

## Lampiran 2

### Kisi Kisi Observasi

No	Variabel	Aspek	Indikator	Observasi
1.	Pelayanan yang baik itu adalah pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas atau senang atas pelayanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang di berikan buruk maka pelanggan tidak merasa puas atas pelayanan yang di berikan.	1. <b>Tangible</b> , yaitu penampilan fasilitas fisik, alat-alat, sumber daya manusia dan alat komunikasi.	a) Tersedisnya fasilitas komputer, mesin penggandaan dokumen, kursi, dan meja pelayanan. b) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM). c) Adanya media yang digunakan dalam pelayanan.	1) Terdapat dua yunit computer, dua yunit mesin penggandaan, 2 kursi dan dua meja pelayanan. 2) Terdapat dua pegawai. 3) Adapun Media yang digunakan untuk membantu dalam pelayan yaitu Siakat.

--	--	--	--	--

	<p>2. <b>Reliability</b>, yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan.</p>	<p>a) Konsisten dalam bekerja dan dapat di percaya.</p> <p>b) Dapat diandalkan dalam melayani pelanggan.</p> <p>c) Menyediakan jasa secara benar semenjak pertama kali.</p>	<p>1) Pegawai datang tepat waktu saat jam kerja.</p> <p>2) Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur.</p> <p>3) Kurangnya kedisiplinan waktu pegawai.</p> <p>4) Mahasiswa merasa Pegawai tidak konsisten dengan waktu yang telah dijanjikan dari awal.</p>
	<p>3. <b>Responsiveness</b>, yaitu kemauan dan kesanggupan</p>	<p>a) Menyediakan jasa untuk melayani pelanggan</p>	<p>1) Pegawai melayani mahasiswa dengan</p>

		<p>untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa sesuai dengan ketentuan.</p>	<p>sesuai dengan prosedur yang ada.</p> <p>b) Memberikan respon yang baik terhadap pelanggan.</p> <p>c) Menyediakan jasa untuk melayani pelanggan dengan rasa penuh tanggung jawab.</p>	<p>memberikan respon yang baik pada mahasiswa.</p> <p>2) Pegawai dapat diandalkan ketika melayani mahasiswa.</p> <p>3) Mahasiswa tidak dilayani dengan rasa penuh tanggung jawab oleh pegawai.</p> <p>4) Mahasiswa dilayani oleh pegawai sesuai dengan prosedur yang ada.</p>
--	--	--	---	---

		<p>4. <b>Assurance</b>, yaitu etika, pengetahuan dan sikap para karyawan dalam menghadapi pelanggan.</p>	<p>a) Membuat pelanggan merasa nyaman sewaktu melakukan pelayanan.</p> <p>b) Dapat menumbuhkan rasa percaya diri, pelanggan.</p> <p>c) Bersikap sopan dan berkata baik pada saat melayani pelanggan.</p>	<p>1) Pegawai melayani mahasiswa dengan sikap yang baik.</p> <p>2) Pegawai melayani mahasiswa dengan sopan dan menggunakan tutur kata yang baik.</p> <p>3) Mahasiswa tidak merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan pegawai.</p> <p>4) Mahasiswa mendapatkan pelayanan oleh pegawai dengan sopan dan tutur kata yang baik.</p>
--	--	--	--	---

		<p>5. <b>Empathy</b>, yaitu ketepatan kerja, kepedulian dan kemampuan untuk memberikan perhatian kepada konsumen</p>	<p>a) Ikut serta merasakan apa yang dirasakan pelanggan.</p> <p>b) Dapat membantu meringankan beban / masalah pelanggan.</p> <p>c) Memberikan motivasi serta nasehat yang baik kepada pelanggan.</p>	<p>1) Pegawai melayani mahasiswa dengan rasa peduli,</p> <p>2) Mahasiswa merasa pegawai tidak ikut merasakan apa yang dirasakan mahasiswa.</p> <p>3) Pegawai kurang perhatian kepada mahasiswa,</p> <p>4) Mahasiswa tidak merasa puas karena tidak diberikan semangat dan motivasi oleh pegawai.</p>
--	--	--	--	--

### Lampiran 3

#### Kisi Kisi Wawancara

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	1. <b>Tangible</b> , yaitu penampilan fasilitas fisik, alat-alat, sumber daya manusia dan alat komunikasi.	a) Tersedianya fasilitas komputer, mesin penggunaan dokumen, kursi, dan meja pelayanan. b) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM). c) Adanya media (siakad) yang digunakan dalam pelayanan.	1. Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada ? 2. Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan yang menggunakan media siakat?
	2. <b>Reliability</b> , yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan.	a) Konsisten dalam bekerja dan dapat di percaya. b) Menyediakan jasa secara benar semenjak pertama kali. c) Dapat diandalkan dalam melayani pelanggan.	1) Bagaimana persepsi anda tentang disiplin pegawai dalam melayani ? 2) Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?

