

## **BAB IV**

### **PAPARAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

##### **4.1.1. Struktur Organisasi (BAAK : 2013)**

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah unsur pembantu pimpinan di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi di bidang akademik, kemahasiswaan dan kerjasama di lingkungan Universitas.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan administrasi akademik.
- b. Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan dan alumni.
- c. Pelaksanaan kerja sama dengan lembaga lain.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dipimpin oleh seorang Kepala yang membawahi tiga Bagian, yakni Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan dan Bagian Kerjasama. Dan setiap Bagian dipimpin oleh seorang Kepala yang membawahi beberapa staf.

#### 4.1.2. Job Description (BAAK :2013)

Untuk kelancaran birokrasi dan menjaga kualitas pelayanan maka setiap elemen dalam Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang harus diemban masing-masing karyawan. Berikut adalah tabel rincian *job description* yang ada di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.

**Tabel 4.1**  
**Job Description BAAK**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>JobDescription</b>
1.	Kabag Administrasi Akademik	<b>Tugas :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan tugas pelayanan administrasi pendidikan dan ketatausahaan serta administrasi Program Magister yang ditetapkan oleh Kepala Biro.</li><li>2. Dalam melaksanakan tugas bagian akademik menyelenggarakan fungsi pelaksanaan administrasi akademik registrasi, pelaksanaan administrasi pendidikan, pelaksanaan administrasi program magister.</li><li>3. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian Administrasi Akademik.</li><li>4. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bagian.</li><li>5. Mempelajari dan menilai/mengkoreksi laporan hasil kerja/pelaksanaan kerja bawahan.</li><li>6. Melakukan kerjasama dengan unit terkait</li><li>7. Menyusun perencanaan dan program serta laporan kerja kepada atasan langsung.</li><li>8. Mengkoordinir pendaftaran mahasiswa baru</li><li>9. Mengkoordinir pelaksanaan heregistrasi mahasiswa</li></ol>

		<p>10. Mengkoordinir pelaksanaan pendaftaran mata kuliah.</p> <p>11. Mengkoordinir pembuatan ijazan dan transkrip</p> <p>12. Memberikan informasi data-data akademik bagi yang memerlukan</p> <p>13. Melakukan penilaian terhadap staf yang menjadi bawahannya secara obyektif</p> <p><b>Wewenang :</b></p> <p>1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di Bidang Administrasi Akademik</p> <p>2. Menandatangani surat-surat yang terkait administrasi yang menjadi kewenangannya</p> <p>3. Bekerjasama dengan unit kerja/kepala bagian lain dan pegawai yang menjadi bawahannya</p> <p>4. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dan pembantu Rektor Bidang Akademik</p>
2.	Kassubag Administrasi Pendidikan	<p><b>Tugas :</b></p> <p>1. Melakukan tugas pelayanan administrasi pendidikan dan ketatausahaan serta administrasi Program Magister yang ditetapkan oleh Kepala Biro</p> <p>2. Dalam melaksanakan tugas bagian administrasi akademik menyelenggarakan fungsi pelaksanaan administrasi registrasi, pelaksanaan administrasi pendidikan, pelaksanaan administrasi program magister.</p> <p>3. Melakukan pemantauan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan</p> <p>4. Melakukan penilaian pengkoreksian lapor/hasil kerja bawahan</p> <p>5. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul dilingkungan bagian administrasi akademik</p> <p>6. Menyusun kalender akademik setiap tahun ajaran baru</p> <p>7. Membuat pengumuman kegiatan layanan on-line tiap semester</p> <p>8. Melaksanakan kegiatan heregistrasi mahasiswa</p> <p>9. Membantu melaksanakan kegiatan pendaftaran mahasiswa baru</p> <p>10. Melaksanakan pembagian ruang kuliah</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Melaksanakan pembuatan ijazah dan transkrip bagi mahasiswa yang telah dinyatakan lulus.</li> <li>12. Membuat surat keterangan pengganti ijazah/transkrip alumni yang rusak/hilang</li> <li>13. Menerbitkan surat       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keterangan Masih Studi</li> <li>b. Keterangan Cuti Studi</li> <li>c. Keterangan Lulus (SKL)</li> <li>d. Keterangan Pindah Kuliah (Mutasi Studi)</li> <li>e. Keterangan Pernah Studi (Putus Studi)</li> <li>f. Keterangan Skorsing/Sangsi/Drop Out (DO)</li> </ol> </li> <li>14. Membantu penyusunan perencanaan dan program serta laporan kerja</li> <li>15. Melaksanakan administrasi dan bertanggung jawab atas keamanan semua data nilai akademik</li> <li>16. Membantu memberikan informasi data-data yang berkaitan akademik bagi yang memerlukan</li> <li>17. Melakukan penilaian terhadap staf yang menjadi bawahannya secara obyektif</li> </ol> <p><b>Wewenang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di Bidang Administrasi Pendidikan</li> <li>2. Mengikuti rapat koordinasi dengan atasan dan pihak terkait</li> <li>3. Melaksanakan tugas Kepala Bagian Administrasi Akademik sesuai arahan/disposisi Kepala Biro</li> <li>4. Mendelegasikan tugas kepada bawahan dan memeriksa laporan yang telah dibuat</li> <li>5. Bekerjasama dengan staf akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang</li> <li>6. Mengecek dan memaraf semua surat yang keluar dan ditandatangani oleh Kepala Bagian Akademik</li> <li>7. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kepala Bro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan</li> </ol>
3.	Kasubbag Registrasi dan	<p><b>Tugas :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan tugas pelayanan administrasi ketatausahaan, pendaftaran/registrasi dan</li> </ol>

