

## Persepsi Mahasiswa Jurusan PAI Terhadap Tingkat Pelayanan Administrasi Akademis di Universitas Dharmawangsa Medan Tahun 2016-2017

**Anggun Putri Rahayu, H. Lahmuddin Lubis, dan H. M. Fauzi Lubis**

Mahasiswa FAI Universitas Dharmawangsa Medan, Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, dan Dosen FAI Universitas Dharmawangsa Medan  
Jalan KL. Yos Sudarso No. 224 Medan – Sumatera Utara  
e-mail: anggunputri@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pelayanan administrasi di Universitas Dharmawangsa Medan. (2) Persepsi mahasiswa jurusan Pendidikan Agama Islam terhadap pelayanan administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa Medan. Untuk mencapai tujuan di atas, di gunakan penelitian kualitatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskripsi induktif. Hasil penelitian ini adalah: 1). Pelayanan administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa sudah memiliki sistem pengelolaan dan SDM yang baik, tetapi sarana dan prasarana pendukung (elektronik) pelayanan masih terbatas. 2). Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa terhadap pelayanan administrasi biro keuangan dinilai cukup baik. Namun begitu, tetap ada kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang dilakukan, antara lain: a). Kelebihan adalah pegawai Biro keuangan Universitas Dharmawangsa dilakukan oleh orang-orang yang ahli dan profesional, dan juga biro keuangan memberikan dispensasi bagi mahasiswa yang kurang mampu untuk mengikuti ujian karena belum menyelesaikan uang kuliah yang menjadi syarat utama untuk mengikuti ujian. b) Kekurangan adalah sistem pembayaran uang kuliah yang kurang nyaman karena masih dengan cara manual dan harus membayar di kantor Biro, sedangkan di Universitas lainnya seperti UNIMED, USU, UINSU, UMSU, Universitas Potensi Utama DLL, mahasiswa yang ingin membayar uang kuliah tidak harus membayar di kantor biro tetapi bisa membayar di Bank yang telah ditentukan oleh pihak Universitas.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi, Persepsi, Mahasiswa.

### Pendahuluan

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan

yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk dalam hal pelayanan akademik. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika secara minimal prosesnya bersifat komunikatif. Disinilah komunikasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial menjadi sangat berperan, sebagaimana secara mendasar komunikasi mencakup segala aspek kehidupan manusia. “ditinjau dari prosesnya, pendidikan adalah komunikasi dalam arti kata bahwa dalam proses tersebut terlibat dua komponen yang terdiri atas manusia, yakni pegawai (karyawan/staf dan dosen/pengajar) sebagai komunikator dan pelajar sebagai komunikasi.”

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

Salah satu lembaga pendidikan tenaga kependidikan (LPTK) yang ada di kota medan adalah Universitas Dharmawangsa Medan, yang mengelola jurusan Pendidikan Agama Islam. Dalam perencanaan pengelolaan pendidikannya, Universitas Dharmawangsa telah memprogramkan mata kuliah serta merekrut tenaga pengajar (Dosen) dengan pertimbangan yang matang sesuai dengan yang dibutuhkan, tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian dalam memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa. Di Universitas Dharmawangsa pembagian pelayanan telah dilakukan, untuk layanan administrasi akademik terdapat di BAAKPSI (Biro Administrasi Akademik,

Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi), sedangkan pelayanan administrasi umum atau surat-menyurat, pelayanan terpusat di BAUK (Biro Administrasi Umum dan Keuangan). Strategi yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan, akan tetapi kekurangannya dari sistem administrasi mahasiswa seperti, membayar uang kuliah yang masih menggunakan sistem lama dengan cara membayar uang kuliah hanya di kantor Biro keuangan, sedangkan di universitas-universitas lainnya sudah berkerjasama dengan perbankan dalam pengurusan pembayaran uang kuliah mahasiswa.

## **Kajian Teori**

### **Pengertian Persepsi**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, persepsi didefinisikan sebagai tanggapan terhadap sesuatu hal, proses memberi sesuatu pandangan, penelaahan sebuah kajian. (Tim Bahasa BP, 1999: 33). Secara sederhana persepsi dapat diartikan sebagai pemahaman seseorang terhadap sesuatu sesuai dengan pengetahuan yang dia miliki. Menurut Toha Miftah bahwa persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Persepsi adalah suatu proses kognitif yang menghasilkan suatu gambaran unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dari kenyataan. (Toha Miftah, 1999: 123).

