya.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara yang di dapatkan dari perwakilan beberapa dosen yaitu:

Dari Bapak Hafidz Hasyim, M.Hum Dosen Tarbiyah selaku Kaprodi MPI menurut beliau pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik dan kemahasiswaan saya anggap sudah baik, jika ada Dosen yang membutuhkan jadwal kuliah atau yang lain staf akademik langsung melayani apa yang di perlukan Dosen. ⁷

⁵Nur Sholikin, Wawancara, Jember, 27 Agustus 2014

⁶Dadang Mustajab, Wawancara, Jember, 14 Juli 2014

⁷Hafidz Hasyim, *Wawancara*, Jember, 16 Juli 2014

Selanjutnya dari Bapak As'ari M.Pd.I sebagai dosen STAIN Jember,

Menurut beliau pelayanan yang dilakukan bagian akademik kepada dosen sudah baik, sudah menjalankan prosedur yang ada. Melayani dalam mengatur jadwal kuliah, memasukkan nilai, itu saja yang dilakukan kepada dosen. Jika pelayanan yang dilakukan kepada mahasiswa kurang begitu tahu karena mahsiswa yang lebih tahu masalah itu karena mahasiswa sendiri yang mengalami.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari sebagian mahasiswa diantaranya yaitu:

Lailatul Arofah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI semester akhir. Menurut dia pelayanan yang di lakuan oleh Staf Akademik dan Kemahasiswaan menurut saya cukup baik, dengan adanya Kasubag yang baru pengaruh kepemimpinanya sangat baik untuk membawai para stafnya sehingga saya mendapatkan pelayanan yang baik untuk tahun ini. 8

Kemudian dilanjutkan wawancara dari Nikmatul Muawanah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, selama dia kuliah di STAIN Jember.

"Pelayanan yang di dapatkan cukup bagus, tetapi kadang-kadang membuat mahasiswa ruwet dan sebel. Sehingga mahasiswa yang mahasiswa kadang-kadang males yang mau datang keruangan akademik."

Devi Nur Malika, Jurusan Syari'ah Prodi MU, menurutnya pelayanan yang dilakukan kasubag akademik sudah cukup baik, apa yang di butuhkan oleh mahasiswa terutamanya saya sendiri sesuai apa yang saya butuhkan dalam proses belajar di kelas, seperti presensi kehadiran mahasiswa, melayani ketika mengambil KHS/KRS.¹⁰

⁸Lailatul Arofah, *Wawancara*, Jember, 24 Juli 2014

⁹Nikmatul Muawanah, *Wawancara*, Jember, 18 Juli 2014.

¹⁰Devi Nurmalika, *Wawancara*, Jember, 18 Juli 2014.

Sebagian besar mahasiswa dan dosen STAIN Jember mempunyai tanggapan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik dan kemahasiswaan sudah cukup baik, pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi prosedur yang ada. Sudah dijalankan sebagaimana mestinya. Disisi lain sebagian dari informan menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang memuaskan karena tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Ana Kholifah, Jurusan Tarbiyah, Prodi PAI pelayanan yang ada di bagian akademik pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan dalam melayani mahasiswa, terkadang apa yang dibutuhkan mahasiswa tidak segera dilaksanakan oleh staf yang ada di bagian akademik sehingga saya kecewa dengan pelayanan yang mereka lakukan." 11

Kemudian hasil wawancara dari''Ulfa Mahmudah, Jurusan Tarbiyah, Prodi PAI, yang menyatakan bahwa

Menurut saya pelayanan yang ada di Bagian Akademik masih kurang memuaskan, karena saya waktu datang ke rauangan akademik ada salah stafnya yang melayani kurang baik suka marah-marah, jadi saya takut yang mau datang lagi ke sana."¹²

Selanjutnya pernyataan dari Dinda, Jurusan Tarbiyah, Prodi PBA. yang menyatakan kekesalanya pada bagian akademik yaitu:

"menurut saya pelayanan yang ada di Bagian akademik kurang baik karena, ketika saya pertama datang kesana sebagai MABA yang belum mengerti proses pembelajaran di STAIN bertanya kepada staf akademik mengenai dosen yang sudah memulai mata kuliah baru, kami sebagai MABA masih belum melakukan KRS apa boleh masuk apa tidak sedangkan kami masi belum tau jadwalnya, tetapi staf akademik memberitahunya dengan nada yang tidak mengenakan dan membingungan, seharusnya kami di nasehati yang benar atau ada pemberitahuan terlebih dahulu

¹¹Ana Kholifah, *Wawancara*, Jember, 19 Juli 2014.

¹²Ulfa Mahmudah, Wawancara, Jember, 19 Juli 2014.

kepada Dosen yang mau mengajar, bawa MABA masih belum melakukan KRS. Jadi dosen belum memulai pembelajaran. ¹³

Kemudian juga hasil wawancara dari Vika, Jurusan Syariah, Prodi Perbankan.

Pelayanan yang ada di bagian akademik cukup baik karena pelayanan yang saya terima kurang memuaskan saya. Ketika saya datang ke ruangan akademik staf dalam melayani kalau menjawab kurang senyum nadanya agak sinis. 14

2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kejelasan Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Kejelasan disini yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). yang bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa disini yaitu PK I dan Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan.kejelasan pelayanan yang ada di perguruan tinggi yaitu petugas melayani dalam penerimaan mahasiswa baru, ujian masuk, pengumuman hasil ujian masuk, pelaksanakan registrasi-heregtrasi semester gasal, pengenalan studi bagi mahasiswa baru, pelayanan akademik perencanaan studi, penyelanggara perkuliahan semester gansal, penyelenggara ujian skripsi, penyelanggara ujia-ujian semester gansal,kuliah semester pendek, penyelenggara wisuda. Jadi setiap semester sudah jelas, ada koordinator semester, sudah ada yang bertugas dalam masing-masing melayani mahasiswa

¹⁴Vika, Wawancara, Jember, 10 September 2014.

¹³DindaUliya Mufidah, *Wawancara*, Jember, 10 September 2014.

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh penulis mengenaipersepsi mahasiswa tentang kejelasan pelayanan di perguruan tinggi(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember) menyatakan secara umum sudah jelas dan sesuai dengan prosedur yang ada dalam melayani mahasiswa dan dosen, namun masih ada yang kurang jelas dalam melayani mahasiswa. Hal ini di perkuat dengan pernyataan beberapa responden dari mahasiswa yang ada di STAIN Jember sebagai berikut:

Bapak Hafidz Hasyim, M.Hum Dosen Tarbiyah selaku Kaprodi MPI. menurut beliau kejelasan pelayanan yang ada di bagian akademik sudah jelas siapa saja yang bertanggung jawab dalam melayani, pelayanan yang dilakukan sudah sesuai SOP.¹⁵

Bapak As'ari M.Pd.I sebagai dosen STAIN Jember, kalau masalah kejelasan pelayanan menurut saya sudah jelas, tidak ada masalah kepada dosen, semuanya sudah bagus.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari sebagian mahasiswa diantaranya yaitu:

Lailatul Arofah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, menurut dia prosedur dan yang bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa sudah jelas, siapa yang bertanggung jawab sebaga Koordinator semester setiap prodi dan setiap ada informasi dari akademik langsung di tempelkan pengumuman di mading. 16

Kemudian hasil wawancara yang diperoleh dariImroatus Sholeha, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, selama dia kuliah di STAIN Jember. Beberapa orang sudah bisa melayani dengan jelas dan bagus, tetapi ada juga yang tidak malah membuat bingung. ¹⁷

Diteruskan oleh Devi Nur Malika, Jurusan Syari'ah Prodi MU, menurut saya sudah cukup jelas dengan teraturnya jadwal kuliah

¹⁶Ibid,. 17 Juli 2014.

¹⁵Ibid,. 16 Juli 2014

¹⁷Imroatus Sholeha, Wawancara, Jember, 19 Juli 2014.

yang diberikan, dan yang bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa. Kejelasan pendaftaran beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu atau prestasi. 18

Ana Kholifah, Jurusan Tarbiyah, Prodi PAI. Selama ini kurang jelas kadang-kadang beritanya simpang siur jadi saya bingung dalam menerima informasi. Banyak mahasiswa salah mendapatkan berita karena tidak ada pemberitahuan dari bagian akademik. ¹⁹

Oktavia Indrawati, Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah. Ketika saya datang ke sana mengantarkan teman saya mengambil sertifikat Ordik karena lupa belum tanda tangan, tetapi prosesnya di persulit oleh bagian akademik kami masih belum mengerti prosedurnya setidaknya kami di beri tahu caranya dengan baik bukan malah di persulit.²⁰

Sebagian mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kejelasaan pelayanan yang ada di bagian akademik, informan mengatakan bahwa sudah jelas, siapa yang bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa. Namun sebagian juga masih ada yang belum jelas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik.

3. Persepsi Mahasiswa Tentang Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pelayanan Di Perguruan Tinggi. (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosensecara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; sehingga mahasiswa dan dosen merasa senang dengan pelayanan yang dilakaukan oleh petugas Akademik dan Kemahasiswaan. Kedisiplinan itu sangat penting sekali dimanapun berada karena dengan kedisiplinan

¹⁹Ana Kholifah, Wawancara, Jember, 19 Juli 2014.

1

¹⁸Devi, Wawancara, Jember, 19 Juli 2014.