	Umum	<p>heregistrasi mahasiswa secara menyeluruh</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dalam melaksanakan tugas administrasi ketatausahaan, registrasi, pengolahan, dan penyediaan data heregistrasi mahasiswa dan statistiknya, nilai/IPK, ijazah/transkrip, dan alumni serta sebaran tugasnya</li> <li>3. Melakukan pemantauan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas staf</li> <li>4. Melakukan penilaian pengkoreksian laporan/hasil kerja stafnya</li> <li>5. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul dilingkungan tugasnya</li> <li>6. Menyusun laporan data registrasi dan statistic mahasiswa :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mahasiswa Baru</li> <li>b. Mahasiswa Lama</li> <li>c. Mahasiswa Cuti Studi</li> <li>d. Mahasiswa yang kena Sangsi/skorsing/drop out (DO)</li> <li>e. Mahasiswa Mutasi Kuliah</li> <li>f. Nilai/IPK</li> <li>g. Ijazah/Transkrip</li> <li>h. Data Studi melebihi waktu</li> <li>i. Data studi tepat waktu</li> <li>j. Data kemampuan seni dan olah raga</li> </ol> </li> <li>7. Membantu penyusunan perencanaan dan program serta laporan kerja</li> <li>8. Bertanggung jawab atas validasi data yang ada</li> <li>9. Memberikan informasi data statistic sesuai dengan kebutuhan</li> </ol> <p><b>Wewenang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di bidang registrasi mahasiswa baru/lama</li> <li>2. Mengikuti rapat koordinasi dengan atasan dan pihak terkait</li> <li>3. Melaksanakan tugas Kepala Bagian Administrasi Akademik sesuai arahan atau disposisi kepala Biro</li> <li>4. Mendelegasikan tugas kepada staf dan memeriksa laporan yang telah dibuat</li> <li>5. Bekerjasama dengan staf akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang</li> </ol>
--	------	--

		<p>6. Mengecek dan memaraf surat keluar yang berkaitan dengan data registrasi mahasiswa dan statistiknya yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik</p> <p>7. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan</p>
4.	<p>Staf Bagian Administrasi Akademik</p>	<p><b>Tugas :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu demi kelancaran semua pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan kegiatan dilingkungan bagian administrasi akademik</li> <li>2. Membantu dan melaksanakan serta melayani kegiatan yang berkaitan dengan pendaftaran mahasiswa baru, heregistrasi mahasiswa, pemrograman mata kuliah, pencetakan absensi kuliah mahasiswa, pembagian KHS dan pengecekan nilai hasil ujian bila ada komplain dari mahasiswa</li> <li>3. Mengarsipkan semua dokumen terkait dengan akademik : Buku laporan registrasi, buku laporan wisuda dan semua KHS dari berbagai Fakultas/Jurusan tiap-tiap semester</li> <li>4. Menerima dan mendokumentasikan serta mengarsipkan nilai mata kuliah dosen pengampu mata kuliah dari semua Fakultas/Jurusan</li> <li>5. Mengarsipkan dokumen berupa fotocopy nilai (transkrip alumni beserta ijazahnya) dan memberikan ijin dan transkrip asli kepada alumni yang bersangkutan</li> <li>6. Melaksanakan pengetikan surat-surat keterangan antara lain: keterangan masih studi, keterangan beasiswa, keterangan perpustakaan, keterangan lulus, keterangan cuti studi, keterangan mutasi studi, dan pemrosesan kartu tanda mahasiswa (KTM)</li> <li>7. Pengetikan surat keputusan tentang susunan kepanitiaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian Administrasi Akademik.</li> </ol> <p><b>Wewenang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekerja sama dengan staf administrasi akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN</li> </ol>

		<p>Maulana Malik Ibrahim Malang</p> <p>2. Melaporkan hasil kegiatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Bagian Administrasi Pendidikan dan Kepala Bagian Administrasi Akademik.</p>
--	--	---

*Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*

## **4.2.Paparan Data**

### **4.2.1. Pemograman Mata Kuliah**

#### **4.2.1.1.Prosedur Pelayanan Pemograman Mata Kuliah**

Prosedur mutu berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. Dimana digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.