<p>3. <b>Responsivene ss,</b> yaitu kemauan dan kesanggupan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa sesuai dengan ketentuan.</p>	<p>a) Menyediakan jasa untuk melayani pelanggan sesuai dengan prosedur yang ada.  b) Memberikan respon yang baik terhadap pelanggan.  c) Menyediakan jasa untuk melayani pelanggan dengan rasa penuh tanggung jawab.</p>	<p>1) Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?  2) Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?</p>
<p>4. <b>Assurance,</b> yaitu etika, pengetahuan dan sikap para karyawan dalam menghadapi pelanggan.</p>	<p>a) Membuat pelanggan merasa nyaman sewaktu melakukan pelayanan.  b) Dapat menumbuhkan rasa percaya diri, pelanggan.  c) Bersikap sopan dan berkata baik pada saat melayani pelanggan.</p>	<p>1) Bagaimana persepsi anda terhadap pengetahuan pegawai saat melayani anda ?  2) Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?</p>

<p>5. <b>Empathy</b>, yaitu ketepatan kerja, kepedulian dan kemampuan untuk memberikan perhatian kepada konsumen</p>	<p>a) Ikut serta merasakan apa yang dirasakan pelanggan. b) Memberikan motivasi serta nasehat yang baik kepada pelanggan. c) Dapat membantu meringankan beban / masalah pelanggan.</p>	<p>1) Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ? 2) Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai fakultas. ?</p>
--	--	--

## Lampiran 4

### Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam

Nama : Atika Fitri Daut Hari/ Tgl : Senin, 6/03/2023

Semester :8/A waktu :10:31 WIT

---

1. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
2. **Informan** : Terkait sarana dan fasilitas di fakultas Alhamdulillah sudah cukup baik dalam hal melayani mahasiswa. Hanya saja ada satu hal yang sedikit mengganjal saat kami mahasiswa melakukan pengurusan terkait dengan pengajuan surat permohonan izin penelitian misalkan. Saat surat tersebut diterbitkan dan diberikan kepada mahasiswa, pegawai hanya menyerahkan satu surat saja dan sebagai tambahannya memerintahkan kepada mahasiswa untuk menyalin sendiri surat dimaksud agar dibawa ke tempat penelitian. Seharusnya semua surat yang akan dituju difasilitasi secara keseluruhan dan diperbanyak oleh pegawai sendiri, pada akhirnya kami mahasiswa harus pulang balik ke warnet sekedar untuk menyalin surat tersebut dan diberikan ke fakultas untuk ditindaklanjuti.
3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
4. **Informan** : Media siakad menurut saya Alhamdulillah sangat membantu dan mempermudah sekali bagi kami mahasiswa. Semua hal terkait dengan administrasi akademik, jadwal perkuliahan, maupun pengurusan

tkugas akhir semuanya telah disediakan di siacad , tinggal kita sendiri sebagai mahasiswa untuk pandai-pandai mengakses dan memanfaatkan media informasi ini untuk kebutuhan studi selama di kampus.

5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?
6. **Informan** : Masalah kedisiplinan ini sangat krusial sekali di kalangan mahasiswa. Peralnya kerap kali kita mahasiswa harus menunggu kedatangan pegawai yang bersangkutan di jam kantor untuk sekedar mengurus hal terkait kebutuhan studi akhir , ini khususnya untuk mahasiswa tingkat akhir ya. Beberapa kali kami harus menunda keperluan kami bahkan sampai satu hari full tidak dilayani dikarenakan pegawai yang tidak ada di tempat, harusnya mereka bisa selalu siap melayani selama itu masih dalam jam pelayanan. Hal tersebut salah satunya karena faktor pegawai yang melayani sendiri juga berprofesi sebagai dosen pengajar sehingga harus menyesuaikan juga dengan jadwal kuliah beliau, alangkah lebih baiknya tenaga administrasi seperti ini ditangani oleh pegawai khusus agar menghindari hal yang tidak diinginkan seperti kasus yang sudah dibahas sebelumnya.
7. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?
8. **Informan** : Kalau kami mahasiswa datang pada saat pegawai sedang tidak ada di tempat, maka kami pastinya menunggu kedatangan mereka sampai jam berapapun itu, terkadang bahkan menjelang ashar baru

