

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mutu perguruan tinggi tidak hanya dicerminkan oleh kemegahan infrastruktur fisik atau kurikulum yang ditawarkan, melainkan juga oleh kualitas layanan akademik yang diberikan sehari-hari. Layanan akademik yang prima meliputi efisiensi administrasi, transparansi informasi, profesionalisme staf, serta ketersediaan sarana pendukung pembelajaran yang memadai. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, setiap institusi pemerintah termasuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) berkewajiban menyelenggarakan layanan yang prima demi terpenuhinya hak-hak konstitusional warga negara (Abdillah, 2024).

Layanan akademik di perguruan tinggi bukan sekadar urusan administrasi atau "bantuan loket" bagi mahasiswa. Lebih dari itu, layanan akademik adalah jantung dari ekosistem perkuliahan yang menentukan kelancaran masa studi mahasiswa dan kualitas institusi itu sendiri. Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan akademik memiliki peran yang sangat penting di antaranya menjamin kelancaran administrasi studi, mendukung keberhasilan akademik mahasiswa, menjadi jembatan informasi yang valid, tolak ukur kualitas (Akreditasi) Perguruan Tinggi dan integrasi data dan digitalisasi (Smart Campus). Layanan akademik yang prima tidak hanya membuat mahasiswa merasa nyaman dan dihargai, tetapi juga menjadi fondasi utama bagi perguruan tinggi untuk

mencetak lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Kesuksesan seorang mahasiswa meraih gelar sarjana adalah hasil kolaborasi erat antara kerja keras mereka dan efisiensi layanan akademik di baliknya (Barusman, 2016).

Hubungan antara proses pelayanan dan mutu layanan akademik di perguruan tinggi dapat digambarkan sebagai hubungan sebab-akibat yang linear dan berbanding lurus. Jika hubungannya harmonis dan sistemnya berjalan baik, maka mutu akademik otomatis akan meningkat. Sebaliknya, jika hubungan ini retak atau birokrasinya berbelit-belit, mutu perguruan tinggi akan langsung merosot. Selain itu untuk melihat bagaimana hubungan ini membentuk sebuah "Mutu", kita bisa merujuk pada 5 dimensi kualitas pelayanan (ServQual) yang disesuaikan dengan dunia kampus seperti *Tangibles* (Bukti Fisik) dimana Ketersediaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang jarang *down*, ruang pelayanan yang nyaman, dan mesin cetak KHS mandiri. Selain itu persoalan *Reliability* (Keandalan) dimana kemampuan staf akademik memberikan data yang akurat. Misalnya: Nilai yang diinput sesuai, jadwal ujian tidak bentrok, dan ijazah terbit tanpa salah ketik (Barusman, 2016).

Layanan akademik yang prima bertindak sebagai infrastruktur pendukung yang memastikan Proses Belajar Mengajar (PBM) berjalan tanpa gangguan teknis. Ketika dosen dan mahasiswa tidak lagi dibebani oleh masalah administrasi yang rumit, fokus utama mereka akan beralih sepenuhnya pada transfer ilmu. Inilah titik awal bagaimana layanan akademik mendorong kepuasan mahasiswa (Barusman, 2016).

Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa bukan sekadar "murid yang mendengarkan kuliah", melainkan pengguna utama (*primary user*) sekaligus pemangku kepentingan kunci (*key stakeholder*) dari seluruh ekosistem layanan akademik. Sebagai pengguna, posisi mahasiswa sangat unik karena mereka adalah konsumen jasa pendidikan sekaligus produk yang dihasilkan oleh perguruan tinggi tersebut. Seperti halnya peran mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik, maka sebagai pengguna, keterlibatan mahasiswa terhadap layanan akademik bersifat siklikal (berputar) dan menyeluruh. Menempatkan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik berarti menuntut perguruan tinggi untuk mengadopsi prinsip *Student-Centered Service* (Pelayanan Berbasis Mahasiswa). Layanan akademik tidak boleh lagi bersikap kaku atau merasa "dibutuhkan", melainkan harus memposisikan diri sebagai mitra yang memfasilitasi kenyamanan mahasiswa dalam menuntut ilmu (Nurhayati, 2025).