Dalam bahasa Inggris, persepsi adalah *perception*, yaitu cara pandang terhadap sesuatu atau mengutarakan pemahaman hasil olahan daya pikir, artinya persepsi berkaitan dengan faktor-faktor eksternal yang direspons melalui pancaindra, daya ingat dan daya jiwa. (Sobur Alex, 2009: 45).

Sejalan dengan pendapat di atas, Rahmat (1991: 51) mengatakan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Hal ini berarti bahwa persepsi yang dimiliki siswa terhadap suatu objek atau peristiwa merupakan pengalaman-pengalaman siswa itu terhadap objek atau peristiwa tersebut.

Dengan demikian persepsi berkaitan dengan pikiran, perasaan, fantasi dan segenap unsur perasaan lainnya. Penglihatan, penerimaan tanggapan, serta pemberian makna terhadap sesuatu hal melalui panca indera dari seseorang akan menimbulkan tafsiran-tafsiran di dalam diri orang tersebut. Gerungan (1986: 124) juga menyatakan bahwa persepsi merupakan hasil dan perhatian, yaitu persiapan sebelum melakukan pengamatan. Memperhatikan artinya mengkonsentrasikan diri dan mengarahkan aktivitas psikis pada suatu objek dan dapat diartikan juga sebagai awal untuk mempersiapkan diri dalam melakukan pengamatan terhadap suatu objek atau terhadap suatu perbuatan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

1. Faktor fungsional. Faktor fungsional dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan (suasana hati), pelayanan, dan pengalaman masa lalu seorang individu.
2. Faktor structural. Faktor struktural berarti faktor yang timbul atau dihasilkan dari bentuk stimuli dan efek-efek netral yang ditimbulkan dari sistem saraf individu.
3. Faktor situasional. Faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, dan petunjuk paralinguistik.
4. Faktor personal. Faktor personal terdiri atas pengalaman, motivasi, dan kepribadian. (Gerungan 1986: 124).

### **Pelayanan Administrasi Akademis**

Layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- 1) Kotler dialihbahasakan oleh Hendra Teguh (2005: 16), mendefinisikan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.
- 2) Moenir (2006: 23) menyatakan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Menurut Bharata seperti dikutip Erlando (2009: 2), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- 4) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. (Tim Bahasa BP, 1999: 206).
- 5) Sedangkan dalam Kep. MenPan No. 81/93 dinyatakan: Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Tjiptono dalam Sonya Mahanani (2010: 11) menyatakan pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan

sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat, antara lain:

1. Pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik dimana pelayanan itu harus dilakukan. Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.
2. Pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada murid-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.
3. Sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Chang Zeph Yun (1998: 153) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penghubung terakhir dalam rantai aktivitas bagi sistem total quality management. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.

Philip Kotler dalam J. Supranto (2006: 231) menyatakan terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. (Ratminto dan Atik Septi Winasih, 2009: 28).

Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Menurut Schanaar, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan

pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumennya, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

#### 1. Administrasi personel pengelola akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai policy actor, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

Dengan adanya hierarki yang tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam sistem pengelolaan maupun dalam penerapan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena pada prinsipnya, setiap komponen yang ada memiliki tanggungjawab dan wewenang yang diatur berdasarkan UU No.8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Lebih jauh lagi, dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dijelaskan mengenai aspek-aspek pengelolaan personel akademik. Dimulai dari aktifitas perekrutan hingga tahap diklat serta seleksi dan penempatan. Proses yang saling berkaitan tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling terkait dan dilakukan secara terpadu. (Ara Hidayat, 210: 163-165).

## 2. Administrasi kurikulum

Kurikulum sendiri secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah: a). kompetensi kelulusan, b). Materi pembelajaran, c). Sumber belajar, d). Strategi dan metode pembelajaran, e). Beban dan masa studi, f). Sistem evaluasi hasil belajar siswa. (Sulistiyoweni Widanarko, 2007: 4-5).