Berikut prosedur pemrograman mata kuliah di UIN MALIKI Malang (Dok. UIN-QA/PM/02/03) :

- a. Kepala Biro mengeluarkan pengumuman dan jadwal pelaksanaan pemrograman mata kuliah pada masing-masing fakultas sesuai kalender akademik.
- b. Kabag Akademik koordinasi dengan Kabiro AAK sebelum pelaksanaan pemrograman mata kuliah.
- c. Pemrograman dilaksanakan oleh Fakultas masing-masing sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- d. Mahasiswa melakukan pembayaran SPP ke Bank BTN sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

- e. Mahasiswa menerima bukti pembayaran atau kuitansi dan kode akses.
- f. Mahasiswa menyerahkan bukti pembayaran atau kuitansi ke fakultas masing-masing dan melakukan proses entri data dan pemrograman ke komputer dengan memasukkan NIM dan kode akses.
- g. Pemrograman mata kuliah berdasarkan pemasaran di fakultas masing-masing.
- h. Proses cetak KPS, kemudian mahasiswa membawa KPS ke dosen wali untuk divalidasi.
- i. Dosen wali melakukan validasi di terminal komputer dan menandatangani KPS yang sudah benar dan distempel kemudian diserahkan kepada mahasiswa.
- j. Menindaklanjuti terjadinya komplain pada KPS dan Daftar Presensi dan diproses sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.
- k. Daftar Presensi dicetak dan diserahkan ke Fakultas berdasarkan mata kuliah yang dipasarkan untuk dibagikan ke Dosen Pengajar.
- l. Perkuliahan berlangsung.

#### **4.2.1.2. Komplain Mahasiswa Tentang Pemograman**

Setiap komplain oleh mahasiswa, pihak BAAK akan mencatatnya dalam sebuah laporan sebagai tolak ukur pelayanan mereka pada mahasiswa. Tak terkecuali complain tentang pemograman mata kuliah.

Dalam hasil laporan untuk Pelayanan Pemrograman Mata Kuliah terdapat 63 mahasiswa yang komplain dari jumlah 8469 mahasiswa, jika dipresentasikan

jumlah mahasiswa yang komplain mencapai 0,74% sedangkan acuan pada target maksimal komplain dalam kualitas mutu adalah 5%.

Melihat laporan tersebut, maka pelayanan BAAK sudah memenuhi standart yang ditetapkan, bahkan jauh diatas standart. Karena maksimal complain adalah 5% sedangkan di laporan cuma terdapat 0,74% dari keseluruhan mahasiswa yang complain.

**Tabel 4.2**  
**Lamporan Komplain Mahasiswa per-2011/2012**

No.	Bulan/Semester/Tahun	Jumlah Komplain	Jumlah Mahasiswa yang PMK	%
1.	Semester Ganjil 2011/2012	63	8469	0,74%

*Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*

Menurut BAAK, salah satu penyebab yang menjadi alasan mahasiswa complain dengan pemograman mata kuliah karena disebabkan kekurang-pahaman mereka tentang pengambilan mata kuliah pada mahasiswa.

Untuk menindak lanjuti salah satu faktor penghambat tersebut, BAAK Sosialisasi di tingkat jurusan, membuka forum tanya jawab online, dan menerbitkan buku panduan portal akademik. Hanya saja kesemua itu masih belum efektif.

Tapi anehnya, wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa responden malah menemukan bahwa yang membuat hambatan bagi mereka saat melakukan pemograman online adalah buruknya system online yang tidak stabil dan sulit diakses. Mereka berharap BAAK menindak lanjuti permasalahan itu

dengan meningkatkan kinerja system internet agar lebih mudah diakses dan stabil yang nantinya agar tidak sering eror.

#### 4.2.2. Hasil Wawancara

Responden yang dipilih oleh peneliti adalah yang memenuhi klasifikasi yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun responden yang diwawancarai harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mahasiswa aktif UIN MALIKI Malang.
2. Mahasiswa yang benar-benar memahami prosedur pemrograman mata kuliah dan kinerja BAAK.
3. Dipilih secara acak dan diambil sama rata untuk setiap fakultas.
4. Dibatasi hanya untuk mahasiswa semester 4, 6, dan 8. Dengan asumsi peneliti bahwa semester dibawah semester tersebut belum begitu memahami prosedur pemrograman mata kuliah, sedangkan semester diatasnya sudah tidak begitu aktif dan tidak begitu *update* perkembangan kampus.
5. Tidak dibatasi pada jenis kelamin ataupun usia.