pegawai ada di tempat dan kita sebagai mahasiswa harus bisa menanggung resiko menunggu itu demi kelancaran pengurusan kita juga. Akan tetapi jika sebelumnya telah bertemu secara tidak langsung dan disuruh untuk datang pada jam sekian, Alhamdulillah pada jam tersebut juga kita dapati pegawai yang ada bersangkutan.

9. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
10. **Informan** : Iya, pegawai selalu melayani sesuai dengan prosedur yang berlaku. Misalkan persyaratan yang dibutuhkan harus lengkap, alur protokol yang dilalui juga harus sesuai dengan tupoksinya, semua tergantung urusan yang diperlukan dalam rangka apa.
11. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?
12. **Informan** : Terkait tanggung jawab dalam melayani saya rasa cukup baik. Pegawai sangat bertanggung jawab dalam memenuhi tugas mereka untuk melayani mahasiswa. Hanya saja terkait kedisiplinan tadi yang sering menjadi kendala dalam kelancaran pengurusan mahasiswa sendiri. Hal tersebut tentunya berangkat juga dari karakteristik masing-masing pegawai.
13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
14. **Informan** : Pegawai yang melayani cukup memiliki kompeten dan kemampuan pelayanan yang baik. Semua itu berdasarkan keahlian mereka juga pastinya, tidak mungkin mereka ditempatkan pada suatu

pekerjaan tertentu jika mereka tidak mampu dalam menjalankannya, saya rasa pegawai di fakultas memiliki kemampuan yang baik dalam masing-masing bidang pelayanan yang mereka lakoni. Tetapi alangkah lebih bagusnya juga pegawai yang menangani bagian administrasi itu bukan yang memiliki tugas mengajar, sehingga tidak mempengaruhi jadwal pelayanan dan juga perkuliahan yang ada dan tidak menjadikan mahasiswa dirugikan dalam hal tersebut.

15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
16. **Informan** : Untuk sikap pegawai sendiri dalam melayani Alhamdulillah sangat baik. Tidak ada yang bermasalah terkait sikap dalam pelayanan mereka kepada mahasiswa.
17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?
18. **Informan** : Respon pegawai sesuai dengan kebutuhan yang kita inginkan. Saat mahasiswa datang dan hendak mengajukan keperluan tertentu mereka sangat melayani, selagi tidak memiliki kesibukan tersendiri pasti kita dilayani dengan cepat. Lain halnya kalau saat datang ada mahasiswa lain yang lebih dulu dilayani, otomatis kita yang datang belakangan harus menunggu dan antri untuk menyampaikan keperluan kita.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?

20. **Informan** :Terkait nasehat dan motivasi kalau berdasarkan yang saya alami secara pribadi tidak ada. Kita hanya datang dan menyampaikan maksud keperluan kita dan pegawai melayani sesuai hal tersebut. Selepas itu ya tidak ada lagi hal yang dibahas, saya sendiri juga jika telah selesai dalam keperluan tertentu langsung pamit dan keluar dari ruang pelayanan.

## **Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam**

Nama : Abdul Hajri Solissa Hari/ Tgl : Rabu, 8/03/2023  
Semester :8/A Waktu :10:31 WIT

---

1. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
2. **Informan** : Dilihat dari segi sarana dan prasarana masih kurang adanya fasilitas yang dapat mempermudah pelayanan pegawai bagi mahasiswa IAIN Ambon terkhususnya mahasiswa fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan karena fasilitas tidak mendukung ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan mahasiswa.
3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
4. **Informan** : Media yang dipergunakan bagi mahasiswa IAIN Ambon media siakad sebagai pelayanan online masih kurang efektif karena pada dasarnya media yang digunakan itu harus betul-betul mempermudah mahasiswa dalam mengakses ke media tersebut malahan media yang digunakan itu justru memperlambat proses administrasi karena pada dasarnya masih membutuhkan pelayanan yang sifatnya manual sedangkan media siakad itu tidak menggunakan pengembalian secara online supaya dapat mempermudah mahasiswa agar tidak repot<sup>2</sup> untuk antri dalam pelayanan yang sifatnya manual.
5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?