## 3. Administrasi sarana dan prasarana Akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruangan, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendinas No.079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- a) Bangunan dan perabot perlengkapan
- b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber dan juga waktu. Kalau ke empat unsur tersebut digabungkan dan dilihat dari bentuk dan perilakunya, maka akan menampilkan dirinya sebagai suatu kesatuan sosial tertentu yang sering disebut organisasi. (M. Daryanto, 2010: 2).

## **Metodologi Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan Pendekatan Kualitatif, dengan karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

1. Berpijak pada konsep *naturalistik*.
2. Kenyataan berdimensi jamak, kesatuan utuh, terbuka dan berubah.
3. Hubungan peneliti dengan obyek berinteraksi, penelitian dari luar dan dalam, peneliti sebagai instrumen, bersifat subyektif, *judgment*.
4. *Setting* penelitian alamiah, terkait tempat dan waktu.
5. Analisis *subjektif, intuitif, dan rasional*.
6. Hasil penelitian berupa *deskripsi, interpretasi, tentatif, situasional*. (Nana Syaodih Sukmadinata, 2007: 60).

Pendekatan secara kualitatif ini penulis pilih agar dapat memperoleh keterangan-keterangan yang detil dan mendalam mengenai persepsi mahasiswa jurusan pendidikan agama islam terhadap pelayanan administrasi akademis di universitas dharmawangsa medan tahun 2016-2017. Untuk itu, dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, partisipan penuh sekaligus pengumpul data, sedangkan instrumen yang lain sebagai penunjang.

### **Waktu penelitian dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada saat semester genap, dimulai dari tanggal 27 Mei-September 2017. Lokasi penelitian yang peneliti akan teliti adalah di Universitas Dharmawangsa Medan yang beralamat di jalan K.L. Yos Sudarso No. 223 Medan.

Dengan pertimbangan dan alasan peneliti yang salah satunya bahwa di Universitas ini masih menggunakan sistem pelayanan administrasi yang hanya dapat membayar pembiayaan mahasiswa di kantor Biro keuangan saja, sedangkan di universitas lainnya sudah bekerjasama dengan perbankan dalam hal pembayaran biaya kuliah mahasiswa.

### **Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data itu di peroleh. Adapun sumber data penelitian ini yaitu:

1. Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa Medan
2. Biro akademis Universitas Dharmawangsa Medan

### **Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah interview (wawancara), observasi dan dokumentasi. (S. Margono, 2003: 158). Teknik tersebut peneliti gunakan, karena suatu fenomena itu akan dimengerti maknanya secara baik, apabila peneliti melakukan interaksi dengan subjek penelitian dimana fenomena tersebut berlangsung.

Ada tiga cara pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara. Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara. (Riduwan, 2007: 29).
2. Observasi. Sutrisno Hadi (1989: 51) menyatakan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis mengenai fenomena yang diteliti. Metode observasi digunakan untuk melakukan pengamatan secara

langsung, kegiatan biro akademik dalam melayani administrasi mahasiswa.

3. Dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini merupakan alat pengumpul data yang utama, karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional. Metode dokumentasi yakni teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, fakta dan informasi berupa tulisan-tulisan dengan bantuan bermacam-macam material yang terdapat di ruangan perpustakaan, yang berhubungan dengan persepsi mahasiswa jurusan pendidikan agama islam terhadap pelayanan administrasi akademis di universitas dharmawangsa medan tahun 2016-2017.

### **Teknik Analisa Data**

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data adalah mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep yang diberikan *Miles* dan *Huberman* yang mengemukakan bahwa motivasi dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

Aktifitas dalam analisa data meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. Dalam penelitian kualitatif yang dimaksud dengan analisa data adalah proses mencari bagian-bagian yang menjadi komponen dari suatu data. (Matthew B. Miles, 1992: 16).

### **Teknik Keabsahan Data**

Untuk menetapkan keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan, pelaksanaan. Teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Lexy J. Moleong (2013: 324) ada empat kriteria atau teknik yang

digunakan untuk menjamin keabsahan data, yaitu: 1). kepercayaan (*credibility*), 2). keteralihan (*transferability*), 3). kebergantungan (*dependability*), dan 4). kepastian (*confirmability*).