Berikut pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden yang dipilih oleh peneliti:

1. Apakah anda mengerti dan memahami prosedur pemrograman mata kuliah?
2. Apakah anda tahu bagaimana kinerja BAAK?

3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan dan ketanggapan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) dalam memberikan pelayanan pemograman mata kuliah.?
4. Pandangan anda tentang kemampuan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) dalam memberikan pelayanan pemograman mata kuliah sesuai dengan prosedur?
5. Apakah Layanan yang diberikan oleh setiap karyawan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) sesuai dengan jenis pekerjaannya?
6. Apakah anda puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) untuk pemograman mata kuliah.?

Untuk mempermudah penulisan, bukti hasil wawancara diletakkan pada lampiran pada penelitian ini. Dan hanya memaparkan hasil wawancara dari beberapa responden sebagai bukti.

Ada empat indikator sebagai pengukuran kinerja dari persepsi pelanggan, yakni kecepatan, kualitas, layanan dan nilai. Dalam hal kecepatan peneliti mencoba mewancari beberapa responnden dengan pertanyaan : Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan dan ketanggapan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) dalam memberikan pelayanan pemograman mata kuliah.?

Robi'atul Adawiyah (2013), dari jurusan Psikologi menjawab : *“cukup tanggap, namun terkesan lambat. Karena memang disini yang dilayani bukan satu atau dua orang. Menurut saya itu masih dibatas kewajaran.”*

Saiful Bahri (2013), dari saintek berbeda jawabanya, *“Kurang maksimal, lebih ditingkatkan lagi, terutama yang berkaitan dengan server yang mudah eror.”*

Beda lagi dengan jawaban Ahmad Qomarudin (2013), dari syari'ah, dia menjawab *“Tidak tanggap dan lambat, sering nunggu lama kalau di tempat pelayanan. Kalau cepat dan tanggap mungkin gak ada antrian lama ditempat pelayanan. Tapi gimana lagi ini kampus besar mas, banyak yang diurusi dengan urusan yang berbeda-beda”*

Dalam hal kualitas peneliti memberi pertanyaan pada responden :  
Pandangan anda tentang kemampuan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) dalam memberikan pelayanan pemograman mata kuliah sesuai dengan prosedur?

Robi'atul Adawiyah (2013), dari jurusan Psikologi menjawab : *“ sudah sesuai mas, karena memang prosedurnya sudah tersistem otomatis. Selama ini belum menemukan adanya penyimpangan dari prosedur “*

Senada dengan Robiah, Saiful Bahri (2013) dari saintek juga mengatakan *“ sudah sesuai dengan prosedur, hanya saja kalau bisa prosedurnya dibuat semudah mungkin agar kami bisa lebih mudah untuk melakukan pemrogramn “*

Ahmad Qomarudin (2013), berbeda pendapat dengan mereka berdua. *“tidak sesuai mas, dulu saya pernah seharusnya saya bisa mengambil mata kuliah prasyarat, tapi saat program online malah tidak bisa, ujung-ujungnya saya ngurus langsung ke BAAK pusat”*

Untuk indikator layanan, peneliti memberi pertanyaan pada sejumlah responden yakni : Apakah Layanan yang diberikan oleh setiap karyawan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) sesuai dengan jenis pekerjaannya?

Intan Fahrur Ni'am (2013) dari Tarbiyah menjawab *“sudah sesuai mas, karena memang sudah ada tempat pelayanan masing-masing untuk setiap urusan”*

Sama halnya intan, Robi'atul Adawiyah (2013) dari Psikologi juga menyatakan kesesuaian pekerjaan karyawan BAAK. *“kalau itu sih sudah sesuai mas, karena karyawan sudah menempati pos kerja masing-masing”*

Senada dengan mereka berdua Ahmad Qomarudin (2013), dari syari'ah, juga menyatakan hal yang sama. *“kalau masalah pekerjaan itu sesuai atau tidak dengan tanggung jawabnya, menurut saya sesuai, karena setiap karyawan hanya melayani di pos masing-masing”*

Indikator yang ke-empat adalah nilai, peneliti memberi pertanyaan pada responden terkait dengan nilai, yakni : Apakah anda puas terhadap keseluruhan

pelayanan yang diberikan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) untuk pemograman mata kuliah.?

Robi'atul Adawiyah (2013) dari Psikologi menyatakan cukup puas, *“cukup puas mas, karena memang selama ini tidak mengalami kendala saat pemrograman mata kuliah”*. Ini juga dirasakan oleh Intan Fahrur Ni'am dan Saiful Bahri.