²⁰Oktavia Indrawati, *Wawancara*, Jember, 9 September 2014

kerjaan menjadi lancar, tidak menjadi beban dalam mengaerjakannya.

Menurut beberapa persepsi mahasiswa dan dosen kedisiplinan,

kesopanan dan keramahan yang di bagian akademik yaitu:

BapakHafidzHasyim, M.HumDosenTarbiyahselakuKaprodi MPI. Selama saya menjadi dosen yang saya tahu sudah cukup disiplin, dalam masalah kesopanan semuanya sopan-sopan, dalam melayani dosen juga rama. Kalau pelayanan kepada mahasiswa saya kurang tahu karena yang lebih tahu mahasiwa.²¹

BapakAs'ariM.Pd.Isebagaidosen STAIN Jember, masalah kedisiplinan sudah disiplin, kesopanan dan keramahan semuanya sama semua dosen sopan dan ramah seebagai mana mestinya. Tidak ada yang perlu dipermaslahkan lagi.²²

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari sebagian mahasiswa yang menyatakan pelayanan sudah cukup baik diantaranya yaitu:

Lailatul Arofah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, para staf kurang disiplin dalam menjalankaan tugasnya seperti datang tidak tepat waktu, informasi yang kami dapat terkadang kurang falid. Kesopanan dan keramahan staf cukup baik jika ada mahasiswa yang datang ke bagian akademik.

Nikmatul Muawanah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, kedisiplinan dari para staf cukup baik selama yang saya ketahui, masalah kesopanan sudah cukup sopan dan keramahan masih ada yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa yang datang kesana kurang senyum sehingga keliahatan judes atau sinis.

Devi NurMalika, JurusanSyari'ahProdi MU, mengenai kedisiplinan dan kesopanan cukup baik, namun tingkat keramahan masih kurang. Mahasiswa yang mau datang lagi malas atau takutkarena dalam melayani kurang ramah.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari sebagian mahasiswa yang menyatakan pelayanan sudah cukup baik diantaranya yaitu:

²¹Hafidz Hasyim, Wawancara, 16 Juli 2014

²²As'ari, Wawancara, 17 Juli 2014

Ulfatun Mahmudah, Jurusan Tarbiyah Prodi PAI, kedisiplinan yang ada di bagian akademik saya sudah cukup baik, kesopanan dan keramahan sebagian juga sudah baik namun sebagian masih ada yang kurang ramah jika melayani mahasiswa.

Muslimatun hasanah, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI, pelayanan yang dilakukan bagian akademik dalam melayani masih kurang ramah sehingga saya malas yang mau kembali berurusan dengan bagian akademik. 23

Dias putri, Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah . Jika melayani masih kurang memuaskan, sayakan MABA masih belum tahu ketika saya datang kesana ingin mengambil slip pembayaran karena saya lupa belum fotokopi, saya menyakan kepada Kakak senior boleh di ambil ketika saya datang kesana menanyakan saya di marahi bukannya di nasehati dengan baik, orang-orangnya kurang ramah keliatan judes semua.

Dari sebagian besar pendapat mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan yang ada di bagian akademik, informan mengatakan masalah kedisiplinan sudah disipin namun sebagian ada yang belum disiplin, sedangkan masalah kesopanan dan keramahan masih ada sebagian masih kurang ramah dalam melayani mahasiswa, kurang senyum dalam melayani mahasiswa.

4. Persepsi Mahasiswa Tentang Kenyamanan Pelayanan Di Perguruan Tinggi. (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Kenyamanan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, mahasiswa dan dosen merasa nyaman jika datang kedalam ruang akademik.

²³Muslimatun Khasanah, Wawancara, Jember, 8 September 2014

Menurut Pernyataan dari Bapak hafidz hasyim, M.Hum Dosen Tarbiyah selaku Kaprodi MPI,

menyatakan bahwa kenyamanan yang ada di bagian akademik masih kurang nyaman, karena tempatnya kurang luas, tidak ada tempat penyimpanan arsip-arsip. Seharusnya ada ruang tunggu bagi orang yang berkepintangan ke bagian akdemik, sehingga orang yang berkepentingan menunggu tidak dengan berdiri dan duduk di lantai. Ya tidak bisa menyalahkan bagian akademik, memang tempatnya sudah sudah seperti itu.²⁴

Kemudian di teruskan oleh Bapak As'ari M.Pd.I sebagai dosen STAIN Jember.

masih belum nyaman, karena terlalu bertumpuk di situ, jadi para staf terlalu lelah banyak yang di layani dan yang bertanya. Semua aktivitas terpusat di sana jadi terlalu pusing mereka jika melayani mahasiswa sebanyak ini, apalagi sekarang jumlah mahasiswa semakin meningkat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari sebagian mahasiswa yang menyatakan pelayanan cukup nyaman di antaranya yaitu:

Iswanto, Jurusan Tarbiyah Prodi MPI. menurut saya sudah cukup nyaman karena saya perna mengalami ketika datang kesana tidak ada tempat menunggu jadi mahasiswa Cuma berdiri saja, sedangkan yang ditunggu masih belum datang-datang juga, sehingga mahasiswa merasa jenuh tidak cukup nyaman.²⁵

Yuli Astini, Jurusan Tarbiyah Prodi PAI, kenyamanan yang ada di bagian akademik sudah cukup baik, karena saya datang kesana di sambut dengan baik oleh staf akademik, jadi saya merasa nyaman datang keruangan akademik, kalau berbicara kebersihan sudah bersih dan cukup rapi. ²⁶

Amilatus Sa'adah, Jurusan Syariah Prodi MU, menurut saya kenyamanan yang ada di bagian akademik sudah cukup baik,

²⁴Hafidz Hasyim, *Wawancara*, 16 Juli 2014

²⁵Iswanto, Wawancara, Jember, 23 Juli 2014.

²⁶Yuli Astini, Wawancara, Jember, 23 Juli 2014.



tempatnya sudah cukup rapi, tempatnya sudah cukup bersih dan sudah cukup nyaman dalam memberikan pelayanan dalam mahasiswa.²⁷

Kemudian peneliti melakukan wawancara dari mahasiswa yang menyatakan pelayanan belum nyaman.

Nur Fatimah Aszahro, Jurusan Tarbiyah Prodi PAI, pelayanan yang dilakukan bagian akademik masih belum nyaman ruangnya terlalu sempit, ketika tahun ajaran baru pengambilan KHS mahasiswa desak-desakan terutama Prodi PAI karena terlalu banyak mahasiswanya. Selain itu tidak ada tempat duduknya sehingga capek kalau mengantr terlalu lama.²⁸

Dari sebagian besar pendapat mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kenyamanan pelayanan yang ada di bagian akademik,sebagian informan mengatakan bahwa kenyamanan pelayanan yang ada di bagian akademik sudah dapat dikatakan cukup nyaman, namun sebagian juga meraskan belum nyaman berada di bagiana kademik.

C. Pembahasan Temuan

Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Di Perguruan Tinggi.(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Telah disinggung sebelumnya bahwa secara teoritik mengenai pelayanan di perguruan tinggi, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas-aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

²⁷Amilatus Sa'adah, *Wawancara*, Jember, 24 juli 2014

²⁸Nur Fatima Aszahroh, *Wawancara*, Jember, 10 September 2014.

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelyanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalah konsumen/ pelanggan.²⁹ Disini yang dimaksud dengan perusahaan dan konsumen/ pelanggan yaitu perguruan tinggi dan mahasiswa.

Data empirik dari lapangan dari hasil temuan data berdasarkan hasil wawancara, yang dilakukan kepada Bapak Dadang Mustajab sebagai Kasubag. Akademik dan kemahasiswaan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik sudah dapat dikatakan baik dan memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. namun berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan bahwa pelayanan di bagian akademik masih belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Prinsi-prinsip pelayanan tersebut di dalam teori ada 10 prinsip yaitu:

- Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasaan: 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pemabayaran.
- Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4. Akuransi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

²⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2013),

- Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa kepastian hukum.
- 6. Tanggung jawab ; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelakasanaan pelayanan publik.
- 7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyrakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi palayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10. Kenyamanan; likungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih,likungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Namun di sini peneliti hanya menggunakan tiga prinsip pelayanan yang ada di perguruan tinggi, diantaranya yaitu:

Kejelasan Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Dari sebagian persepsi mahasiswa bahwa kejelasan pelayanan yang dilakukan bagian akademik sudah cukup baik, karena keberadaan dan kepastian pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik, namun ada juga yang menyatakan masih kurang memuaskan mahasiswa. tetapi semua itu karena keterbatasan tenaga SDM yang melayani mahasiswa sebanyak itu.

2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pelayanan Di Perguruan Tinggi. (Studi Kasus Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan Stain Jember).

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugastugas yang diberikan kepadanya. Sopan santun dan ramah dalam melayani dosen dan mahasiswa yang berkepentingan dengan karyawan akademik.Dalam melakukan pelayanan harus dengan hati yang ikhlas tanpa mengharap balasan atau pamrih.