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Keadaan Pelayanan Administrasi Di Universitas Dharmawangsa Medan**

Prinsip pelayanan administrasi Universitas Dharmawangsa Medan adalah kenyamanan. Standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan, sarana pendukung, dan kompetensi petugas. Langkah yang ditempuh adalah selalu komitmen terhadap aturan kalender pendidikan/akademik dan adanya lembaga penjamin mutu. Adapun strategi yang ditempuh adalah meningkatkan SDM dengan mengikutkan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga administrasi dan untuk tenaga edukatif mengikuti studi lanjut (S2 dan S3). Faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, sedang faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah sarana dan prasarana kurang memadai.

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian dapat dikemukakan bahwa prinsip pelayanan administrasi yang dilakukan Universitas Dharmawangsa Medan adalah kenyamanan, sedangkan standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan. Langkah yang ditempuh adalah komitmen terhadap aturan (kalender/akademik), dan strategi yang ditempuh yaitu peningkatan SDM, baik itu tenaga administrasi maupun tenaga edukatif. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan setempat. Hasil penelitian juga mengemukakan pentingnya pelayanan dengan satu arah/pintu sehingga tidak membingungkan orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian, dalam memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa. Demikian juga tentang "pintu" pelayanan yang hanya satu, hal ini dilakukan agar mahasiswa tidak dibingungkan. Di lembaga tempat penelitian pembagian pelayanan telah dilakukan, untuk layanan administrasi dan surat menyurat terdapat di BAAKPI (Biro Administrasi, Kemahasiswaan, Perencanaan

dan Sistem Informasi), sedangkan pelayanan administrasi umum dan keuangan pelaksanaan layanan terpusat di BAUK (Biro Administrasi Umum dan Keuangan).

Strategi yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua akan berhasil dengan baik, manakala didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaji secara mendalam, prinsip kenyamanan tersebut meliputi komponen yang bisa dilakukan melalui langkah sebagai berikut. Adanya komitmen terhadap manajemen, membangun tim sebagai penjamin mutu, adanya pengukuran kualitas, membangun kesadaran kualitas kepada orang-orang yang terlibat baik itu tenaga edukatif dosen maupun tenaga administrasi, menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan, perlunya pendidikan dan pelatihan, dan hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi, menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum yang telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap kabag atau person yang menjabat memiliki pembagian tugas, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih. Adapun strategi yang ditempuh Universitas Dharmawangsa Medan adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, baik itu kepada dosen ikut meningkatkan jenjang pendidikan ke S2 (sudah seluruhnya) dan S3, sedangkan tenaga administrasi ada beberapa yang telah lulus S2, adapun untuk mahasiswa periode tertentu diadakan Latihan Kepemimpinan dan Manajemen Mahasiswa (LKMM), sebagai dasar dan modal untuk ikut berkiprah dalam organisasi dan dasar pemahaman tentang organisasi baik dalam kehidupan kampus maupun kehidupan dalam masyarakat.

Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan menjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan. Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan.

Secara singkat dikemukakan bahwa manfaat potensial dari pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu

organisasi ditujukan dengan adanya keefektifan dan keefesienan dalam pemberian layanan, sehingga semuanya mendukung jalannya sistem administrasi. Begitu pula dengan pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik atau sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan. Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung layanan tidak bisa terpisahkan dari pelaksanaan pemberian layanan. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan budaya dan kebiasaan masyarakat sekitar, strategi ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang baik 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, internet, dan media promosi.

Secara manual, mahasiswa datang langsung ke tempat pelayanan, yaitu BAAKPSI untuk memperoleh pelayanan dan informasi akademik yang dibutuhkan. Sedangkan layanan melalui internet, Universitas Dharmawangsa Medan juga telah membuka dan memberi layanan, 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, dan melalui radio atau televisi. Dalam promosi ini dilakukan pada saat ada kegiatan penerimaan mahasiswa baru, Studi Orientasi Profesi (SOP), Kuliah Kerja Lapangan (KKL), Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), Wisuda, dan kegiatan-kegiatan yang bersifat insidental. Hal ini dilakukan dengan harapan mahasiswa mudah menerima informasi dan masyarakat memiliki kepercayaan tentang keberadaan Universitas Dharmawangsa Medan tersebut.