Secara akademis dan praktis, pernyataan bahwa "persepsi mahasiswa dapat digunakan sebagai indikator layanan yang berkualitas" adalah benar dan sangat beralasan. Di era pendidikan modern, mahasiswa tidak lagi dipandang sekadar sebagai objek didik, melainkan sebagai *primary customer* atau pemangku kepentingan utama. Oleh karena itu, sudut pandang mereka sangat krusial dalam menilai apakah sebuah institusi berjalan dengan baik atau tidak (Adinegara, 2023).

Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang merupakan salah satu PTKIN terkemuka di Sumatera Barat yang memegang mandat besar dalam mengintegrasikan ilmu keislaman dengan sains modern. Sebagai bagian integral

dari UIN Imam Bonjol Padang, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) memikul tanggung jawab besar untuk mencetak calon pendidik dan tenaga kependidikan Islam yang profesional. Dengan jumlah mahasiswa yang sangat besar dan dinamis, FTK dihadapkan pada tantangan pengelolaan layanan akademik yang kompleks.

Secara umum, layanan akademik di FTK UIN Imam Bonjol Padang sudah berbasis digital (menggunakan sistem informasi terpadu) untuk memudahkan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi.

Transformasi status institusi dari IAIN menjadi UIN, serta perpindahan sebagian aktivitas akademik ke Kampus III Sungai Bangek, membawa implikasi besar terhadap sistem tata kelola administrasi dan layanan. Pemanfaatan sistem informasi akademik berbasis digital (seperti SIAKAD) dituntut untuk berjalan optimal tanpa mengesampingkan aspek layanan humanis dari para staf administrasi fakultas. Layanan akademik di FTK mulai dari proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), layanan surat-menyurat, bimbingan akademik, hingga proses administrasi ujian munaqasah menjadi urat nadi yang menentukan kelancaran masa studi mahasiswa.

Apabila ditinjau dalam konteks mikro, urgensi persepsi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) sangatlah penting. Di antara berbagai program studi di FTK UIN Imam Bonjol Padang, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) memiliki keunikan tersendiri. Mahasiswa MPI dididik secara khusus untuk menguasai teori, konsep, dan praktik pengelolaan serta penjaminan mutu pendidikan. Secara akademis, mahasiswa MPI memiliki

kepekaan kritis yang lebih tinggi terhadap bagaimana sebuah sistem organisasi dan layanan dijalankan, karena hal tersebut merupakan inti dari bidang keilmuan yang mereka pelajari setiap hari.

Oleh karena itu, mengeksplorasi persepsi mahasiswa MPI terhadap layanan akademik FTK menjadi sangat krusial. Persepsi merupakan proses pengorganisasian dan penginterpretasian stimulus yang diterima oleh individu sehingga memberikan makna terhadap lingkungannya. Dalam konteks ini, persepsi mahasiswa berfungsi sebagai cermin objektif sekaligus indikator kualitas (evaluasi berbasis konsumen) bagi manajemen fakultas.

Namun, pada realitasnya, berdasarkan observasi awal tanggal 25 Januari 2026 masih sering ditemukan kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan layanan di lapangan. Selain itu bersumber dari wawancara awal peneliti dengan salah seorang mahasiswa MPI BP 2023 tanggal 26 Januari 2026 terkait permasalahan seputar layanan akademik di fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN IB Padang, dia menyatakan bahwa “Permasalahan terkait layanan akademik di fakultas ini seperti keterbatasan respon dari staf administrasi, kendala teknis atau ketidaksinkronan data pada sistem informasi akademik digital, kurangnya transparansi alur birokrasi penanganan berkas akademik dan distribusi informasi akademik yang terkadang lambat atau tidak merata” (Trestia, 2026). Oleh sebab itu peneliti mencoba menguraikan beberapa isu yang kerap muncul di lingkungan fakultas ukuran besar antara lain:

Pertama, masalah keterbatasan responsivitas staf administrasi. Di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Imam Bonjol Padang, aspek daya tanggap dari staf administrasi dinilai masih menghadapi hambatan yang cukup signifikan dalam merespons berbagai keluhan mahasiswa. Berdasarkan observasi awal tanggal 25 Januari 2026 terlihat bahwa keterbatasan responsivitas ini umumnya terwujud dalam beberapa fenomena di lapangan, antara lain: Lambatnya Penanganan Keluhan Akademik. Minimnya Kejelasan Estimasi Waktu (Waktu Tunggu). Kesenjangan Komunikasi (Sikap Kurang Tanggap). Ketidaksinkronan Layanan *Online* dan *Offline*. Meskipun UIN Imam Bonjol Padang telah menerapkan digitalisasi layanan, saluran pengaduan online sering kali lambat direspons oleh operator. Akibatnya, mahasiswa tetap harus datang langsung dan mengantre lama demi mendapatkan kepastian penyelesaian masalah administrasi mereka. Bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), keterbatasan responsivitas staf administrasi ini dinilai kontradiktif dengan prinsip-prinsip manajemen layanan prima (*service excellence*).

Kedua, Kendala teknis atau ketidaksinkronan data pada sistem informasi akademik digital. Penerapan sistem informasi akademik digital (seperti portal SIAKAD) di UIN Imam Bonjol Padang sejatinya bertujuan untuk menciptakan tata kelola administrasi yang efisien, transparan, dan terintegrasi. Namun, dalam implementasinya di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK), digitalisasi layanan ini masih sering diwarnai oleh berbagai kendala teknis dan masalah sinkronisasi data yang menghambat aktivitas akademik mahasiswa.

Berdasarkan observasi awal terlihat beberapa bentuk kendala teknis dan ketidaksinkronan data yang kerap terjadi di lapangan antara lain: Ketidaksesuaian Data Nilai dan KHS, Malafungsi Sistem pada Masa Krusial (*Overload*), Masalah Integrasi Data Pembayaran dan Registrasi, Ketidakselarasan Data Administrasi Tugas Akhir. Bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), kendala integrasi teknologi ini merupakan isu manajemen sistem informasi yang serius. Ketidaksinkronan data tidak hanya menimbulkan kepanikan psikologis dan membuang waktu mahasiswa yang harus melakukan verifikasi manual berulang kali ke bagian administrasi, tetapi juga menunjukkan adanya celah (*gap*) dalam pemeliharaan, validasi data, dan keandalan (*reliability*) infrastruktur digital yang dikelola oleh pihak fakultas maupun universitas.

Ketiga, Kurangnya transparansi alur birokrasi penanganan berkas akademik. Fenomena ketidaktransparanan birokrasi ini tercermin dalam hasil observasi awal peneliti seperti: Ketidakjelasan Informasi Alur Prosedur: SOP (*Standard Operating Procedure*) atau alur pengurusan berkas penting seperti pengajuan beasiswa, dispensasi kuliah, legalisasi ijazah, hingga berkas pendaftaran ujian munaqasah sering kali tidak dipublikasikan secara jelas dan terbuka, baik di papan pengumuman fisik maupun di situs resmi fakultas. Akibatnya, mahasiswa harus meraba-raba atau bertanya dari satu meja ke meja lain.

Hal lain berupa absennya Sistem *Tracking* Berkas: Ketika mahasiswa menyerahkan berkas akademik untuk dimintakan tanda tangan pejabat fakultas (seperti Ketua Prodi, Wakil Dekan, atau Dekan), tidak ada sistem pelacakan (*tracking*) yang jelas. Mahasiswa tidak mengetahui keberadaan posisi berkas

mereka saat itu, apakah masih tertahan di staf administrasi, sudah di meja pimpinan, atau justru hilang/terselip. Selain itu masalah lain dalam hal ini adalah ketidakseragaman aturan (Subjektivitas Petugas). Terkadang kala terjadi perbedaan informasi antara satu staf administrasi dengan staf lainnya mengenai syarat penyerahan berkas. Ketidakseragaman ini memicu persepsi adanya standar ganda atau subjektivitas dalam layanan berkas akademik.

Bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), sistem birokrasi yang tertutup dan tidak transparan ini merupakan masalah serius dalam manajemen mutu layanan (*quality assurance*). Kurangnya keterbukaan informasi ini tidak hanya menurunkan tingkat kepercayaan (*trust*) mahasiswa terhadap kredibilitas pengelola fakultas, tetapi juga menciptakan rantai birokrasi yang tidak efisien yang dapat memperlambat penyelesaian hak-hak akademik mahasiswa.