Pelayanan yang ada di bagian akademik berdasarkan persepsi mahasiswa bahwa pelayanan yang dilakaukan dapat dikatakan cukup baik. Dalam masalah kedisiplinan masih ada sebagian petugas yang datang terlambat, sedangkan dalam masalah kesopanan mahasiswa merasa sudah baik tetapi masih banyak yang kurang ramah dalam Melayani mahasiswa yang datang ke dalam ruangan bagian akademik. Seharusnya pelayanan di lakukan sepenuh hati seperti pelayanan yang ada di BANK, jika ada konsumen yang datang senyum, menyapa dengan ramah. Namun dengan keterbatasan tenaga SDM mengakibatkan staf /karyawan kewalahan dalam melayani mahasiswa sehingga membuat staf meras kurang ramah dalam melayani berbagai macam mahasiswa.

3. Persepsi Mahasiswa Tentang Kenyamanan Pelayanan Di Perguruan Tinggi. (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Kenyamanan yaitu likungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, likungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan ruang tunggu, dan lain-lain. Sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, mahasiswa dan dosen merasa nyaman jika datang kedalam ruang akademik.

Dari sebagian besar pendapat mahasiswa bahwa kenyamanan yang ada di ruangan bagian akademik belum cukup nyaman, karena masih belum memenuhi prinsip pelayanan, ruangannya kurang luas sehingga jika waktu pengambilan KHS mahasiswa saling berdesak-desakan, apalagi prodi PAI banyak peminatnya maka harus antri dengan tertib agar tidak memicu keributan antar mahasiswa. Masalah

kebersihan sudah bersih, namun belum bisa rapi karena keterbatasan ruang.

Dari teori diatas setelah didiskusikan dengan data empirik di lapangan, maka dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan yang ada di bagian akademik dan kemahasiswaan. Berdasarkan persepsi mahasiswa bahwa pelayanan yang dilakukan bagian akademik masih kurang memenuhi prinsip pelayanan yang ada di perguruan tinggi. Namun semua itu karena keterbatasan sarana prasarana yang masih belum memenuhi dan kekurangan tenaga SDM yang melayani mahasiswa. karena semua kegiatan mulai dari penerimaan mahasiswa baru sampai ujian skripsi semua terpusat di bagian akademik, sehingga staf/karyawan kewalahan dalam melayani mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya bahwa persepsi mahasiswa tentang pelayanan di perguruan tinggi (studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan di STAIN Jember) maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di STAIN Jember)

Persepsi mahasiswa dan dosen STAIN Jember, ada yang menyatakan baik juga ada yang menyatakan kurang baik. Rata-rata informasi yang didapat dari observasi dan wawancara mahasiswa mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan masih belum bisa dikataan memuaskan dalam melayani mahasiswa. Namun semua itu tidak bisa menyalahkan bagian akademik karena kurangnya pendekatan satu sama lain antara mahasiswa dan staf bagian akademik maka timbul berbagai persepsi dari mahasiswa yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkanoleh mahasiswa. Kemudian bagian akademik juga kekurangan tenaga SDM jadi kewalahan melayani mahasiswa sebanyak ini.

2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kejelasan Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Di STAIN Jember)

Berdasarkan dari sebagian persepsi mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kejelasaan pelayanan yang ada di bagian akademik, informan mengatakan bahwa sudah jelas, siapa yang bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa. namun sebagian juga masih ada yang belum jelas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik sehi

3. Persepsi Mahasiswa Tentang Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelayanan Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Di STAIN Jember)

Sebagian besar pendapat mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan yang ada di bagian akademik, informan mengatakan masalah kedisiplinan sudah disipin namun sebagian ada yang belum disiplin, sedangkan masalah kesopanan dan keramahan masih ada sebagian masih kurang ramah dalam melayani mahasiswa, kurang senyum dalam melayani mahasiswa. namun sebagian juga ada yang ramah kepada mahasiswa.

4. Persepsi Mahasiswa Tentang Kenyamanan Pelayanan Di Perguruan Tinggi.(Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember)

Sebagian besar pendapat mahasiswa STAIN Jember mempunyai tanggapan mengenai kenyamanan pelayanan yang ada di bagian akademik, sebagian informan mengatakan bahwa kenyamanan pelayanan yang ada di bagian akademik sudah dapat dikatakan cukup nyaman, namun sebagian juga meraskan belum nyaman berada di bagian akademik.Dari sebagian besar pendapat mahasiswa bahwa ruangan akademik masih kurang rapi banyak berkas-berkas yang bertumpukan seharusnya di sediakan ruangan khusus untuk tempat meletakkan berkas-berkas, tidak ada tempat duduk untuk menunggu sehingga mahasiswa banyak yang berdiri di depan akademik.

Berdasarkan persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Perguruan tinggi (studi kasus bagian akademik dan kemahasiswaan di STAIN Jember) dapat disimpulkan banyak persepsi yang bermunculan dari mahasiswa dari sebagian mahasiswa ada yang mengatakan sudah cukup baik dan sebagian lagi ada yang menyatakan kurang baik/memuaskan. Bagi yang menyatakan sudah cukup baik karena mahasisiwa tersebut mendapatkan pelayanan yang di inginkan oleh mahasiswa sedangkan persepsi mahsiswa yang menyatakan bahwa pelayanan kurang baik/memuaskan karena pelayanan yang di dapatkan tidak sesuai dengan apa yang mahasiswa tersebu harapkan. Namun

semua itu karena keterbatasan tenaga SDM yang ada di bagian akademik yang melayani mahasiswa karena semua pelayanan terpusat di bagian akademik.

B. Saran-saran

Setelah kegiatan penelitian selesai dan diakhiri dengan suatu kesimpulan, maka dibagian penutup ini ada beberapa saran yang perlu disampaikan oleh peneliti. Saran-saran ini nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi semua pihak yang ada di STAIN Jember khususnya Bagian akademik dan kemahasiswaan sebagai berikut:

1. Pimpinan

Pimpinan hendaknya selalu mengontrol para staf dalam melayani mahasiswa dan dosen memberikan motivasi atau arahan kepada pegawai untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa. Seharusnya di ruangan akademik di sediakan tempat duduk agar orang yang mengantri/ menunggu bisa duduk dengan nyaman dan tertib. Tenaga SDM yang ada di bagian akademik di tambah lagi agar tidak kewalahan dalam melayani mahasiswa yang sebanyak itu.

2. Pegawai / Staf

Staf hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya terhadap mahasiswa dan dosen, supaya pelayanan itu mempunyai mutu yang bagus sehingga akan membuat mahasiswa merasa senang dengan pelayanannya. Pegawai/Staf harus bisa lebih ramah lagi kepada mahasiswa, setiap mahasiswa datang staf harus lebih ramah lagi, banyak senyum.

3. Dosen dan Mahasiswa

Dosen dan mahasiswa selaku pihak yang dilayani memberikan saran kepada pegawai/ staf memberikan masukan terkait pelayanannya ataupun yang lain guna meningkatkan mutu pelayanan, khususnya bagian akademik dan kemahasiswaan STAIN Jember. Seharusnya di depan di pasang kotak saran agar mahasiswa bisa menyampaikan kritik dan saran kepada lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebeni. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Depag RI.2006. Al-Quran dan Terjemahannya. Surabaya: Pustaka Agung.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Djojodibroto, R. Darmanto.2004. Tradisi Kehidupan Akademik. Yogyakarta: Galang Press.
- Fitriana, Riska. 2011. Persepsi Mahasisiwa Terhadap Kompetensi Dosen Prodi PAI STAIN Jember Tahun pelajaran 2010-2011. Skripsi. STAIN Jember.
- Hardiyansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, S.P. Malayu.2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasiram, Moh.2010. Metodologi Penelitian. Malang: UIN Maliki Press.
- Moleong, lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh, Nadirotul. 2011. Persepsi masyarakat pedesaan terhadap pendidikan perguruan tinggi (Studi Kasus Di Dusun Sawah Kongsi Desa Pakis Kecamatan Panti Kabupaten Jember Tahun 2011). Skripsi. STAIN Jember.
- Mundir. 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Jember: STAIN Jember
- Rakhmat, Jalaluddin.2011.*Psikologi Komunikasi*. Bandung:PT.Remaja Rosdakarya Offset.
- Ratminto dan Septi Winarsih.2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Riswandi.2009. Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ruwaidah R, Amelia. 2009. Persepsi masyarakat terhadap lembaga pendidikan (studi kasus di SMP Plus mambaul ulum dusun kampung tengah kecamatan sukowono kabupaten jember

Shaleh, Abdul Rahman. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana

Sugiyono. 2012. Metode penelitian kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun. 2013. Pedoman pendidikan S1. Jember STAIN Press.

Tim Penyusun. 2013. Pedoman penulisan karya ilmiah. Jember STAIN Press.

Tsauri, Sofyan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jember: STAIN Jember Press.