Selain itu juga dibuka kerjasama dengan instansi terkait sebagai bentuk pemberian layanan kepada mahasiswa, baik itu di dunia industri maupun di dunia pendidikan. Dengan adanya kerjasama, mahasiswa bisa praktek diperusahaan atau

di balai latihan sesuai dengan tuntutan Kuliah Kerja Lapangan dari jurusan masing-masing.

Mengenai layanan di perguruan tinggi, khususnya Universitas Dharmawangsa Medan, setidaknya telah berpedoman pada bidang-bidang khusus, seperti diterapkannya manajemen secara umum, dilakukan pelaporan akuntansi, di susun rencana anggaran dan perencanaan keuangan, penggunaan fasilitas demi kemajuan manajemen, perencanaan dan peningkatan SDM, diikutsertakannya mahasiswa, tenaga pendidikan, dan tenaga administrasi ke dalam suatu asuransi, dan penyesuaian gaji dari ketetapan pemerintah. Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut. Namun kelemahannya adalah, sarana dan prasarana pendukung yang masih kurang sehingga pelaksanaan layanan belum memadai.

Adapun faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik Universitas Dharmawangsa Medan adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah kurangnya sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan (Infrastruktur tujuan pengadaan data dalam wilayah pelayanan dan administrasi). Hasil penelitian menyoroiti pemanfaatan potensial dari peran data infrastruktur atau perangkat elektronik, dan pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelola dalam suatu organisasi, termasuk didalam penataan dan pengarsipan surat-menyurat yang mudah dicari dan mudah dijangkau. Ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan tersebut selalu berpedoman pada tingkat efektif dan efisien dalam layanan, hal ini bisa terjadi karena didukung oleh perangkat elektronik yang memadai.

Berdasarkan penelitian di atas dapat dikemukakan bahwa secara umum pelayanan telah dilakukan oleh Univesitas Dharmawangsa Medan, tetapi sarana dan prasarana pendukung (elektronik) pelayanan masih terbatas, sehingga pelayanan-pelayanan tertentu dilakukan secara manual.

Salah satu strategi yang ditempuh oleh Universitas Dharmawangsa Medan adalah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah atau singkatnya

kenyaman. Disisi lain, prinsip pelayanan yang dilakukan tidak akan berguna manakala tanpa adanya person atau orang-orang sebagai penikmat atau "pelanggan".

Agar lembaga tetap eksis dan bertahan hidup serta mampu bersaing dengan lembaga lain (lebih-lebih yang sejenis), maka dalam pemberian pelayanan harus memiliki kiat-kiat atau strategi khusus. Hal ini perlu dilakukan agar ciri khusus dari pelaksanaan layanan itu muncul, dan bila perlu tidak dimiliki oleh lembaga lain. Strategi khusus itu meliputi cara perekrutan mahasiswa baru, perencanaan anggaran, strategi efektif untuk meningkatkan mutu dan kualitas lulusan, teknologi mendidik, strategi kemitraan lingkungan dengan daerah lain. Semua akan berhasil dengan baik, karena didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan di Universitas Dharmawangsa Medan, demi kelangsungan dan keberadaan institusi telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikut sertakan tenaga pengajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (S2 dan S3), begitu juga dengan tenaga administrasinya. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal.

Biro akademik di bagian keuangan dari yang peneliti amati sudah memiliki sistem pengelolaan dan SDM yang baik, tetapi masih memiliki kekurangan sedikit dari sistem pelayanan untuk pembayaran uang kuliah mahasiswa yang masih menggunakan sistem manual atau dengan sistem yang tidak bekerjasama dengan pihak perbankan, dengan demikian mahasiswa hanya bisa membayar biaya kuliah di kantor Biro Keuangan Dharmawangsa, tidak seperti Universitas yang lainnya yang bisa membayar uang kuliah di BANK tempat Universitas itu bekerjasama.

Dengan sistem pelayanan yang tidak bekerjasama dengan pihak perbankan akan menyulitkan dan menyusahkan mahasiswa dalam membayar biaya kuliah mahasiswa di Universitas Dharmawangsa. Terlebih lagi sering terjadinya antrian panjang saat hendak membayar uang kuliah sehingga dapat

mengganggu perkuliahan. Pegawai Biro Keuangan yang hanya dilakukan oleh 3 orang pegawai yang melayani seluruh mahasiswa dari setiap fakultas.

