

**PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI AKADEMIK FAKULTAS
ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
IAIN AMBON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Prasyarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam FITK IAIN
Ambon**



DISUSUN OLEH:

La Jusman Siompo

NIM: 190304009

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

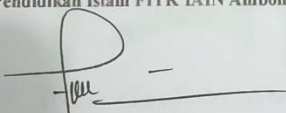
Judul : Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam
Terhadap Pelayanan Pegawai Akademik Fakultas
Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon.
Nama : La Jusman Siompo
Nim : 190304009
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Kamis Tanggal 31 Bulan Mey Tahun 2023 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.


DEWAN MUNAQASYAH

Pembimbing I : Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd (.....)
Pembimbing II : M Kashai R Pelupesyy, M.Psi (.....)
Penguji I : Dr. M Faqih Seknun, M. Pd.I (.....)
Penguji II : Rhaishudin Jafar Rumandan, M.M (.....)

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam FITK IAIN Ambon


Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd
NIP. 197201162007011014

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan IAIN Ambon


Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I
NIP. 1973110520000031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : La Jusman Siompo

Nim : 190304009

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon

Menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya yang dibuat oleh peneliti sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan tiruan, plagiat, yang dibuat, atau bantuan orang lain secara keseluruhan, Maka skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya pribadi dan saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Ambon, 08 Mei 2023


La Jusman Siompo
190304009

ABSTRAK

La Jusman Siompo, Nim: 190304009. Pembimbing 1. Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd. Pembimbing II M Khashai R Pelupessy, M.Psi. judul penelitian “Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon’. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon 2023.

Permasalahan dalam penelitian ini ialah persepsi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, dan bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian terkait Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, menunjukkan bahwa mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam belum terlayani dengan baik, hal ini peneliti dapatkan berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, yang mana masih minim dan perlu ditingkatkan kembali terkait pelayanan pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, terhadap mahasiswa. Faktor pendukung pelayanan pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, ialah karena adanya kesadaran aparatur, adanya faktor aturan dalam pelaksanaan, dan faktor organisasi yang mana suda berjalan dengan baik. Faktor penghambat pelayanan pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, ialah kurangnya sarana, Sumber daya manusia (SDM), dan kedisiplinan pegawai terhadap waktu yang dijanjikan, dan juga belum sesuai prosedur yang ada. Hal tersebut merupakan faktor penghambat pelayan yang harus diperhatikan dengan baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon telah diupayakan dengan baik, dengan adanya faktor pendukung. Akan tetapi, ada faktor penghambat yang masi menjadi sebab dalam mengurangi keefektifan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : Persepsi, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat, Pelayanan Pegawai Akademik FITK IAIN Ambon.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

Tarulah wajah kedua orang tuamu lima centimeter dari wajahmu, agar disetiap langkahmu, aktifitasmu, selalu ada mereka didekatmu, dalam meraih masa depan dan cita –citamu.

“PERSEMBAHAN”

Karya ini aku persembahkan kepada:

Ayah dan ibuku tercinta (La Sermin Siompo dan Waluncu), terimakasih untuk cintanya, kasih sayangnya, pengorbananya, didikanya, dukunganya, nasehatnya, dan do’anya yang tiada pernah berhenti.

Kakak - kakaku dan adik - adikku serta kekasihku tersayang yang telah memberikan dorongan dan menjadi pemicu semangatku untuk meraih

cita –citaku,

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena masih diberikan kekuatan dan kesehatan untuk menjalankan aktivitas dalam menyusun skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada sang revolusioner sejati Baginda Al-Mustafa Nabiullah Muhammad SAW, beliau adalah sosok teladan pemimpin yang terpercaya, jujur dan berakhlakul karimah, yang telah susah payah mengeluarkan manusia dari lingkungan kebidaban, suatu zaman yang betul-betul primitif, ortodoks, tak beretika, tak beradab dan tak bermoral, menuju suatu zaman perubahan yang beradab dengan lebih mengedepankan konsep, etika, hidup beragama, berbudaya, berbangsa dan beragama, sehingga sampai saat ini manusia mampu memposisikan diri sebagai warga negara yang senantiasa beriman dan bertakwa di jalan Allah SWT.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis, skripsi ini lahir dan tampil sebagai manifestasi dari suatu usaha yang tak mengenal lelah dan pantang menyerah, mulai dari tahap awal observasi sampai selesainya penyusunan proposal ini ditulis. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa mulai dari kegiatan awal observasi, menyusun dan bimbingan sehingga selesainya proposal ini ditulis, tidak sedikit hambatan dan tantangan yang dialami oleh penulis. Namun tidak ada kata menyerah dalam diri penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M, Si. Selaku rector IAIN Ambon, Dr.

Adam Latuconsina, M, Si. Selaku Wakil Rektor I IAIN Ambon. Dr. Ismail Tuanany M.M. Selaku Wakil Rektor II IAIN Ambon. dan Dr. Faqih Seknun, M, Pd.I. Selaku Wakil Rector III IAIN Ambon.