Walgito, Bimo. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Website: www.stain-jember.ac.id E-mail: <u>stainjbrpress@yahoo.comt</u>, <u>jum'at 25 april 2014</u>

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Persepsi	1. Persepsi	1. Persepsi	a. Pelayanan yang	1. Kasubag akademik	1. Metode dan prosedur	1. Bagaimana persepsi
Mahasiswa	Mahasiswa	Mahasiswa.	diharapkan	2. Dosen stain jember	penelitian	mahasiswa tentang
Tentang,			b. Pelayanan yang tidak	3. Mahasiswa Stain	menggunakan	pelayanan di perguruan
Pelayanan			diharapkan	Jember	Pendekatan penelitian	tinggi (studi kasus
Perguruan			c. Pelayanan yang tidak		kualitatif	bagian akademik dan
Tinggi (Studi			diharapkan		2. Metode pengumpulan	kemahasiswaan STAIN
Kasusu Bagian					data:	Jember)
	2. Penyelenggara	1. Kejelasan	a. Persyaratan teknis dan		a. Observasi partisipan	2. Bagaimana persepsi
STAIN Jember)	Pelayanan		administratif		dan non partisipan	mahasiswa tentang
			pelayanan		b. Interview	kejelasan pelayanan di
			b. Unit kerja / pejabat		c. Dokumetasi	perguruan tinggi (studi
			yang berwenang dan		3. Metode analisis data	kasus bagian akademik
			bertanggung jawab		menggunakan tehnik	dan kemahasiswaan
			dalam memberikan		analisis deskriptif	STAIN Jember)
			pelayanan		4. Validitas data dengn	3. Bagaimana persepsi
			c. Tata cara		menggunakan teknik	mahasiswa tentang
			pembayaranya		triangulasi sumber	kedisiplinan, kesopanan
						dan keramahan
		2. Kedisiplinan,	a. Pelayanan harus			pelayanan di perguruan
			bersikap disiplin,			tinggi (studi kasus
		keramahan	sopan, ramah, dan			bagian akademik dan
			santun.			kemahasiswaan STAIN
			b. Memberikan			Jember)
			pelayanan dengan			4. Bagaiamana persepsi
			ikhlas.			mahasiswa tentang
	33		٠.			kenyamana pelayanan
		3.Kenyamanan	a. Likungan kerja dan			yang ada di perguruan
			pendukung yang			tinggi (studi kasus
			memadai			bagian akademik dan
			b. Ruang yang nyaman,			kemzhasiswaan STAIN
			bersin, rapi.			Jember)

KEMENTERIAN AGAMA

DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL UNIT ORGANISASI : STAIN JEMBER

TEMPAT : STAIN JEMBER

TAHUN : 2014

FORMULIR; A-9
KEPUTUSAN MENTER! AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR :39A TAHUN 2000
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN DATA DAN
INFORMASI KEPEGAWAIAN DI LINGKUNGAN
DEPARTEMEN AGAMA

		PAN	PANGKAT			JAB/	JABATAN		MASA KEDIA	LATIHAN JABATAN	AN		PENDIDIKAN			
	NIP	GOLONGAN RUANG	 	TMT	FUNGSIONAL	TMT	TEKNIS	TMT	MASA KERJA PER 31-12-2013	3 NAMA	TAHUN	JML	NAMA	S TINGKAT	111	CATATAN
									TH BL			2		N IJAZAH		
	4	5		9	7	8	6	10	11 12	13	14	15	16	17 18	19	20
Prof. Dr. H. ABD. HALIM SOEBAHAR, MA	19610104 198703 1 006	Pembina Utama Madya (IV/e)	(IV/e)	1/04/2014	Guru Besar	1/10/2009		#	#REF! 10	Diklat Penel. Profesional	1996	100 IAI	IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2008 Doktor	4/01/1961	
Prof. Dr. H. MOH. KHUSNURIDLO, M.Pd	19650720 199203 1 003 Pembina Utama Madya (IV/d)	Pembina Utama Madya	(IV/d)	1/10/2013	Guru Besar	1/03/2009		#	#REF! 10			5	Universitas Negeri Malang	2005 Doktor	20/07/1965	
	19511231 198203 1 165	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2000	Lektor Kepala	1/04/2000		#	#REF! 10			5	Universitas Islam Malang	Magister	31/12/1951	mutasi
	19520801 198203 1 002	Pembina Utama Muda	(IV/c)	01/10/2000	Lektor Kepala	1/10/2000		#	#REF! 10	Penataran Penelitian	1991	82 Un	Universitas Islam Malang	2003 Magister	1/08/1952	
Dra. Hj. ZULAICHAH AHIMAD, M.Pd.I	19560420 198303 2 001	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/10/2000	Lektor Kepala	1/10/2000		#	#REF! 10	Penataran Penelitian	1989	36 Un	Universitas Sunan Giri Surabaya	2007 Magister	20/04/1956	
	19591218 198703 1 004 Pembina Utama Muda		(IV/c)	1/10/2008	Lektor Kepala	1/10/2008	WK Bid.	4/09/2012 #	#REF! 10	Penataran Penelitian,	1989	36 Un	Universitas Muhammadiyah Malang	2001 Magister	18/12/1959	
	19501014 197803 1 001	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2009	Lektor Kepala	1/10/2008		#	#REF! 9			5	Universitas Gajayana Malang	2009 Magister	14/10/1950	
	19640505 199003 1 005	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2009	Lektor Kepala	1/04/2011		#	#REF! 10	Diklat Profesional	1997	25 IAI	IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	1995 Magister	5/05/1964	
Prof. Dr. H. BABUN SUHARTO, SE, MM	19660322 199303 1 002	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/10/2012	Guru Besar	1/12/2007	Ketua	3/08/2012 #1	#REF! 5	Diklat Adum	1996	500 Un	Universitas Airlangga Surabaya	2005 Doktor	22/03/1966	
Dr. H. SYAMSUN NI'AM, M.Ag.	19730214 200003 1 001 Pembina Utama Muda		(IV/c)	1/04/2013	Lektor Kepala	1/04/2011	Kajur Tarbiyah	1/11/2012 #1	#REF! 10		,	IA	AIN Syarif Hidayatullah Jakarta	2006 Doktor	14/02/1973	
	19661106 199403 1 007	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2013	Lektor Kepala	1/04/2011			#REF! 10			5	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	2005 Doktor	6/11/1966	
	19740606 200003 1 003 Pembina Utama Muda		(IV/c)	1/10/2013	Lektor Kepala	1/04/2011	Kajur Ushuluddin dan	1/11/2012 #REF!	REF! 10			- IA	IAIN Sunan Ampel Surabaya	2006 Doktor	6/06/1974	
Prof. Dr. H. MIFTAH ARIFIN, M.Ag	19750103 199903 1 001 Pembina Utama Muda		(IV/c)	1/10/2013	Guru Besar	1/09/2008	Dir. PPS	1/11/2012 #	#REF! 10			¥	IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta	2007 Doktor	3/01/1975	
	19630311 199303 1 003	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2014	Lektor Kepala	1/04/2014	Sekretaris P2M	1/11/2012 #F	#REF! 11	,		IA.	IAIN Alauddin Ujung Pandang	1998 Magister	11/03/1963	
Dra. Hj. ST. MISLIKHAH, M.Ag	19680613 199402 2 001	Pembina Utama Muda	(IV/c)	1/04/2014	Lektor Kepala	1/04/2014		#	#REF! 10	Pelatman Studi Gender-HAM bays dosen	2006	Ā	IAIN Wali Songo Semarang	2000 Magister	13/06/1968	
Drs. H. M. YUSUF RIDLWAN. M.Pd.I	19500303 198303 1 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/1999	Lektor Kepala	1/04/1999		#	#REF! 10	Pendidikan Bahasa	1980	40 Un	Universitas Sunan Giri Surabaya	2007 Magister	3/03/1950	
	19550405 198603 1 003	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/10/2000	Lektor Kepala	1/10/2000	Kepala Perpustkaan	1/04/2010 #F	#REF! 10	Penataran Penelitian	1989	36 Un	Universitas Jember	2003 Magister	5/04/1955	
	19590216 198903 1 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/2006	Lektor Kepala	1/04/2006	Kajur Syariah dan	11/07/2011 #REF!	REF! 3	Pelatihan Penelitian		5	Universitas Islam Malang	2004 Magister	16/02/1959	
Dr. H. SUHADI WINOTO, M.Pd	19591208 198302 1 007	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/2007	Lektor Kepala	1/08/2012		#	#REF! 10	,	(4)	5	Universitas Negeri Malang	2007 Doktor	8/12/1959	
	19601116 199203 1 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/2008	Lektor Kepala	1/04/2008		#	#REF! 10	Pentacka Mana, Adm. & Keuamgan Pada PTAN	2006	IA.	IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta	2001 Doktor	16/11/1960	
Drs. H. AHMAD MUTOHAR, M.M.	19630517 199303 1 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/2009	Lektor Kepala	1/10/2004	WK Bid. Adum,	4/09/2012 #REF!	REF! 10	Diklat Profesional	1997	25 Un	Universitas Jember	2004 Magister	17/05/1963	
Dr. Hj. TITIEK ROHANAH HIDAYATI, M.Pd	19531011 197903 2 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/10/2010	Lektor Kepala	1/10/2010	Kepala P2M	27/01/2014 #REF!	REF! 10			<u>-</u>	Universitas Negeri Malang	2005 Doktor	11/10/1953	
Drs. H. SOFYAN TSAURI, M.M.	19581111 198303 1 002	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/10/2010	Lektor Kepala	1/10/2010		#	#REF! 10	Penataran Teknis Adm.	1989	16 Uni	Universitas Jember	2003 Magister	11/11/1958	
KHAMDAN RIFA'I, S.E., M.Si.	19680807 200003 1 001	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/10/2010	Lektor Kepala	1/10/2010		#	#REF! 10	,		5	Universitas Airlangga Surabaya	1998 Magister	7/08/1968	
	19730830 199903 1 002	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/10/2012	Lektor Kepala	1/10/2010	Sekjur Syariah dan	1/12/2011 #REF!	REF! 10			IA	AIN Sunan Ampel Surabaya	2003 Magister	30/08/1973	
	19710426 199703 1 002	Pembina Tk. I	(IV/b)	1/04/2013	Lektor Kepala	1/04/2013	Sekjur Ushuluddin	1/01/2011 #F	#REF! 10			IA	AIN Sunan Ampel Surabaya	2010 Doktor	26/04/1971	
	19680911 199903 2 001 Pembina Tk.		(IV/b)	1/04/2013	Lektor Kepala	1/04/2013		#	#REF! 10		•	5	Universitas Negeri Malang	2002 Magister	11/09/1968	
	19610514 199803 1 001 Pembina Tk.		(IV/b)	1/04/2013	Lektor Kepala	1/04/2013		1/12/2012 #REF!	REF! 10			ô	Qowaid Azaam University Pakistan	1000 Magistor	14/06/1061	