6. **Informan** : Terkait dengan kedisiplinan yang kita lihat dalam realitas sosial yang ada di kampus IAIN Ambon masih kurang para pegawai akan kesadaran kolektif dalam fungsi tanggu jawabnya sebagai pegawai dalam melayani masyarakat atau mahasiswa mereka masih kurang kedisiplinan dalam memanajemen waktu.
7. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?
8. **Informan** : Kurang konsisten, alasannya masih banyak sekali waktu yang sudah menjadi dasar keputusan bersama oleh dosen dengan mahasiswa bahkan dosen dengan dosen pun tidak konsisten dalam waktunya akibat kelalaian Meraka ataukah mereka apatis terhadap waktu yang dijanjikan.
9. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
10. **Informan** : Sebagian dari pegawai yang mampu melayani mahasiswa sesuai prosedur yang di tetapkan oleh kampus tetapi kadang prosedur itu hanya digunakan untuk mahasiswa yang kurang membangun relasi yang cukup antara dosen sedang mahasiswa yang mampu punya relasi atau disebut dengan pendekatan orang dalam itu tidak menggunakan prosedur tetap oleh kampus.
11. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?
12. **Informan** : Kurangnya fungsi tanggu jawab dalam melayani mahasiswa karena pada dasarnya pegawai yang melayani itu masih kurang keefektifan terhadap dalam tanggung jawabnya sebagai pegawai.

13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
14. **Informan** : Masih kurang mampu dalam melakukan pelayanan yang sifat bisa mempermudah dan mempercepat proses pelayanan akibatnya tidak ada pegawai yang punya tupoksi kukus untuk melayani karena banyak pegawai yang melayani tidak punya strategi khusus dalam bidangnya untuk melayani mahasiswa.
15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
16. **Informan** : Kadang sikap apatis yang di keluarkan pegawai terhadap mahasiswa dan mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan.
17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?
18. **Informan** : Kadang baik dan kadang buruk itu tergantung terhadap moodnya pegawai seharusnya sifat seperti itu yang harus dihilangkan karena sifatnya seperti itu yang membuat mahasiswa takut atas pelayanan administrasi diperlambat.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?
20. **Informan** : Sampai sekarang saya belum menemukan pegawai fakultas yang memberikan motivasi dan dorongan baik terhadap mahasiswa.

## **Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam**

Nama : Arifa Fatarobea Hari/ Tgl : Senin, 6/03/2023

Semester :6/B waktu :10:31 WIT

---

1. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
2. **Informan** : Kalau untuk sarananya Alhamdulillah saya secara pribadi sendiri merasa sangat puas dengan sarana yang di sediakan oleh fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan IAIN Ambon itu sendiri
3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
4. **Informan** :Kalau untuk Pelayanan menggunakan media siakad ya sangat bagus dan menurut saya memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi terkait perkuliahan kalau untuk mahasiswa tingkat akhir bisa mencari tahu terkait persyaratan ujian dll dan juga untuk siakad di IAIN Ambon sendiri sangat mudah untuk di akses oleh mahasiswa. Hanya saja kalau untuk siakad itu sendiri sangat jarang mahasiswa untuk mengaksesnya seperti saya pribadi walaupun mengakses siakad hanya melihat nilai atau IPK padahal di siakad telah di cantunmkan semua informasi persyaratan ujian hanya saja mahasiswa tidak pernah mengaksesnya jadi membuat mahasiswa tidak tahu termasuk diri saya pribadi.
5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?