Berbeda dengan Ahmad Qomarudin (2013) yang pernah mengalami kendala saat pemrograman. *“ dalam hal kepuasan, saya merasa tidak puas mas. Dulu waktu ngurusi di BAAK itu prosedurnya ribet mas “*

Diatas adalah beberapa bukti hasil wawancara peneliti dengan responden, karena terlalu banyaknya, peneliti merangkum hasil wawancara di dalam tabel. Berikut hasil wawancara yang sudah diolah disajikan dalam tabel :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Wawancara**

No	keterangan	Keterangan				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kecepatan		13		17	
2	Kualitas	27				3
3	Layanan	25				5
4	Nilai	18				12

Keterangan :

**SB** : Sangat Baik      **B** : Baik      **CB** : Cukup Baik

**KB** : Kurang Baik      **TB** : Tidak Baik

### **4.3. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.3.1. Kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan**

Pada bagian ini penulis akan menganalisis dari data penelitian yang dihasilkan dan sudah dipaparkan sebelumnya. Dan dalam hal ini adalah menganalisa bagaimana kinerja BAAK UIN MALIKI Malang yang berhubungan dengan pemograman mata kuliah.

UIN MALIKI Malang adalah salah satu perguruan tinggi yang mengimplementasikan ISO 9001:2008, dengan instrument pentingnya yakni kualitas layanan termasuk juga kualitas layanan di BAAK, yang dalam penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan pemograman mata kuliah. Layanan merupakan indikator penting menilai kinerja organisasi dari perspektif pelanggan, mengingat perguruan tinggi adalah suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa.

Dilihat dari laporan pencapaian sasaran mutu BAAK dalam hal pemograman mata kuliah pada tahun 2011/2012, terdapat 63 mahasiswa yang komplain dari jumlah 8469 mahasiswa, jika dipresentasikan jumlah mahasiswa yang komplain mencapai 0,74% sedangkan acuan pada target maksimal komplain dalam kualitas mutu adalah 5%. Mengacu dari data tersebut mahasiswa UIN MALIKI Malang masih minim komplain, yang artinya pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang masih sangat baik.

Seperti yang diungkapkan Ruky (dalam Tangkilisan, 2005:176) :

*“penilaian terhadap kinerja organisasi merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan. sasaran yang ingin dicapai organisasi diteliti, mana yang telah dicapai sepenuhnya (100%), mana yang di atas standart(target), dan mana yang dibawah target atau tidak tercapai sepenuhnya.”*

Dengan melihat pendapat tentang penilaian kinerja oleh Ruky diatas, peneliti menilai bahwa kinerja BAAK sangat baik, tentunya setelah membandingkan antara hasil pencapaian dengan target yang direncanakan seperti yang tampak pada laporan pelayanan pemograman mata kuliah.

#### **4.3.2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja BAAK**

Pelayanan yang diterima mahasiswa dari BAAK adalah sebuah stimulus atau rangsangan dimana nantinya stimulus tersebut akan dipersepsikan oleh mahasiswa sebagai penilaian atau pengukuran seberapa baik kinerja BAAK dari perspektif mahasiswa.

Berkaitan dengan teori yang digunakan peneliti, ada empat indikator sebagai penilaian kinerja organisasi dari persepsi pelanggan menurut Furtwengler (2002:10). yakni kecepatan, kualitas, layanan, dan nilai.

Terkait akan hal itu, peneliti menggunakan beberapa pertanyaan yang setiap pertanyaanya mengandung item dari indikator penilaian kinerja organisasi. Dengan responden yang dipilih dengan tehnik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden didasarkan pada tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan

kepentingan penelitian, biasanya ditentukan dengan criteria-kriteria tertentu. Dalam hal ini criteria responden adalah yang terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2010/2011, dengan asumsi peneliti bahwa mahasiswa angkatan tersebut sudah memahami dengan benar apa itu pemograman mata kuliah.

Untuk mengetahui sejauh mana penilaian mereka terhadap kinerja BAAK, peneliti mewancarai beberapa responden dengan pertanyaan yang berkaitan atau berisi tentang indikator-indikator pengukuran kinerja organisasi dari perspektif pelanggan yang telah dikemukakan oleh Furtwengler.

Dari hasil wawancara dari pertanyaan tersebut, peneliti menemukan jawaban dan menganalisisnya satu persatu sesuai indikator.

#### **1. Kecepatan**

Dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam hal kecepatan dan ketanggapan, pelayanan BAAK masih jauh dari harapan mahasiswa. Ini bisa dilihat dari hasil wawancara, bahwa 17 dari 30 responden menyatakan BAAK kurang cepat dan kurang tanggap dalam mengatasi permasalahan pemograman mata kuliah. Sedangkan sisanya 13 orang responden mengaku cukup cepat. Ini menandakan bahwa ketidak maksimalan BAAK dalam menanggapi setiap mahasiswa mengurus sesuatu. Jika dipresentasikan 57% responden menilai pelayanan dari BAAK kurang cepat dan tanggap, sedang sisanya yaitu 43% menilai lumayan cepat.