31/12/1963	21/02/1965	20/07/1965	2/08/1958	1/04/1970	26/03/1970	10/06/1971	8/12/1972	8/10/1974	3/11/1963	11/05/1964	12/01/1973	5/11/1973	18/07/1971	26/01/1970	20/04/1974	15/01/1971	3/02/1969	26/12/1968	11/06/1976	17/07/1974	2/07/1975	9/05/1975 DPK Pemkab	3/10/1972	13/02/1971	31/12/1971	7/01/1971	4/06/1966	3/02/1976	23/05/1969	8/08/1975	1/04/1976	18/09/1972	4/04/1974	25/09/1978	16/01/1974	5/07/1971	20/06/1975	20/05/19/2
2005 Magister	2005 Magister	2003 Magister		1999 Magister	1997 Magister	1998 Magister	2002 Magister				2002 Magister	2000 Magister	2006 Magister	2006 Magister	2005 Magister	2006 Magister	2009 Magister	1997 Magister	2004 Magister	2005 Magister	2005 Magister	2007 Magister	2006 Magister		2005 Magister	2000 Magister	2006 Magister	2011 Doktor	2004 Magister	2002 Magister							3 Magister	Nagister (
Universitas Negeri Malang	Universitas Darul Ulum Jombang 20	T	Aalaysia	IAIN Sunan Ampel Surabaya	IAIN Ar-Raniry Banda Aceh	IAIN Ar-Raniry Banda Aceh	Universitas Padjadjaran Bandung 20				Universitas Islam Malang	IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 20		Universtas Negeri Malang	Universitas Jember 20	Universitas Padjadjaran Bandung 20	Universitas WR Supratman/Unipra Sby 20	IAIN Sunan Ampel Surabaya	Universitas Padjadjaran Bandung 20	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 20	AIN Sunan Ampel Surabaya		Universitas Jember	AIN Syarif Hidayatullah Jakarta 20		AIN Ar-Raniry Banda Aceh 20	Universitas Sunan Giri Surabaya 20	IAIN Sunan Ampel Surabaya 20	Universitas Jember 20	AIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 201				AIN Sunan Ampel Surabaya 2004	Universtas Negeri Malang	STIE Mandala Jember 1998	IAIN Sunan Ampel Surabaya	
	16											,			250							·			,		37 hr	-	250	_	_	-		-		30		100
	1995								,		,		,		2000			•			٠		2001				2001		2001			2006				2001	2006	1 2 2
	Intensif Train.Kehumasan														Diklat Adum								Diklat di tempat kerja				Diklat Pim Tk. IV / Adum.		Diklat Adum			Diklat Peningkatan Kualitas				Diklat di tempat kerja	Diklat Peningkatan Kualitas	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	-	10	0	10	-	10	2	-	0	-	0	10	10	0	
1/11/2012 #REF!	#REF.	#REF	#REF!	12/11/2013 #REF!	27/01/2014 #REF!	#REF!	#REF.	1/11/2013 #REF!	12/11/2013 #REF	12/11/2013 #REF!	#REF.	27/01/2014 #REF!	#REF	#REF.	#REF.	4/09/2012 #REF!	12/11/2013 #REF	#REF!	1/01/2011 #REF!	#REF!	#REF!	#REF	1/11/2012 #REF!	#REF	1/11/2012 #REF!	27/01/2014 #REF!	#REF!	#REF	#REF!	1/02/2010 #REF	12/11/2013 #REF!	#REF	#REF!	#REF	#REF	27/01/2014 #REF!	1/04/2012 #REF!	
Sekjur Tarbiyah				KPS HK dan KPS ES	Kepala UPB			Kalab. Syariah dan	KPS Pendis dan KPS	KPS PGMI		deputi Kerjasama LN				WK Bid. Akdmk dan	Kepala Unit TI dan PD		KPS PBA				Kabag AUAK		Ketua STAIN Press	Koord, PKPPIN				Ketua PSG	KPS ES					Kasubag Adum 2	KPS AS	
1/10/2013	1/09/2013	1/10/2006	1/04/2008	1/10/2008	1/10/2008	1/10/2009	1/10/2009	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/04/2011	1/04/2011	1/04/2011	1/12/2012	1/04/2009	1/10/2011	1/10/2011	1/04/2010	1/04/2012	1/04/2011	1/01/2012		1/10/2013	1/04/2014	1/10/2007	1/07/2013	1/10/2009	1/12/2012	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2008	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010		1/04/2011	100
Lektor Kepala	Lektor	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor Kepala		Lektor Kepala	Lektor Kepala	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor	Lektor		Lektor	
1/10/2013	1/04/2005	1/10/2006	1/10/2008	1/10/2008	1/10/2008	1/10/2009	1/10/2009	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/04/2011	1/04/2011	1/04/2011	1/04/2011	1/10/2011	1/10/2011	1/10/2011	1/04/2012	1/04/2012	1/04/2013	1/04/2013	1/04/2013	1/10/2013	1/04/2014	1/10/2007	1/04/2009	1/10/2009	1/04/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/10/2010	1/04/2011	the same of the same
(IV/b)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(IV/a)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	(p/III)	1
19631231 199303 1 028 Pembina Tk. I	19650221 199103 1 003 Pembina	19650720 199103 2 001 Pembina	19580802 199503 1 001 Pembina	19700401 200003 1 002 Pembina	19700326 199803 1 002 Pembina	19710610 199803 2 002 Pembina	19721208 199803 1 001 Pembina	19741008 199803 2 002 Pembina	19631103 199903 1 002 Pembina	19640511 199903 2 001 Pembina	19730112 200112 2 001 Pembina	19731105 200212 1 002 Pembina	19710718 200003 1 001 Pembina	19700126 200003 1 002 Pembina	19740420 199803 2 001 Pembina	19710115 199903 1 002 Pembina	19690203 199903 1 007 Pembina	19681226 199603 1 001 Pembina	19760611 199903 1 006 Pembina	19740717 200003 1 001 Pembina	19750702 199803 2 002 Pembina	19750509 199803 1 003 Pembina	19721003 200003 1 001 Pembina	19710213 200112 1 001 Pembina	19711110 200003 1 018 Pembina	19710107 200003 1 003 Penata Tk.I	19660604 199203 1 003 Penata Tk.I	19760203 200212 1 003 Penata Tk. I	19690523 199803 2 001 Penata Tk. I	19750808 200312 2 003 Penata Tk. I	19760401 200312 1 005 Penata Tk. I	19720918 200501 1 003 Penata Tk. I	19740404 200312 1 004 Penata Tk. I	19780925 200501 1 002 Penata Tk. I	19740116 200003 2 002 Penata Tk. I	19710705 200003 1 002 Penata Tk. I	19750620 200501 1 007 Penata Tk. I	The state of the s
29 Drs. SARWAN, M.Pd	30 Drs. D. FAJAR AHWA, M.Pd.I	31 Dra. SOFKHATIN KHUMAIDAH, M.Pd. M.Ed	32 Drs. H. FAISOL NASAR BIN MADI, M.A.	33 PUJIONO, M.Ag	34 H. MURSALIM, M.Ag	35 BUSRIYANTI, M.Ag	36 M. KHUSNA AMAL, S.Ag., M.Si	37 SRI LUMATUS SA'ADAH, S.Ag, M.HI	38 Drs. H. MUNDIR, M.Pd.	39 Dra. Hj. MUKNI'AH, M.Pd.I	40 Dr. DYAH NAWANGSARI, M.Ag	41 H. AHMAD JUNAIDI, S.Pd., M.Ag	42 ABDUL RAHIM, S.Si, M.Si	43 H. MOCH. IMAM MACHFUDI, SS., M.Pd	44 RETNA ANGGITANINGSIH, SE., MM	45 H. NUR SOLIKIN, S.Ag., M.H	46 HEPNI, S.Ag., MM	47 Drs. H. UBAIDILLAH, M.Ag	48 IMAM BONJOL JUHARI, S.Ag, M.Si.	49 H. MAWARDI ABDULLAH, Lc, MA	50 MAHMUDAH, S.Ag., M.EI	51 H. SANDI SUWARDI HASAN, S.Ag., M.Si	52 H. ABD. SYAKUR, S.Ag, M.Si	53 ISHAQ, MAg	54 MUHIBBIN, S.Ag. M.Si	55 ABDUL HARIS, M.Ag.	56 Drs. H. MOH. SHOLIHIN, M.Pd.I	57 H. ABDULLAH, S.Ag., M.HI	58 NURUL SETIANINGRUM, S.E., M.M.	59 FATHIYATURRAHMAH, M.Ag	60 AHMADIONO, MEI	61 MASHUDI, M.Pd	62 H.M. SYAMSUDINI, M.Ag	63 MUHAMMAD NOOR HARISUDIN, M.Fii.I	64 DWI PUSPITARINI, SS, M.Pd.	65 MOH. ZAINURI, SE.	66 MUHAIMIN, MHI	