6. **Informan** :Menurut saya pegawainya kurang disiplin ya, karena mereka kalau datang kadang tidak sesuai dengan waktu yang akhirnya membuat mahasiswa lama menunggu dan juga mereka terlalu mengulur-ngulurkan waktu seperti mereka hanya ada di waktu pagi ketika siang mereka tidak ada dan akan datang kembali ketika waktu jam pulang untuk absen yang mengakibatkan banyak mahasiswa yang menunggu dan tertunda dalam melakukan pengurusan.
7. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?
8. **Informan** :Tidak juga karena memang untuk melakukan pengurusan tidak pernah melakukan janji dengan pegawai, jadi kalau mau melakukan pengurusan tinggal datang di fakultas cuman untuk waktu datangnya kadang mereka tidak sesuai dengan waktu buka kantor.
9. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
10. **Informan** :Kalau membahas tentang sesuai prosedur atau tidak saya pribadi tidak yakin juga karena ketika didalam ada orang dalam atau dalam artian orang yg akrab dengan kita atau apapun yg namanya prosedur pasti selalu diabaikan, Tapi berbeda lagi kalau mendapatkan pegawai yang bertanggung jawab dengan tugasnya pasti mereka akan mentaati prosedur begitupun dengan mahasiswanya harus bisa memposisikan sesuatu sesuai dengan tempatnya.
11. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?

12. **Informan** : Kalau untuk pelayanan, setiap pegawai itu sebenarnya berbeda-beda ya, kalau dari pengalaman saya secara pribadi ada yg tidak bertanggung jawab dalam melakukan tugas mereka seperti terkadang datang terlambat yang mengakibatkan mahasiswa selalu menunggu bahkan sampai jam pulang kantor dan juga ada pegawai yg ketika mahasiswa ingin melakukan pengurusan mereka tidak ada di tempat akhirnya ketika melakukan pengurusan tertunda.
13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
14. **Informan** : kalau untuk kemampuan memang bagus karena kelihatan mereka cekatan dalam melayani mahasiswa dan juga mampu dalam melayani mahasiswa.
15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
16. **Informan** : Untuk sikapnya sendiri memang pegawai sangat ramah dalam melayani mahasiswa hanya saja yang sangat disayangkan itu ketika mereka tidak bertanggung jawab dalam melayani mahasiswa dalam artian bahwa ketika mahasiswa ingin melakukan pengurusan kadang tidak ada di tempat dan juga datang di kantor ketika mau waktunya istirahat yang mengakibatkan mahasiswa itu menunggu, padahal banyak sekali mahasiswa yang melakukan pengurusan.
17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?

18. **Informan** :Kalau untuk responnya Alhamdulillah sangat baik dan mereka selalu memberitukan apa yg tidak diketahui atau ada kesalahan dalam melakukan sesuatu.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?
20. **Informan** :Kalau untuk motivasi atau nasehat saya tidak tahu ya karena memang tidak pernah mendapatkan nasehat dari pegawai yg di fakultas, hanya saja selalu memberikan arahan ketika mendapatkan informasi yg keliru atau melakukan kesalahan dalam melakukan pengurusan mereka selalu memberikan arahan

## **Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam**

Nama : Arifin Tomia Hari/ Tgl : Rabu, 8/03/2023  
Semester :6/A Waktu :10:31 WIT

---

1. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
2. **Informan** : Persepsi saya terkait fasilitas yang ada pada FITK IAIN Ambon, Seperti ada penyediaan Internet berupa Wi-Fi, WC Dosen dan Mahasiswa, Dan juga Mushola Untuk sholat. sarana ini sangat baik karna semua fasilitas yang ada pada fakultas Ilmu Tarbiya dan keguruan ini mempermudah teman-teman mahasiswa untuk melakukan kuliah online.
3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
4. **Informan** : Menurut saya pelayanan yang ada pada media siakat merupakan salah-satu sistem pelayanan media yang sangat baik karna untuk melihat informasi dan meng-akses suatu informasi sangat baik dalam menggunakan media siakat tersebut.
5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?
6. **Informan** : Dalam pelayanan pegawai yang ada pada fakultas Ilmu Tarbiya dan keguruan ini baik, karna setiap mahasiswa yang ingin melakukan proses pengurusan atau pelayanan pegawai selalu ada pada tempatnya masing-masing.
7. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?