Keempat, Distribusi informasi akademik yang terkadang lambat atau tidak merata. Penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan merata merupakan pilar penting dalam efektivitas manajemen kelembagaan di perguruan tinggi. Namun, di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Imam Bonjol Padang, proses distribusi informasi akademik dinilai masih sering mengalami keterlambatan serta tidak tersebar secara merata kepada seluruh mahasiswa yang membutuhkan seperti tumpang tindih dan ketidakpastian saluran informasi. Pihak fakultas belum optimal dalam memanfaatkan satu saluran komunikasi resmi yang terpusat. Informasi sering kali tersebar secara parsial melalui berbagai media sosial informal, grup WhatsApp, atau hanya ditempel pada papan pengumuman fisik di kampus tertentu. Mahasiswa yang tidak tergabung dalam jaringan informal

tersebut sering kali tertinggal informasi penting. Selain itu kesenjangan informasi antar-kampus: Perpindahan aktivitas akademik ke Kampus III Sungai Bangek menciptakan tantangan geografis baru. Terjadinya jarak fisik ini kadang memicu kesenjangan distribusi informasi antara mahasiswa yang berkegiatan di Kampus III dengan pusat administrasi fakultas, di mana informasi sering kali terlambat sampai ke mahasiswa di lokasi kampus yang berbeda.

Bagi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), keterlambatan dan ketidakmerataan distribusi informasi ini mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem komunikasi organisasi (*organizational communication*). Masalah ini tidak hanya merugikan mahasiswa secara administratif karena potensi kehilangan hak akademik mereka, tetapi juga menciptakan iklim akademik yang kurang kondusif akibat arus informasi yang tersumbat.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan dan persepsi layanan akademik sudah banyak dilakukan, penelitian yang secara spesifik memotret sudut pandang mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam di lingkungan FTK UIN Imam Bonjol Padang terutama pasca-adaptasi sistem kerja baru dan perluasan kampus masih sangat terbatas. Menilai layanan dari kacamata mahasiswa yang mempelajari ilmu manajemen akan memberikan umpan balik (*feedback*) yang lebih analitis, tajam, dan solutif bagi pihak dekanat.

Berdasarkan urian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dengan judul: **"Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan responsivitas staf administrasi dalam merespons keluhan mahasiswa.
2. Kendala teknis atau ketidaksinkronan data pada sistem informasi akademik digital.
3. Kurangnya transparansi alur birokrasi penanganan berkas akademik.
4. Distribusi informasi akademik yang terkadang lambat atau tidak merata.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka yang menjadi batasan penelitian adalah: persepsi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Imam Bonjol Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi mahasiswa

Manajemen Pendidikan Islam (MPI) terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Imam Bonjol Padang.

F. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian tentang Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat teoritis

- a. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai rujukan dan kajian lebih lanjut dan menambah wawasan keilmuan bagi peneliti khususnya dan pembaca lainnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang,

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian bisa menjadi acuan dalam peningkatan kualitas layanan akademik.
- b. Bagi fakultas sebagai rekomendasi/umpan balik (*Feedback*) strategis untuk perbaikan sistem dan performa staf layanan akademik FTK UIN Imam Bonjol Padang.

G. Defenisi Operasional

Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam adalah proses kognitif yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi MPI dalam menerima, mengorganisasikan, menafsirkan, dan mengevaluasi seluruh stimulus atau

informasi yang mereka rasakan dan alami secara langsung terkait dengan kualitas layanan akademik yang diberikan oleh pihak Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang. Persepsi ini diukur dengan menggunakan lima hal berikut ini:

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Terkait fasilitas fisik, gedung, kenyamanan ruang layanan, dan teknologi.
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Terkait kemampuan pihak fakultas dalam memberikan pelayanan secara akurat, andal, dan tepat waktu.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Terkait kesiapan, kecepatan, dan kemauan staf
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Terkait kompetensi, etika, keamanan, dan rasa percaya yang ditimbulkan oleh staf pelayanan
Empati (<i>Empathy</i>)	Terkait perhatian penuh, keramahtamahan, dan pemahaman staf terhadap kebutuhan personal mahasiswa

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami judul, maka yang menjadi poin utama dalam judul penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang diukur berdasarkan lima indikator di atas.