Dari hasil wawancara dengan ibu Dra. Hj. Farida Hanum Nst, MAP selaku dosen yang juga merangkap di bagian informasi, mengenai penyebab atau kendala Universitas Dharmawangsa masih menggunakan sistem manual atau tidak bekerjasama dengan pihak perbankan dalam membayarkan uang kuliah, menyatakan bahwa: "Universitas Dharmawangsa masih menggunakan prinsip sosial, yang pembayaran uang kuliahnya diberikan keringanan dengan cara bertahap dengan 4 kali pembayaran dan juga meringankan mahasiswa yang kurang mampu, dengan diberikan dispensasi agar tetap bisa mengikuti ujian dengan catatan harus melunasi uang kuliah jika ingin keluar nilai ujian, dan cara itu tidak akan bisa dilakukan apabila kita sudah bekerjasama dengan pihak perbankan. Tetapi Yayasan Universitas Dharmawangsa sedang mencari cara bagaimana kita bisa bekerjasama dengan pihak perbankan tetapi tetap bisa membantu mahasiswa.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Universitas Dharmawangsa masih menggunakan prinsip sosial, yang pembayaran uang kuliahnya diberikan keringanan dengan cara bertahap dengan 4 kali pembayaran. Universitas Dharmawangsa juga sudah sejak lama mengusulkan untuk bekerjasama dengan pihak perbankan akan tetapi sampai sekarang pihak Yayasan Universitas Dharmawangsa belum menemukan cara yang tepat agar tetap bisa membantu mahasiswa tetapi dengan sistem perbankan yang ada dan bisa mempermudah mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah dan tidak lagi harus mengantri setiap akan membayar uang kuliah.

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan, antrian panjang yang sering terjadi setiap kali hendak membayar uang kuliah selain pegawai biro keuangan yang melayani mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah hanya 3 orang, juga dikarenakan sebagian besar mahasiswa melakukan pembayaran uang kuliah selalu mendekati waktu ujian.

### **Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Darmawangsa Medan Terhadap Pelayanan Administrasi Biro Keuangan.**

Adapun Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa Medan terhadap pelayanan administrasi biro keuangan Universitas Dharmawangsa Medan adalah sebagai berikut:

1. Menurut Endah Atika "Cukup baik, namun masih ada yang kurang dari pelayanan untuk mahasiswa yang ingin mengurus kartu ujian yang harus mengantri untuk pengurusan kartu ujian sehingga mahasiswa ada yang tidak bisa mengikuti perkuliahan dengan maksimal karena terkuras waktunya untuk pengurusan kartu ujian".
2. Menurut Hendra Zulfran " kurang baik karena cara pembayaran uang kuliah masih dengan cara manual dan harus membayar di kantor Biro, sedangkan di Universitas lainnya seperti UNIMED, USU, UIN SU, UMSU, Universitas Potensi Utama DLL, mahasiswa yang ingin membayar uang kuliah tidak harus membayar di kantor biro tetapi bisa membayar di BANK yang telah di tentukan oleh pihak Universitas ".
3. Menurut Maya Lestari Pane "sudah cukup baik, dan pelayanan dari pegawai bironya pun cukup ramah dan dilakukan oleh orang-orang yang ahli dibidang keuangan".
4. Menurut Nina Safitri "cukup baik, lebih baik lagi apabila pegawai Biro di perbanyak dan kantornya dipisahkan setiap fakultasnya, jadi tidak ada yang mengantri panjang lagi apabila ingin mengurus masalah administrasi mahasiswa".
5. Menurut Isra' Saing "sangat baik, karena biro keuangan sering membantu kesulitan mahasiswa yang kurang mampu seperti saya, dengan memberikan dispensasi agar tetap bisa mengikuti ujian dikarenakan belum dapat menyelesaikan uang kuliah yang menjadi syarat utama untuk mengikuti ujian".
6. Menurut Siti Aisyah "Kurang efisien, Karena untuk pembayaran uang kuliah dan pengurusan kartu ujian dilakukan ditempat yang sama sehingga sering terjadi antrian dalam pembayaran uang kuliah.