Dalam teori Furtwengler (2002:10), indikator pengukuran kinerja antara lain adalah kecepatan. Kecepatan dalam hal ini adalah seberapa cepat dan tanggap sebuah organisasi memberikan pelayanan pada pelanggan.

Peneliti mengartikan bahwa semakin cepat dan tanggap BAAK melayani mahasiswa maka kinerja BAAK semakin baik.

Jika dikaitkan dengan data yang didapat peneliti dari lapangan, yakni 43% menilai lumayan cepat dan 57% menilai kurang cepat. Ini berarti yang menilai kinerja BAAK dalam hal kecepatan dan ketanggapan kurang baik lebih banyak dibandingkan dengan yang menilai cukup baik. Yaitu 57% banding 43%.

Sayangnya tidak ada acuan berapa standarnya untuk bisa dikatakan kinerjanya baik atau tidak dari prosentase penilaian kecepatan BAAK dalam memberikan pelayanan, sehingga penulis hanya menganalisa bagaimana pendapat responden dan prosentase penilaian mereka.

Kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan adalah sebuah tanggung jawab. Apabila perusahaan kinerjanya tidak maksimal dalam pelayanan maka itu dianggap kurang bertanggung jawab. Termasuk kecepatan dalam pelayanan.

Seperti yang diungkapkan Ahmad Qomaruddin, salah satu responden dari fakultas syaria'ah saat ditanya bagaimana pendapatnya tentang kecepatan dan ketanggapan BAAK dalam melayani pemograman mata kuliah.

*“Tidak tanggap dan lambat, sering nunggu lama kalau di tempat pelayanan”*

Pernyataan itu seolah mahasiswa sedang diabaikan. Padahal dalam islam sendiri telah dijelaskan dalam sebuah hadis :

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): “كفى بالمرء إثماً أن يضيع من يقوت” رواه أحمد وأبو داود وصححه الحاكم وأقره الذهبي من حديث عبدالله ابن عمرو بن العاص.

Rasulullah saw bersabda: “*Cukuplah seseorang dianggap berdosa jika ia menelantarkan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya*”. (HR. Ahmad, Abu Daud dan al-Hakim)

Hadis diatas menjelaskan bagaimana tanggung jawab itu penting sekaligus berat. Hanya mereka-mereka yang dianggap mampu yang diberi kepercayaan untuk mengembanya. Begitupun dengan BAAK, mereka diberi kepercayaan untuk melayani mahasiswa dengan baik. Dan sudah seharusnya BAAK sendiri menjaga kepercayaan yang dipercayakan kepada mereka dengan baik.

## **2. Kualitas**

Yang jadi penilaian indikator kualitas adalah sejauh mana kemampuan BAAK memberikan pelayanan pemograman mata kuliah sesuai dengan prosedur.

Dari pertanyaan yang diajukan tentang indikator kualitas, peneliti menemukan secara umum mayoritas responden menilai bahwa kinerja BAAK dalam hal kualitas pelayanan dilihat dari 30 responden, 27 yang menyatakan prosedur BAAK Sudah sesuai. Sedangkan sisanya 5 orang berpendapat tidak sesuai. Jika diprosentasekan maka 90% peneliti menyatakan BAAK sudah sesuai dan sisanya 10% tidak sesuai dengan prosedur.

Furtwengler (2002:10) dalam teorinya menjelaskan bahwa kualitas yang dimaksud disini adalah seberapa sesuai pelayanan mereka dengan prosedur. Dan menurut analisa peneliti adalah semakin sesuai pihak BAAK memberi pelayanan dengan prosedur, maka kinerja mereka semakin baik.

Dan apabila dikaitkan dengan hal tersebut, kalau dilihat dari prosentase hasil wawancara dengan para responden diatas maka didapat 75% menilai kinerja BAAK baik, karena sudah sesuai dengan prosedur sedangkan sisanya 25% menilai kinerja BAAK kurang baik.

Lebih dari itu, Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"* (Al-Insyirah:7)

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada hamba-Nya untuk mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan sesuai dengan urutan prosedur yang ditentukan, dari satu urusan ke urusan yang lainnya yang saling berkesinambungan. Ayat ini juga memerintahkan kita untuk berlaku professional, terlebih pada tugas yang dipercayakan pada kita.

Dari sini diharapkan sikap professional sesuai prosedur harus selalu ditunjukkan oleh BAAK dalam kinerjanya. Hal itu akan lebih memuaskan

mahasiswa nantinya. Tidak hanya puas, mungkin mahasiswa juga bangga mempunyai lembaga yang kinerjanya sangat bagus di kampus mereka.

