

ABSTRAK

Mafa, A. Murtadlo, 2013 SKRIPSI. Judul : “Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

Pembimbing : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si.

Kata Kunci : Persepsi, Persepsi Mahasiswa, Kinerja Organisasi, Kinerja BAAK.

Sejak pencanangannya pada tahun 2008, efisiensi dan efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2000 di UIN MALIKI Malang pada kinerja akademik dan kinerja unit telah di audit secara internal maupun eksternal. Hasil-hasil audit telah disampaikan kepada pelaku organisasi untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Namun itu semua belum menjamin hilangnya *gap* (kesenjangan) persepsi dengan harapan para mahasiswa sebagai pengguna jasa langsung kualitas layanan akademik. Oleh sebab itulah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dari perspektif pelanggan yaitu mahasiswa.

Untuk menjawab itu semua, peneliti melakukannya dengan membandingkan kinerja dari laporan BAAK dan persepsi mahasiswa selaku penerima layanan yang didapat dengan obsevasi langsung dan wawancara kepada mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pencapaian sasaran mutu BAAK dalam hal pemograman mata kuliah pada tahun 2011/2012 mahasiswa yang komplain sebanyak 0.74% dari seluruh jumlah mahasiswa, dengan target maksimal komplain sebesar 5%. Dari pencapaian tersebut, kinerja BAAK dalam pelayanan program mata kuliah masih sangat baik. Sedangkan menurut persepsi mahasiswa, Kecepatan : 57% menilai kurang baik. 43% menilai lumayan baik.; Kualitas: 90% menilai baik dan sisanya 10% menilai tidak baik; Layanan : 83% menilai baik, 17% menyatakan tidak baik; Nilai : 60% menilai tidak baik dan 40% menilai baik. Melihat prosentase tersebut, kinerja BAAK dalam hal kecepatan dan nilai, yang menilai tidak baik lebih besar daripada yang menilai baik. Namun dalam hal kualitas dan layanan, yang menilai baik lebih banyak daripada yang menilai tidak baik.