FUADATUL HURONIYAH, S.Ag, M.Si	19750524 200003 2 002 Penata Tk. I	ata Tk. I	(p/III)	1/10/2011	Lektor	1/10/2011		#KEF.	- 01			Universitas Gajah Mada Yogyakarta	2004 Magister	24/05/1975	
SOFYAN HADI, M.Pd	19750514 200501 1 002 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2011	Lektor	1/10/2011	KPS KPI	1/12/2012 #REF!	0 Diklat	Diklat Peningkatan Kualitas 2006	- 90	Universitas Negeri Yogyakarta	2004 Magister	14/05/1975	
ALFISYAH NURHAYATI, M.Si	19770816 200604 2 002 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/04/2012	Lektor	1/04/2012	kalab Tarbiyah	12/11/2013 6	o			Universitas Indonesia		16/08/1977	mutasi
MOCH. CHOTIB, S.Ag., MM	19710727 200212 1 003 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2012	Lektor Kepala	1/10/2012	Kepala P3M	1/11/2011 #REF!	-			Universitas Jember		27/07/1971	
H. SAFRUDIN EDI WIBOWO, Lc, M.Ag	19730310 200112 1 002 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2012	Lektor	1/10/2010	KPS IA dan Tafsir	1/12/2012 #REF!	-			IAIN Sunan Kalijaga Yoogyakarta		10/03/1973	
KHOIRUL FAIZIN, M.Ag	19710612 200604 1 001 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2012	Lektor	1/10/2012	KPS PAI	1/11/2012 #REF!	=			IAIN Sunan Ampel Surabaya		12/06/1971	
Hj. MARIYAH ULFAH, M.E.I.	19770914 200501 2 004 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2012	Lektor	1/10/2010		#REF!	0 Diklat	Diklat Peningkatan Kualitas 2006	- 90	IAIN Sunan Ampel Surabaya	2004 Magister	14/09/1977	
HARYU, S.Ag, M.Si	19740402 200501 1 005 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/10/2012	Lektor	1/10/2012		#REF!	0			Universitas Gajah Mada Yogyakarta	2004 Magister	2/04/1974	
HAFIDZ, S.Ag, M.Hum	19740218 200312 1 002 Pena	Penata Tk. I	(p/III)	1/04/2013	Lektor	1/04/2011	KPS MPI	1/11/2012 #REF!	· -		i	Universitas Gajah Mada Yoqyakarta	2007 Magister	18/02/1974	
NURUL WIDYAWATI ISLAMI RAHAYU, S.Sos, M.Si	19750905 200501 2 003 Pena	Penata Tk. I	(b/III)	1/10/2013	Lektor	1/04/2009		#REF!	- 0			Universitas Jember		5/09/1975	
MASKUD, S.Ag., M.Si	19740210 199803 1 001 Penata		()III/c)	2/10/2006	Lektor	2/10/2006		1/04/2010 #REF!	- 01			UNTAG Surabaya		10/02/1974	
Drs. H. MAHRUS, M.Pd.I	19670525 200012 1 001 Penata		() /c)	1/10/2009	Lektor	1/09/2013		#REF!	3 Diklat	Diklat di tempat kerja 2001	30	Universitas Darul Ulum Jombang		25/05/1967	
H. ZAINUL FANANI, M.Ag	19710727 200501 1 001 Penata	ıta	() /c)	1/04/2011	Asisten Ahli	1/06/2011		#REF!	0			Univ. Muhammadiyah Malang		27/07/1971	NPK Ilbei
Drs. H. MAWARDI HS.	19631005 200212 1 004 Penata	ıta	() /c)	1/04/2011				#REF!	9 Diklato	Diklat di tempat kerja 2001	30	Fak, Tarbivah Jember IAIN Sunan Amoel	1991	5/10/1963	5
MUHAMMAD SAIFUL ANAM, M.Ag	19711114 200312 1 002 Penata	ıta	() /c)	1/10/2011	Lektor	1/10/2011	KPS Perbankan	1/11/2012 #REF!	1 Diklat F	Diklat Peningkatan Kualitas 2006		UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta		14/11/1971	
ABDUL MU'IS, S.Ag, M.Si	19730424 200003 1 005 Penata		()(III/c)	1/10/2011	Lektor	1/10/2011		#REF!	- 01			Universitas Jember		24/04/1973	DPK I Inei
HESTI WIDYO PALUPI, S.E., M.M.	19730813 199803 2 002 Penata		()(III)c)	1/10/2011			Kasubag PKA	27/01/2014 #REF!	10 Diklat c	Diklat di tempat kerja	8 30	Universitas Jember		13/08/1973	
	19700502 200312 1 002 Penata		() ()	1/04/2012				#REF!	9 Diklat (Diklat Operator Komp., 2004	4 60	Universitas Jember		2/05/1970	
MOHAMMAD YAHYA, S.Ag	19780103 200312 1 002 Penata		()(()	1/04/2012				#REF!	4 Diklat c	Diklat di tempat kerja 2002	2 30	STAIN Jember		3/01/1978	
WIN USULUDDIN, M.Hum	19700118 200801 1 012 Penata		() ()	1/10/2012	Lektor	1/10/2012		#REF!	80			jah Mada Yogyakarta		18/01/1970	
ABDUL WADUD NAFIS, Lc., MEI	19690706 200604 1 001 Penata		()(()	1/10/2012	Lektor	1/10/2012		#REF!						6/07/1969	
ANIE BUDIASTUTI, SH.	19690501 200003 2 002 Penata		()(()	1/10/2012				#REF!	10 Kehumasan	asan 2013	٠ د	Universitas Muhammadiyah Jember		1/05/1969	
	19760915 200501 1 004 Penata		()()()	1/04/2013	Lektor	1/04/2013	Koord, Deputi Kerja	#REF!	0					15/09/1976	
MUHAMIMAD FAISOL, SS, M.Ag	19770609 200801 1 012 Penata		()(()	1/04/2013	Lektor	1/04/2013		#REF!	9 Peradil	Peradilan Agama		rta		9/06/1977	
SUPARWOTO SAPTO WAHONO, S.Pd, M.Pd	19740609 200701 1 020 Penata		() ()	1/04/2013	Lektor	1/04/2013		#REF!	-					9/06/1974	
KHOTIBUL UMAM, MA	19750604 200701 1 025 Penata		() ()	1/04/2013	Lektor	1/04/2013		#REF!	. 0					4/06/1975	
M.F. HIDAYATULLAH, S.H.I, M.S.I	19760812 200801 1 015 Penata		() ()	1/04/2013	Lektor	1/04/2013	KPS Mu'amalah	12/11/2013 #REF!	0 Akuntar	Akuntansi Perbankan				12/08/1976	
MUKAFFAN, M.Pd.I	19780420 200801 1 017 Penata		(111/c)	1/04/2013	Lektor	1/04/2013		#REF!	0 Bimb. K	Bimb. Konseling,		Universitas Darul Ulum Jombang	2005 Magister	20/04/1978	
SYAHRUL MULYADI, S.E., M.M.	19730919 200212 1 003 Penata		() ()	1/04/2013				#REF!	3 DIKLAT	DIKLATPIM IV, Diklat di 2001	30			19/09/1973	
MARITA FITRIANA, SE	19681222 200501 2 006 Penata		() ()	1/04/2013				#REF!	0 Diklat N	Diklat Manajemen 2005	2 30	STIE Mandala Jember	1993 Sariana	22/12/1968	
	19650630 200501 1 003 Penata		() (c)	1/04/2013				#REF!	6 Diklat d	Diklat di tempat kerja 2001	1 30	Fak. Tarbiyah Jember IAIN Sunan Amnpel		30/06/1965	
MUSTAJAB, M.Pd.I	19740905 200710 1 001 Penata		() (c)	1/10/2013			Kasubag AK	1/11/2012 #REF!	n			Universitas Sunan Giri Surabaya		5/09/1974	
MUHAMMAD ARDIANSYAH, M.Ag	19761222 200604 1 003 Penata		(III/c)	1/07/2006	Lektor	1/04/2014	Sekretaris P3M	1/11/2012 #REF!	9		í		2003 Madister	22/12/1976	
DARU ANONDO, SE, M.Si	19750303 200901 1 009 Penata		(III/c) 1	1/04/2014	Lektor	1/04/2014		#REF!	0			arta	2004 Madister	3/03/1075	
BAMBANG IRAWAN, M.Ed	19760502 200901 1 014 Penata		(III/c) 1	1/04/2014	Lektor	1/04/2014		#REF!	0			_		2/05/1976	
ZEIBURHANUS SALEH, SS, M.Pd	19800816 200901 1 012 Penata		(III/c)	1/04/2014	Lektor	1/04/2014		#REF!	0			UIN Maland		16/08/1980	
NIKMATUL MASRUROH, M.E.I	19820922 200901 2 005 Penata		() ()	1/04/2014	Lektor	1/04/2014		#REF!	0			Ampel Surabava	2007 Madister	22/09/1982	
ACUNG PARMONO, SE, M.Si	19751216 200912 1 002 Penata		() (c)	1/04/2014	Lektor	1/04/2014		#REF!	-					16/12/1975	
MUHAMMAD ALI MAKKI M Si					The second second second	The second second second second	the same of the sa	-	_					212121	