8. **Informan** : Persepsi saya terkait konsisten dari pegawai yang ada pada fakultas Ilmu Tarbiya dan keguruan ini sangat baik karna selalu konsisten dengan kesepakatan atau janji yang telah dibuat dari awal dan bahkan selalu datang terlebih dahulu dari waktu yang telah ditentukan.
9. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?
10. **Informan** : Pegawai fakultas Ilmu Tarbiya dan keguruan dalam melayani mahasiswa itu sesuai prosedurnya masing-masing dan menurut saya itu sangat baik .
11. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
12. **Informan** : Persepsi saya terhadap pegawai yang melayani mahasiswa dapat bertanggung-jawab dalam melayani dikarenakan mereka bisa mengarahkan dan membantu mahasiswa jika berkendala dengan urusan kampus
13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?
14. **Informan** : Menurut saya kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan tugas yang diembarkannya
15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
16. **Informan** : Sikap para pegawai dirasa cukup baik.
17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?

18. **Informan** : Para pegawai memiliki respon yang lumayan dikatakan kurang, karena terkadang sibuk untuk membantu mahasiswa.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?
20. **Informan** : Menurut saya nasehat dan motivasi yang diberikan cukup membangun dan mensupport mahasiswa

## Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen

### Pendidikan Islam

Nama : Asisis Solisa Hari/

Tgl : Senin, 6/03/2023

Semester :4/A waktu

---

:10:31 WIT

3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
4. **Informan** : Terkait sarana dan fasilitas di fakultas Alhamdulillah sudah cukup baik dalam hal melayani mahasiswa. Hanya saja ada satu hal yang sedikit mengganggu saat kami mahasiswa melakukan pengurusan terkait dengan pengajuan surat permohonan izin penelitian misalkan. Saat surat tersebut diterbitkan dan diberikan kepada mahasiswa, pegawai hanya menyerahkan satu surat saja dan sebagai tambahannya memerintahkan kepada mahasiswa untuk menyalin sendiri surat dimaksud agar dibawa ke tempat penelitian. Seharusnya semua surat yang akan dituju difasilitasi secara keseluruhan dan diperbanyak oleh pegawai sendiri, pada akhirnya kami mahasiswa harus pulang balik ke warnet sekedar untuk menyalin surat tersebut dan diberikan ke fakultas untuk ditindaklanjuti.
5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
6. **Informan** : Media siakat menurut saya Alhamdulillah sangat membantu dan mempermudah sekali bagi kami mahasiswa. Semua hal terkait dengan

administrasi akademik, jadwal perkuliahan, maupun pengurusan tugas akhir semuanya telah disediakan di siacad , tinggal kita sendiri sebagai mahasiswa untuk pandai-pandai mengakses dan memanfaatkan media informasi ini untuk kebutuhan studi selama di kampus.

7. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?
8. **Informan** : Masalah kedisiplinan ini sangat krusial sekali di kalangan mahasiswa. Pasalnya kerap kali kita mahasiswa harus menunggu kedatangan pegawai yang bersangkutan di jam kantor untuk sekedar mengurus hal terkait kebutuhan studi akhir , ini khususnya untuk mahasiswa tingkat akhir ya. Beberapa kali kami harus menunda keperluan kami bahkan sampai satu hari full tidak dilayani dikarenakan pegawai yang tidak ada di tempat, harusnya mereka bisa selalu siap melayani selama itu masih dalam jam pelayanan. Hal tersebut salah satunya karena faktor pegawai yang melayani sendiri juga berprofesi sebagai dosen pengajar sehingga harus menyesuaikan juga dengan jadwal kuliah beliau, alangkah lebih baiknya tenaga administrasi seperti ini ditangani oleh pegawai khusus agar menghindari hal yang tidak diinginkan seperti kasus yang sudah dibahas sebelumnya.
9. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?
10. **Informan** : Kalau kami mahasiswa datang pada saat pegawai sedang tidak ada di tempat, maka kami pastinya menunggu kedatangan mereka sampai jam berapapun itu, terkadang bahkan menjelang ashar baru pegawai ada di tempat

dan kita sebagai mahasiswa harus bisa menanggung resiko menunggu itu demi kelancaran pengurusan kita juga. Akan tetapi jika sebelumnya telah bertemu secara tidak langsung dan disuruh untuk datang pada jam sekian, Alhamdulillah pada jam tersebut juga kita dapati pegawai yang ada bersangkutan.

11. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
12. **Informan** : Iya, pegawai selalu melayani sesuai dengan prosedur yang berlaku. Misalkan persyaratan yang dibutuhkan harus lengkap, alur protokol yang dilalui juga harus sesuai dengan tupoksinya, semua tergantung urusan yang diperlukan dalam rangka apa.
13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?
14. **Informan** : Terkait tanggung jawab dalam melayani saya rasa cukup baik. Pegawai sangat bertanggung jawab dalam memenuhi tugas mereka untuk melayani mahasiswa. Hanya saja terkait kedisiplinan tadi yang sering menjadi kendala dalam kelancaran pengurusan mahasiswa sendiri. Hal tersebut tentunya berangkat juga dari karakteristik masing-masing pegawai.
15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
16. **Informan** : Pegawai yang melayani cukup memiliki kompeten dan kemampuan pelayanan yang baik. Semua itu berdasarkan keahlian mereka juga pastinya, tidak mungkin mereka ditempatkan pada suatu pekerjaan tertentu jika mereka tidak mampu dalam menjalankannya, saya rasa pegawai

di fakultas memiliki kemampuan yang baik dalam masing-masing bidang pelayanan yang mereka lakoni. Tetapi alangkah lebih bagusnya juga pegawai yang menangani bagian administrasi itu bukan yang memiliki tugas mengajar, sehingga tidak mempengaruhi jadwal pelayanan dan juga perkuliahan yang ada dan tidak menjadikan mahasiswa dirugikan dalam hal tersebut.

17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
18. **Informan** : Untuk sikap pegawai sendiri dalam melayani Alhamdulillah sangat baik. Tidak ada yang bermasalah terkait sikap dalam pelayan mereka kepada mahasiswa.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?
20. **Informan** : Respon pegawai sesuai dengan kebutuhan yang kita inginkan. Saat mahasiswa datang dan hendak mengajukan keperluan tertentu mereka sangat melayani, selagi tidak memiliki kesibukan tersendiri pasti kita dilayani dengan cepat. Lain halnya kalau saat datang ada mahasiswa lain yang lebih dulu dilayani, otomatis kita yang datang belakangan harus menunggu dan antri untuk menyampaikan keperluan kita.
21. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?
22. **Informan** : Terkait nasehat dan motivasi kalau berdasarkan yang saya alami secara pribadi tidak ada. Kita hanya datang dan menyampaikan maksud

keperluan kita dan pegawai melayani sesuai hal tersebut. Selepas itu ya tidak ada lagi hal yang dibahas, saya sendiri juga jika telah selesai dalam keperluan tertentu langsung pamit dan keluar dari ruang pelayanan.

## Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam

Nama : Awaludin Hari/ Tgl : 27, /02/2023  
Semester :4/A Waktu :2:00 WIT

---

1. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?
2. **Informan** : Menurut saya fasilitas sarana yang disediakan fakultas untuk saya belum terlalu baik soalnya masih ada yang kurang seperti kursi dan lain.
3. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?
4. **Informan** :Pelayanan di siakad ada sisi positif dan negatifnya. Sisi positifnya, mahasiswa tidak perlu menunggu para pegawai, sisi negatifnya untuk siakad harus ada paket data dan jaringan yang bagus serta terkadang ada mahasiswa yang belum memahami cara melakukan pengurusan di siakad.
5. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?
6. **Informan** :Menurut saya, kedisiplinan pegawai kurang baik. Sering kedatangan mahasiswa menunggu pegawai untuk meakukan pengurusan sampai berjam-jam bahkan pegawai tersebut tidak hadir di tempat sehingga bisa menghambat proses pengurusan mahasiswa.
7. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?

8. **Informan** :Seringkali ada pegawai yang sudah konsisten dan ada juga yang tidak.
9. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?
10. **Informan** :Iya, pegawai melayani sesuai prosedur
11. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?
12. **Informan** :Tanggung jawab pegawai dalam melayani sering kali terabaikan. Salah satu contohnya mereka tidak hadir dalam ruangan sehingga mahasiswa harus menunggu, terkadang juga tidak senyum dengan mahasiswa dll.
13. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?
14. **Informan** :Para pegawai di fakultas diperlukan untuk memperbaiki proses pelayanannya sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
15. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
16. **Informan** :Sikap pegawai di fakultas dalam melayani tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Salah satu faktor yang banyak ditemui yaitu keterlambatan pegawai atau ketidakhadiran pegawai pada saat jam kantor sehingga mahasiswa terhambat dalam proses pengurusannya
17. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?