7. Menurut Muhammad Fauzy Rahmi “Baik, tetapi ada kekurangan dibagian lokasi pembayaran uang kuliah yang terbatas.

Dari pernyataan di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan biro keuangan Universitas Dharmawangsa termasuk dalam kategori Cukup Baik dengan alasan-alasan yang berbeda.

### **Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa Medan Terhadap Kelebihan Serta Kekurangan Pelayanan Biro Keuangan Di Universitas Dharmawangsa**

Dari pernyataan yang telah di sampaikan peneliti pada pernyataan yang pertama yakni tentang pelayanan Administrasi Biro keuangan Universitas Dharmawangsa, dapat peneliti simpulkan kelebihan serta kekurangan pelayanan Biro keuangan di Universitas Dharmawangsa antara lain:

1. Kelebihan adalah pegawai Biro keuangan Universitas Dharmawangsa dilakukan oleh orang-orang yang ahli dan profesional, dan juga biro keuangan memberikan dispensasi bagi mahasiswa yang kurang mampu untuk dapat mengikuti ujian dikarenakan belum menyelesaikan uang kuliah.
2. Kekurangan adalah sistem pembayaran uang kuliah yang kurang nyaman karena masih dengan cara manual dan harus membayar di kantor Biro, sedangkan di Universitas lainnya seperti UNIMED, USU, UIN SU, UMSU, Universitas Potensi Utama dan lain-lain, mahasiswa yang ingin membayar uang kuliah tidak harus membayar di kantor biro tetapi bisa membayar di Bank yang telah di tentukan oleh pihak Universitas, serta ruangan biro keuangan tiap-tiap mahasiswa belum dipisahkan dan efeknya adalah penumpukan atau mengantrinya mahasiswa untuk pengurusan administrasi mahasiswa sehingga mahasiswa yang mengantri tidak bisa mengikuti perkuliahan.

### **Harapan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa Medan Kedepannya Agar Pelayanan Administrasi Yang Dilakukan Oleh Biro Keuangan Manjadi Lebih Baik.**

Adapun harapan mahasiswa PAI Universitas Dharmawangsa Medan kedepannya agar pelayanan administrasi yang dilakukan oleh biro keuangan menjadi lebih baik, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Nama Mahasiswa	Harapan
Hendra Zulfran	Cara pembayaran uang kuliah kedepannya tidaklah di kantor biro, tetapi bisa dilakukan di Bank seperti Universitas lainnya.
Maya Lestari Pane	Ditambahnya fasilitas biro keuangan agar mahasiswa bisa nyaman untuk mengurus administrasi
Isra' Saing	Lebih seringnya biro memberikan informasi Beasiswa untuk Mahasiswa berprestasi dan mahasiswa yang kurang mampu
Nina Safitri	Biro keuangan harus lebih melihat kenyamanan mahasiswa yang ingin mengurus administrasi di kanor biro keuangan
Endah Atika	Ruangan keuangan setiap fakultas harus lah dipisahkan agar mahasiswa tidak perlu mengantri lagi untuk mengurus administrasi apalagi untuk mengurus kartu ujian
Siti Aisyah	Cara pembayaran uang kuliahnya akan lebih baik lagi kalau bekerjasama dengan pihak perbankan, jadi biro keuangan hanya melayani pengurusan kartu ujian saja
Muhammad Fauzy Rahmi	Ditambahnya lokasi pembayaran uang kuliah atau lokasi pembayaran uang kuliah setiap fakultas dipisah.

Dari pernyataan-pernyataan yang ada, penulis dapat membuktikan hipotesis bahwa ada Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam terhadap pelayanan Administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa Medan, dan dapat menarik kesimpulan keseluruhan tentang permasalahan administrasi di Universitas Dharmawangsa khususnya dalam bidang Biro keuangan. Bahwa sebagian besar mahasiswa berpersepsi biro keuangan Universitas Dharmawangsa dalam kategori Cukup Baik tetapi masih ada kekurangan dari bidang fasilitas sarana dan prasarana dan juga sistem pembayaran uang kuliahnya yang masih menggunakan metode lama yakni hanya bisa membayar uang kuliah di kantor Biro keuangan, tidak seperti Universitas-universitas lainnya yang bisa membayar di bank yang telah di tentukan oleh pihak Universitas, dan juga sistem pelayanannya yang kurang baik karena membuat mahasiswa harus mengantri untuk mengurus administrasi terutama dalam pengurusan kartu ujian.

Sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dekan yang peneliti lihat atau observasi termasuk dalam kategori sangat baik karena pihak Dekan Fakultas Agama

Islam sangat bersahabat dengan Mahasiswanya dan tidak membeda-bedakan mahasiswa, serta Wakil Dekan juga sering dan selalu menolong mahasiswanya yang dalam kesusahan dan juga menjalankan prinsip kekeluargaan antara Mahasiswa, Dosen dan Wakil Dekan.

## Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang persepsi mahasiswa jurusan pendidikan agama islam terhadap pelayanan administrasi akademik di universitas Dharmawangsa medan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan administrasi akademik di Universitas Dharmawangsa sudah memiliki sistem pengelolaan dan SDM yang baik, tetapi sarana dan prasarana pendukung (elektronik) pelayanan masih terbatas. Sehingga pelayanan-pelayanan tertentu dilakukan secara manual yang sistem pembayaran uang kuliah masih melalui biro keuangan. Selain itu lokasi biro keuangan yang terbatas dan pegawai biro keuangan yang hanya berjumlah 3 orang, terlebih lagi sebagian besar mahasiswa membayar uang kuliah selalu mendekati waktu ujian yang menyebabkan antrian panjang setiap kali akan membayar uang kuliah. Universitas Dharmawangsa sudah sejak lama mengusulkan untuk bekerjasama dengan pihak perbankan, akan tetapi dengan sistem sosial yang diberlakukan di Universitas Dharmawangsa, sampai sekarang pihak Yayasan Universitas Dharmawangsa belum menemukan cara yang tepat agar tetap bisa membantu mahasiswa tetapi dengan sistem perbankan yang ada, dan bisa mempermudah mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah dan tidak lagi harus mengantri setiap akan membayar uang kuliah.
2. Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam Universitas Dharmawangsa terhadap pelayanan administrasi biro keuangan dinilai cukup baik. Namun begitu, tetap ada kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang dilakukan, antara lain:
  - a. Kelebihan adalah pegawai Biro keuangan Universitas Dharmawangsa dilakukan oleh orang-orang yang ahli dan profesional, dan juga biro keuangan memberikan dispensasi bagi mahasiswa yang kurang mampu

untuk mengikuti ujian karena belum menyelesaikan uang kuliah yang menjadi syarat utama untuk mengikuti ujian.

- b. Kekurangan adalah sistem pembayaran uang kuliah yang kurang nyaman karena masih dengan cara manual dan harus membayar di kantor Biro, sedangkan di Universitas lainnya seperti UNIMED, USU, UINSU, UMSU, Universitas Potensi Utama DLL, mahasiswa yang ingin membayar uang kuliah tidak harus membayar di kantor biro tetapi bisa membayar di BANK yang telah ditentukan oleh pihak Universitas, serta ruangan biro keuangan tiap-tiap mahasiswa belum dipisahkan dan efeknya adalah penumpukan atau mengantrinya mahasiswa untuk pengurusan administrasi mahasiswa sehingga mahasiswa yang mengantri tidak bisa mengikuti perkuliahan.

#### Daftar Pustaka

- Anton Wijaya, 2005. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Ara Hidayat, Imam Machali, 2010. *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka EDUCA.
- Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Jurnal, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009.
- Chang Zeph Yun, et. al., 1998. *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Fandi Tjiptono, 2006, dalam Sonya Mahanani, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat), Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010.
- Gerungan, 1986. *Psikologi Sosial*, Bandung: Gajah Mada.
- H. M. Daryanto, 2010. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Matthew B. Miles & AS. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: UI Press.
- Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nana Syaodih Sukmadinata, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nana Syaodih Sukmadinata, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmat, 1991. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winasih, 2009. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- S. Margono, 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sobur Alex, 2009. *Psikologi Umum*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sulistiyoweni Widanarko, et.al., 2007. *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjamin Mutu Akademik UI.
- Sutrisno Hadi, 1989. *Metodologi Research Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: PT. Alfabeta.
- Tim Bahasa BP, 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Toha Miftah, 1999. *Prilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.