2. Dr. Ridwan Latuapo, M, Pd.I. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Iain Ambon, Dr. Hj.St. Jumaeda, M, Pd.I. Selaku wakil dekan I Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, Hj. Cornelia Pary, M, Pd. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, dan Dr. muhajir Abdurrahman, M, Pd.I. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.
3. Dr. Kapraja Sangadji, M, Pd. Selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam, dan Sahrawi Saimima, M, Pd. Selaku sekretaris program studi Manajemen Pendidikan Islam. Terimakasih atas pelayanan yang diberikan selama proses perjalanan studi sapaai dengan skiripsi.
4. Dr. Kapraja Sangadji, M, Pd. Selaku pembimbing I dan M Khashai R Pelupessy, M.Psi. selaku pembimbing II, terimakasih atas setiap waktu yang diberikan untuk membimbing saya dalam membuat proposal sampai dengan skiripsi ini.
5. Dr. Faqih Seknun, M, Pd.I. selaku penguji I dan pak Rhaishudin Jafar Rumandan, selaku penguji II, terimakasih atas masukan dan saran yang diberikan kepada peneliti, dalam membuat skiripsi ini.
6. Seluruh dosen program studi manajemen pendidikan islam yang telah memberikan ilmu, motivasi dan semangat kepada peneliti, sehingga peneliti

dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh pegawai perpustakaan IAIN Ambon yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi pada saat magang I, Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku terkhususnya pada Bidang Pendidikan Dan Keagamaan Islam, yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman selama penulis melakukan magang III.
8. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dengan sepenuh hati dan jiwa raga ini, bahkan dari lubuk hati penulis yang paling dalam, rela mati demi membela dan menaikkan derajat dan martabat kedua orang tua tercinta, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang dan pengorbanan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan studi dari awal sampai ke titik sekarang.
9. Ayahanda tercinta, pak La Rajab, M.A. dan ibunda tercinta Sarunga S,H. terimakasih telah banyak memberikan bantuan yang sungguh luar biasa, berupa materi, doa, ilmu yang sungguh luar biasa, dan menjadi keluarga untukku saat awal perjalanan studi sampai dengan sekarang.
10. Adik-adiku safril siompo dan ghina pitambara. terimakasih telah membantu peneliti berupa materi, motivasi, dari awal peneliti studi, sampai dengan sekarang.
11. Saudara saudaraku tercinta Bahrun Siompo,S, Pd, M, Pd. Sumiran Siompo, S,Pd. Sudarmaji Halian,M, Pd. Tamsir Siompo, dan Suratmin Halian, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti mulai dari awal

sampai dengan sekarang.

12. Siyam Nurmitasari selaku perempuan yang hebat dalam hidup peneliti, terimakasih selalu menemani dan memberikan motivasi terbaik kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh tenaga pengajar TPQ Al-ikhlas lorong aspun. Terimakasih atas motivasi dalam bentuk candaan, yang sungguh luar biasa.
14. Kakak tingkat Manajemen Pendidikan Islam, yang memberikan motivasi dan dorongan, serta pengalamannya kepada peneliti dari awal samapi dengan sekarang.
15. Keluarga besar HIMAPRO MPI, yang telah memberikan pengalaman luar biasa kepada peneliti, (wadah untuk menjadi tempat peneliti menukar pikiran, dan ide2).
16. Kepada teman-teman Angkatan 2019 MPI A. Rubyatul Adawiya, Abdul Hajri Solissa, Faradila Armin, Wa Lulu, Kemal Husain Kaliky, Bakri Keliwawa, Putri Qonita Leuly, Aprilia Lestaluhu, Nabila Jenefa Elly, Lulu Boy, Jhayadin Wolio, Ma'ruf Affan Nukuhehe, Siti Nurjana Tuasamu, Rahayu Sumarja, M. Arif Rumaday, Irfan Rumberu, Dewi Ajeng Ira Wati Nurlete. Kalian orang pertama yang ku temui dalam cerita yang begitu asing (dunia kampus), menemaniku pada dunia yang menjadi mimpi kedua orang tua, keluarga, dan banyak orang.
17. Dan untuk seluruh pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan penulis akan karya ini, semoga kehadiran karya yang penulis berikan dapat menjadi amal jariyah bagi penulis pribadi, serta memberikan manfaat untuk setiap orang yang membaca. Semoga segala bantuan yang bapak/ibu saudara/I, teman-teman berikan senantiasa dibalas dan diridhoi oleh Allah SWT. *Aamiin ya rabbal'alamiin.*

Ambon, 08 Mei 2023

La Jusman Siompo
190304009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN..	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pegawai	10
1. Pengertian Persepsi Mahasiswa.....	10
2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	11
B. Pengertian Pelayanan Pegawai Fakultas.....	12
C. Aspek Aspek Pelayanan	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
B. Kehadiran Penelitian	17
C. Lokasi Penelitian.....	17
D. Waktu Penelitian	18
E. Subjek Penelitian	18
F. Prosedur Pengumpulan Data	19
G. Analisis Data	21
H. Penyajian Tingkat Validitas Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	25
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan Hasil Penelitian	46

BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	