146 IKE CAHYA NINGRUM, SE	19820626 200901 2 007 Penata Muda Tk. I		(q/III)	2/04/2013		#REF!	0			Universitas Jember	2005 Sarjana	26/06/1982	
BUDI PRASOJO, S.Kom	19820103 200901 1 008 Pena	Penata Muda Tk. I	(q/III)	3/04/2013		#REF!	0	Diklat Sistem Akuntansi	2012	STT STIKMA Internasional Malang	2007 Sarjana	3/01/1982	
ROHMAD AGUS SOLIHIN, S.H.I.	19820822 200910 1 002 Penata Muda Tk. I		(q/III)	1/10/2013		#REF!	8			STAI AL-KHOZINY	2005 Sariana	22-8-1982	
NURY WIDYA SANDHY, S.E., M.M.	19830512 200912 2 004 Penata Muda Tk. I		(q/III)	1/04/2014		#REF!	-	Management Training		Universitas Jember	2007 Magister	12/05/1983	
HERMAWAN PRIMANDA, S.Pd.I	19870302 200912 1 004 Pena	Penata Muda Tk. I	(q/III)	1/04/2014		#REF!	-			STAIN Jember		2/03/1987	
YULIANTO, SE	19840718 200912 1 002 Pena	Penata Muda Tk. I	(q/III)	1/04/2014		#REF!	-	Diklat Bendahara	2013	Universitas Jember	2007 Sariana	18/07/1984	T
ACHSAN HAMIDI TAUFIKURROCHMAN, S.Ag	19760429 200604 1 001 Penata Muda Tk. I		(q/III)	1/04/2014		#REF!	0		,	- STAIN Jember		29/04/1976	
SLAMET SANTOSO, S.Kom	19791025 200604 1 012 Penata Muda Tk. I		(q/III)	1/04/2014		#REF!	00	Management Training		- Universitas Merdeka Malang		25/10/1979	
MUNIR IS'ADI, SE	19750605 201101 1 002 Penata Muda		(III/a)	1/01/2011	Bendahara Penerima 1/1	1/11/2012 #REF!	m			STIE Dharma Nasional	2001 Sariana	5/06/1975	
RISQINA, S.Sos	19820214 201101 2 010 Penata Muda		(III/a)	1/01/2011		#REF!	00	Tata Persuratan	2012	Universitas Jember		14/02/1982	
CAHYO WAHYUDI, S.Kom	19800505 201101 1 010 Pena	Penata Muda	(III/a)	1/01/2011	The state of the s	#REF!	0			Universitas Dian Nuswantoro Semarang	2010	5/05/1980	
NINA SEPTININGTYAS, S.Kom	19850906 201101 2 016 Penata Muda		(III/a)	1/01/2011		#REF!	0			Universitas Budi Luhur Jakarta	2010	6/09/1985	
ACHMAD FATHOR ROSYID, S.Sos	19870302 201101 1 014 Penata Muda		(III/a)	1/01/2011		#REF!	0	Diklat Percepatan		147 Universitas Jember	2009 Sariana	2/03/1987	1
SLAMET HARIYADI, S.AP	19630905 200212 1 004 Pena	Penata Muda	(III/a)	1/10/2011		#REF!	0	DDTK, Manajemen	2001.	30 STIA Pembangunan Jember	2010 Sariana	5/09/1963	
MUHAMMAD WAHYUDI, S.Sos	19790101 200801 1 049 Penata Muda		(III/a)	1/10/2011		#REF!	Ξ			Universitas Islam Jember	2005 Sariana	1/01/1979	
ABDUL HAFIT, S.Sos	19700618 200604 1 007 Pena	Penata Muda	(III/a)	1/10/2011		#REF	7	Diklat Kearsipan	2012	Universitas Islam Jember	2007 Sariana	18/06/1970	
TUTIK SULISTYORINI, S.IP	19810307 200604 2 025 Pena	Penata Muda	(III/a)	1/10/2011		#REF!	6			IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2010 Sariana	7/03/1981	
FERY WAHYUDI, S.Sos	19810214 200701 1 012 Penata Muda		(III/a)	1/10/2012		#REF!	2			Universitas Islam Jember	2007 Sarjana	14/02/1981	
MASRUR RIZQON, SE	19780907 200910 1 001 Penata Muda		(III/a)	1/10/2012		#REF!	е е	Y		Universitas Jember		9/07/1978	
AGUS SURYADI	19660813 200312 1 001 Pena	Penata Muda	(III/a)	1/04/2014		#REF!	o	Diklat di tempat kerja	2001	30 Universitas Islam Jember	2011 Sariana	13/08/1966	
ANIS RHOSYIDATUL HUSNA, A.Md	19840117 200664 2 001 Pengatur Tk. I		(p/II)	1/10/2010		#REF!	9			Universitas Jember	2005 Diploma	17/01/1984	
SUGIYANTO	19660817 200112 1 001 Pengatur Tk.		(p/II)	1/04/2014		#REF!	4	Diklat di tempat kerja	2001	30 SMA Negeri 2 Jember	1986 SLTA	17/08/1966	
LAILI EFENDI	19640520 200312 1 006 Pengatur		()()()	1/04/2012		#REF!	9	Diklat di tempat kerja (DDTK)	2001	30 SMU (Persamaan) Surabaya	2001 SLTA	20/05/1964	
EKO WIDIANTORO	19760404 200501 1 003 Pengatur		(11/c)	1/10/2013		#REF!	2	Diklat di tempat kerja (DDTK)	2001	30 STM Negeri Tulungagung	1994 SLTA	4/04/1976	
HIDAYATUS SOFYAN	19670424 200604 1 014 Pengatur Muda Tk. I		(q/II)	1/10/2010		#REF	ю			Program Paket C Mitra Ajung	2002 SLTA	24/04/1967	
MOCH, HERUL	19740731 200701 1 011 Pengatur Muda Tk.		(q/II)	1/04/2011		#REF	ō			MA Ma'arif Jenggawah	1998 SLTA	31/07/1974	
ANHARI PUTRA LAKSANA	19820901 200701 1 010 Peng	Pengatur Muda Tk. I	(q/II)	1/10/2011		#REF!	=			SMA Islam Al Hidayah Jember	2001 SLTA	1/09/1982	
AHMAD TAUFIK	19740201 200901 1 007 Pengatur Muda Tk. I		(q/II)	1/04/2013		#REF.	m			SMEA 2 Pancasila	1994 SLTA	1/02/1974	
ACHMAD RUDI HARTONO	19770408 200901 1 007 Pengatur Muda Tk. I		(q/II)	1/04/2013		#REF	8			SMA Kartika Jember	1997 SLTA	8/04/1977	
175 PRIYONO	19780402 200910 1 003 Pengatur Muda Tk.		(q/II)	1/10/2013		#REF!	6			STM PGRI Jember	1996 SLTA	2/04/1978	

Jember, 1 Maret 2014 Ketua, **Prof. Dr. H. BABUN SUHARTO, SE, MM** NIP. 19660322 199303 1 002

DATA MAHASISWA 2013/2014 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Z	LW C		PAI	-	IM	PBA		IM	MPI		INAI	PGMI	IV VI		AS	IN		MÜ	10.01		PS	-	ES	H	-	ΚΡΙ	F	1	IAT	F	-	王	L	Б	PMI	
		ANGK.	Ра	<u>P</u>	_	Ра	i.		Ра	E		Pa Pi		Pa	Ē		Ра	ā	JML	Ра	Ā	JIMIL	Ра	, id	JIMIC	Ра	Pi	JML	Ра	i d	ML Pa	а	M M	Ра	ē	JML
-	≥ X	2007/2008	2	2	4			0	4		2	0		0	2	0			0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	₹	2008/2009	5	-	9				· · ·	2	2	0	0	0	 ო	0	С	 		+		0	0	0	0	-	-	7	5	0	5		0	0	0	0
ю	×	2009/2010	30	9	36	7	2	6	12	9	8	0	0	0		0	-	9	-	0 2		0	0	0	0	16	4	20	2	0	2	0	0	0	0	0
4	5	VIII 2010/2011	66	168	267	4	4	55	48	48	96	0	0	0	10 15		25 29	9 42	2 7,	0		0	0	0	0	7		18	17	10	27		0	0	0	0
9	5	2011/2012	103	229	332	19	43	62	34	46	- 08		0		38 18	8 56	6 45	5 73	3 118	0		0	0	0	0	13	30	43	13	13	26	0	0	0	0	0
9	≥	2012/2013	206	192	398	33	24	57	51	33	84	0	0	9 0	65 16	6 81	1 77	7 41	1 118	3 39	30	69 (6	0	0	0	39	21	09	24	12	36	0	0	0	0	0
_	=	2013/2014	181	304	485	32	72	104	43	53	96	14 6	64 7	78 5	52 30	0 82	2 32	2 45	5 77	7 47	165	5 212	29	78	145	- ∞	22	30	35	41	49	8	7		1	12
	JUM	JUMLAH	626		902 1528	105	183	288	195	189	384	14 6	64 7	78 171	1 79	9 250	0 193	3 203	3 396	98 86	195	5 281	29	78	145	84	89 1	173	, 96	49 17	145	8	2		=	12

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risna Ayu Wintari

Jurusan/Program : Tarbiyah / MPI

Nim : 084 103 041

Institusi : STAIN Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan di Perguruan Tinggi (Studi Kasus bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember) Tahun 2013/2014". Benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Jember, 21 September 2014

Risna Ayu Wintari

NIM: 084 103 041





KEMENTERIAN AGAMA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Jl. Jum'at No. 94 mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos: 68136 Website: http://stain.jember.ac.id - e-mail: stainjember@hotmail.com

JEMBER

Jember, 07 Juli 2014

No

: Sti.07/PP.009/4**99**6/2014.