18. **Informan** :Respon pegawai saat melayani mahasiswa terkadang biasa-biasa saja. Mahasiswa datang dan memberikan berkas dan mereka menerima kemudian selesai.
19. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?
20. **Informan** :Mereka tidak memberikan nasehat kepada mahasiswa hanya sekedar melayani begitu saja

### **Transkrip Hasil Wawancara Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam**

Nama : Bakri Keliwawa

Hari/ Tgl : Jum'at, 30/02/2023

Semester :8/A

Waktu :11:20 Wit

---

23. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang fasilitas sarana yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon ?

24. **Informan** : Menurut saya fasilitas yang disediakan fakultas dalam melayani mahasiswa menurut saya kurang baik, karena masih ada kursi, dan SDM yang kurang.

25. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan menggunakan media siakat?

26. **Informan** : Media yang dipergunakan bagi mahasiswa IAIN Ambon media siakad sebagai pelayanan online masih kurang efektif karena pada dasarnya media yang digunakan itu harus betul-betul mempermudah mahasiswa dalam mengakses ke media tersebut malahan media yang digunakan itu justru memperlambat proses administrasi karena pada dasarnya masih membutuhkan pelayanan yang sifatnya manual sedangkan media siakad itu tidak menggunakan pengembalian secara online supaya dapat mempermudah mahasiswa agar tidak repot<sup>2</sup> untuk antri dalam pelayanan yang sifatnya manual.

27. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda tentang kedisiplinan pegawai dalam melayani ?

28. **Informan** : Seperti yang sudah saya rasakan selama menjadi mahasiswa, terkait kedisiplinan pegawai fakultas saat akan melayani mahasiswa, pegawai/staf fakultas tidak melayani mahasiswa sesuai dengan waktu yang

telah di tentukan bahkan sebelumnya tiba jam istirahat fakultas, staf fakultas ada yang membuat mahasiswa menunggu di karenakan ingin beristirahat sebentar. Jadi saya rasa kedisiplinan pegawai fakultas kurang baik.

29. **Peneliti** : Apakah pegawai konsisten dengan waktu yang dijanjikan dari awal ?

30. **Informan** : Tidak juga karena memang untuk melakukan pengurusan tidak pernah melakukan janji dengan pegawai, jadi kalau mau melakukan pengurusan tinggal datang di fakultas cuman untuk waktu datangnya kadang mereka tidak sesuai dengan waktu buka kantor.

31. **Peneliti** : Apakah pegawai melayani anda sesuai prosedur?

32. **Informan** : Ya, sejauh ini saya rasa sudah cukup sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

33. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap tanggung jawab pegawai dalam melayani ?

34. **Informan** : Sejauh ini yang saya lihat tanggung jawab sebagai seorang pegawai fakultas dalam melayani mahasiswa sering mereka abaikan sehingga terjadi seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya bahwa mereka tidak melayani mahasiswa sesuai dengan waktu yang telah disepakati sampai seringkali terjadi pada saat mahasiswa datang untuk melakukan pengurusan dan hal lain sebagainya para pegawai fakultas tidak berada pada runganannya.

35. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap kemampuan pegawai saat melayani ?

36. **Informan** : Saya rasa pegawai fakultas tidak memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani mahasiswa karena sebagai mahasiswa, saya tidak cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan saya harap kedepannya pelayanan terhadap mahasiswa bisa lebih diperhatikan dengan baik.
37. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap sikap pegawai saat melayani anda ?
38. **Informan** : Saya sendiri sebagai seorang mahasiswa tidak cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas dikarenakan para pegawai sering menyepelekan waktu yang sudah disepakati bersama mahasiswa, bahkan membuat mahasiswa menunggu berjam-jam tetapi tidak dilayani dengan baik.
39. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap respon pegawai saat melayani anda ?
40. **Informan** : Menurut saya respon mereka pegawai fakultas kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan sama sekali tidak memiliki perasaan bersalah dan bahkan terlihat biasa saja setelah menyita waktu mahasiswa.
41. **Peneliti** : Bagaimana persepsi anda terhadap nasehat dan motivasi yang diberikan pegawai Fakultas. ?
42. **Informan** : Selama saya melakukan pengurusan di fakultas tidak pernah ada yang namanya nasehat ataupun motivasi yang diberikan pada saya.