### 3. Layanan

Dari pertanyaan yang diajukan peneliti, ditemukan bahwa banyak yang menyatakan sesuai, namun ada juga yang menyatakan sesuai atau tidak yang penting pelayanan baik itu sudah cukup, ini menandakan bahwa mahasiswa lebih memperhatikan pelayanan daripada siapa yang melayani.

25 responden menyatakan pembagian sudah sesuai, karena sudah ada *job description*. Dan 5 sisa lainnya menyatakan tidak sesuai.

Prosentasenya adalah 83% responden menyatakan bahwa pembagian sudah sesuai. Dan 17% menyatakan tidak sesuai. Melihat dari prosentase, responden yang menjawab bahwa para pekerja sudah sesuai dengan pekerjaannya lebih banyak daripada yang menjawab sebaliknya. Yakni 83% banding 17%.

Menurut teori Furtwengler (2002:10), layanan adalah seberapa sesuai layanan yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan jenis pekerjaannya. Ini tentu ada hubungannya dengan dibentuknya *job description* yang berfungsi untuk kelancaran pekerjaan karena setiap posisi sudah menguasai bidangnya masing-masing. Karena apabila karyawan bekerja tidak sesuai dengan bidangnya, yang ada justru ketidak maksimalan hasil pekerjaan dan kinerjanya jadi menurun. Jadi semakin karyawan sesuai dengan jenis pekerjaan maka semakin baik kinerjanya.

Kalau dikaitkan dengan hasil wawancara dengan responden, maka 83% menilai kinerja dari indikator layanan adalah baik. 17% nya menilai tidak baik.

Dalam perusahaan setiap individu dituntut untuk mampu dan paham atas setiap tugas dan kewajibanya. Di islam, hal itu seperti yang dicontohkan oleh nabi yusuf as. Allah berfirman dalam surat Yusuf ayat 55 :

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

*Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan Negara (Mesir) Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan.*

Ayat diatas menjelaskan bahwa Nabi Yusuf as menjadi bendaharawan Negara bukan karena asal-asalan, tapi justru karena kepiawaian dan kepandaian beliau dalam bidang keuangan pada saat itu. Alhasil pada saat itu mesir yang habis dilanda kemarau panjang bisa mengatur ekonominya dengan baik.

Mengaca dari cerita Nabi Yusuf as, pihak BAAK juga harus membagi pekerjaan karyawan sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Karena

apabila kemampuan karyawan tersalurkan dalam bidangnya maka bisa dipastikan kinerja mereka pun akan baik.

#### 4. Nilai

Nilai, adalah kepuasan pelanggan yang didapat dari seberapa lebih sesuatu yang didapatkan pelanggan dibandingkan dengan harga yang mereka bayar. Dari pertanyaan yang diajukan peneliti, 18 dari 30 responden menyatakan tidak puas. Sisanya 12 responden mengaku *lumayan* puas. Ini berarti yang merasa tidak puas sebesar 60% dan sisanya 40% sudah cukup puas.

Menurut Furtwengler (2002:10) nilai dalam hal ini seberapa harapan pelanggan tercapai dengan membandingkan harga yang mereka bayar. artinya apabila tercapai harapannya maka pelanggan merasa puas, dan sebaliknya jika tidak tercapai maka pelanggan tidak puas. Jadi semakin pelanggan puas maka semakin baik kinerja yang dicapai.

Jika dikaitkan dengan hasil wawancara yang didapat peneliti, yaitu 60% responden mengaku tidak puas dan 40% merasa cukup puas. Ini artinya 60% menilai kinerja BAAK dalam memberikan kepuasan pada mahasiswa selaku pengguna jasa adalah kurang baik. Dan sisanya 40% menilai sudah cukup baik.

Sebab nilai setitik, rusak susu sebelanga. Mungkin pepatah itulah yang bisa menggambarkan bagaimana pentingnya sebuah penilaian. Bisa jadi keseluruhan kinerja sebuah organisasi sangat baik, tapi sedikit kesalahan

sepele tapi justru mampu mempengaruhi pandangan pelanggan tentang kepuasan, maka tak ada artinya seluruh kinerja yang baik tadi. Begitupun dengan BAAK, apabila dalam hal kecepatan, kualitas, layanan, semuanya baik bahkan sangat baik tapi kenyataannya para mahasiswa merasa belum puas, maka semua kinerja yang baik tak ada artinya.

Kalau dalam pandangan islam, Bekerja dan melayani pelanggan merupakan suatu bentuk amalan. Perintah dan kaidah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas diajarkan dalam Al-Qur'an Al Karim dan Hadits. Pelayanan yang tinggi atau pemberian service yang layak merupakan bagian dari kinerja yang baik.