Lampiran

. ~

Hal

: Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi.

Kepada Yth,

Kepada Ketua STAIN Jember

Di

Tempat.

Assalamualaikum Wr Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswi berikut ini:

Nama

: Risna Ayu Wintari

Nim

: 084 103 041

Jurusan

: Tarbiyah

Program Studi

: Manajemen Pendidikan Islam

Semester

: VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian/penyusunan skripsi, kami bermaksud mengadakan Penelitian/ Riset selama ± 30 hari dilingkungan lembaga wewenang saudara;

Penelitian yang akan dilakukan mengenai judul:

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI (Studi Kasus Bagian Akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jember) Tahun 2013/2014.

Demikian atas berkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb.

An. Ketua,

WK Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga

Wir Solikhin, S.Ag, MH. 1P. 19710115 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Jl. Jum'at No. 94 mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos: 68136 Website: http://stain.jember.cjb.net - e-mail: stainjember@hotmail.com

JEMBER

No : St

: Sti.07/PP.009/**493**2014

Lamp: -

Hal : Surat Keterangan

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama

: H.Nur Solikhin S.Ag, MH.

Jabatan

: PK 1

Menyatakan mahasiswa berikut ini,

Nama

: Risna Ayu Wintari

NIM

: 084 103 041

Jurusan/ Prodi

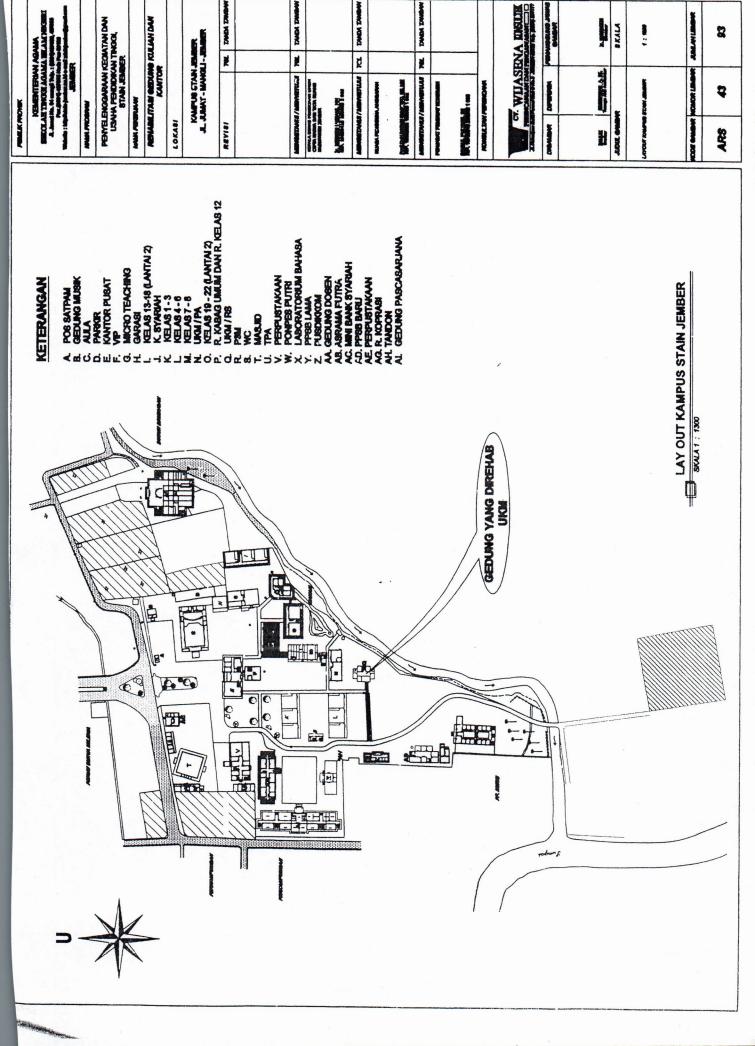
: Tarbiyah / MPI

Telah menyelesaikan penelitian skripsi selama ± 30 hari di Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember dengan judul Penelitian Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Bagian Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Jember).

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, dan dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 22 september 2014 An.Ketua, WK Bidang Akademik dan Pengembangan Lembega

NIP. 19710115 199903 1 002



DOKUMENTASI

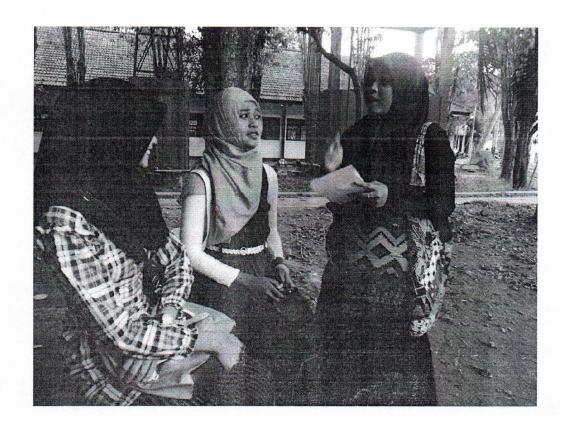


Wawancara Dengan Ketua STAIN Jember





Wawancara Dengan Mahasiswi STAIN Jember



PEDOMAN PENELITIAN

PEDOMAN INTERVIEW

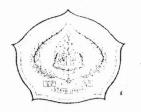
- 1. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan?
- 2. Menurut anda pentingkah sebuah pelayanan yang ada di perguruan tinggi, jelaskan alasanya?
- 3. Menurut anda seperti apa pelayanan yang ideal?
- 4. Bagaimana persepsi anda tentang pelayanan yang ada di STAIN Jember, khususnya bagian akademik dan kemahasiswaan?
- 5. Bagaimana persepsi anda tentang kejelasan pelayanan di bagian kasubag akademik dan kemahasiswaan?
- 6. Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan di bagian akademik dan kemahasiswaan?
- 7. Bagaiamana persepsi anda tentang kenyamanan pelayanan di bagian akademik dan kemahasiswaan?
- 8. Pelayanan seperti apa yang anada inginkan di bagian akademik dan kemahasiswaan

B. OBSERVASI

- 1. Pelaksanaan pelayanan di bagian akademik dan kemahasiwaan
- 2. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di bagian akdemik dan kemahasiswaan STAIN Jember.

C. DOKUMENTASI

- 1. Sejarahsingkatberdirinya STAIN Jember.
- 2. VisidanmisiSTAIN Jember
- 3. StrukturorganisasiSTAIN Jember
- 4. DataDosendankaryawanSTAINJember
- 5. Data Mahasiswa STAINJember
- 6. DenahSTAIN Jember
- 7. Letak geografis STAIN Jember
- 8. Keadaan dan kondisi STAIN Jember



KEMENTERIAN AGAMA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Jl. Jum'at No. 94 mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos: 68136 Website: http://stain.jember.cjb.net - e-mail: stainjember@hotmail.com

JEMBER

Jurnal Kegiatan Penelitian

Lokasi Penelitian :-STAIN Jember

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Ttd
1	07 Juli 2014	Silaturrahmi dan menyerahkan surat izin penelitian	K d
2	10 Juli 2014	Observasi lokasi penelitian dan Mengambil data/dokumentasi yang berkaitan dengan skripsi (staf landing dan staf data) Mengambil data/dokumentasi yang berkaitan dengan skripsi	Askan
3	14 Juli 2014	Wawancara Kasubak Akademik Observasi dan wawancara di STAIN Jember	
5	16 Juli 2014	Wawancara Dosen STAIN Jember	
6	17 Juli 2014	Wawancara Dosen STAIN Jember	
7	17 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN Jember	thi
9	18 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN Jember	freh
10	19 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN Jember	Hug.
11	20 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN	OW-

		Jember O. /
12	21 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN
, a.		Jember / /
13	22 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN
		Jember
14	23 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN
		Jember
15	24 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN
		Jember
16	25 Juli 2014	Wawancara Mahasiswa STAIN
		Jember
17.	27 Agustus 2014	Wawancara Pk I di STAIN Jember

BIODATA PENULIS

Nama

: Risna Ayu Wintari

Nim

: 084 103 041

Jurusan/Prodi

: Tabiyah/MPI

Tempat, Tanggal Lahir

: Lumajang, 29 Januari 1992

Alamat

: Dsn. Sidomulyo RT/RW 001/001 Dsa. Kertowono Kab.

Lumajang

Riwayat Pendidikan:

a. SDN Kertowono 03, lulus pada tahun 2004

b. SMPN Gucialit 01, lulus pada tahun 2007

c. MAN Lumajang, lulus pada tahun 2010

d. STAIN Jember – sekarang