Sebagaimana telah difirmankan Allah dalam surah Asy Su'araa ayat 183 :

وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَمْشِيَاءَ هُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

*“Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”*

Dalam hal ini maka untuk mencapai service exelent, BAAK harus benar-benar memahami dan melaksanakan ketaatan pada substansi ajaran Islam, pada pedoman dan panduan pelaksanaan serta pilihan untuk menciptakan titik normal, yang merupakan rangkaian kegiatan kinerja organisasi.

Inilah persepsi dari mahasiswa pada kinerja BAAK. Kalau kita hanya menunggu orang untuk memberi tahu apa kesalahan kita, kita tidak akan

pernah tahu apa saja kesalahan yang kita perbuat. Bahkan bisa saja merasa diri kita selalu benar. Berbeda dengan kita yang menanyakan langsung apa kesalahan kita pada orang lain, maka orang lain akan menunjukkannya. Begitupun dengan BAAK dan mahasiswa, BAAK hanya menilai kinerja mereka dari satu pandangan, yakni mereka sendiri, mereka tidak pernah menanyakan langsung apa kesalahan mereka pada mahasiswa yang notabene adalah pengguna jasa atas kinerja mereka.

Mahasiswa pun begitu, seharusnya mereka memahami kalau tak ada aksi bagaimana mungkin bisa ada reaksi. Kalau mereka mengalami permasalahan dengan pelayanan dan hanya diam tanpa melakukan complain pada pihak BAAK, pihak BAAK sendiri mengira bahwa dilapangan baik-baik saja. Jadi mahasiswa sendiri harus bersikap dewasa, berani mengungkapkan masalah yang dialaminya secara langsung kepada BAAK. Ini seperti sabda Rasulullah saw :

قُلِ الْحَقُّ وَلَوْ كَانَ مُرًّا

*“katakanlah yang benar walaupun itu pahit”* (HR. Abu Daud)

Ini seolah memberi peringatan kepada kita apabila merasakan stimulus maka ucapkan seperti apa yang kita rasakan, sekalipun itu pahit. Begitupun

mahasiswa yang menilai kinerja BAAK, tanamkan pada diri masing-masing bahwa penilaian mereka tidak didasari untuk menjelekkkan atau menjatuhkan pamor dari BAAK, tapi lebih kepada perbaikan bersama UIN MALIKI Malang agar lebih maju dari yang sebelumnya.

Yang menjadi masalah sekarang, kenapa data complain mahasiswa hanya sedikit sedang di lapangan kebanyakan mahasiswa memperlmasalahkan. Ini tak lain karena tak adanya komunikasi yang efektif diantara mereka. Walaupun BAAK mengadakan tanya jawab secara online dengan harapan mahasiswa tidak malu untuk mendiskusikan permasalahanya, tetap saja itu tidak efektif dan kurang maksimal. Ini dikarenakan selain minimnya minat mahasiswa untuk mendiskusikan, juga kepercayaan mereka pada BAAK sudah luntur. Mereka hanya ingin pihak BAAK memperbaiki kinerja tanpa perlu mereka kasih tahu dimana permasalahanya. Kalau bisa ditarik benang merahnya, inilah yang menjadi permasalahan utama antara BAAK dan Mahasiswa, yakni minimnya komunikasi diantara mereka karena hilangnya kepercayaan mahasiswa. Mungkin saja kalau mahasiswa berani berbicara langsung apa kesalahan BAAK, bisa jadi BAAK akan mengoreksi apa kesalahanya. Begitupun BAAK, kalau saja mereka mau menanyakan bagaimana pendapat mahasiswa tentang kinerja mereka, mungkin mahasiswa tidak segan untuk memberi tahu. Jadi yang benar-benar harus dibenahi adalah komunikasi kedua pihak.

Lebih jauh dalam Al-Qur'an Al-Karim, Allah secara tegas menerangkan dan menganjurkan kepada manusia bahwa setiap dari kita

apabila diberi penghormatan maka seyogyanya kita balas dengan balasan yang baik.

Dalam surah Annisa' ayat 86 Allah berfirman :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

*“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.*

Dalam hal ini mahasiswa telah menaruh kepercayaan dengan menggunakan jasa pelayanan yang telah dihasilkan oleh BAAK. Maka sebagai penerima mandat harus berkomitmen tinggi untuk menghormatinya baik dengan meningkatkan kinerja yang dalam hal ini adalah pelayanan, dengan harapan akan muncul sebuah kepercayaan dan penilaian yang baik dari pengguna layanan.

Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa sesungguhnya merupakan kewajiban bagi setiap perguruan tinggi. Karena kinerja perusahaan yang baik dapat dilihat dari bagaimanapun kualitas pelayanannya pada pelanggan.