

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FTIK IAIN LANGSA**

TAHUN 2020

SKRIPSI

SUCI INDAH LESTARI

NIM. 1012016042



FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

LANGSA

TAHUN 2020

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Langsa Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) dalam Ilmu Pendidikan dan Keguruan**

Diajukan Oleh:

**Suci Indah Lestari
1012016042**

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Dr. Aqbal Ibrahim, S.Ag. M.Pd
NIP. 197306061999051003**

Pembimbing II



**Khairul Amri, M.Pd
NIDN. 2018088402**

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FTIK IAIN LANGSA**

SKRIPSI

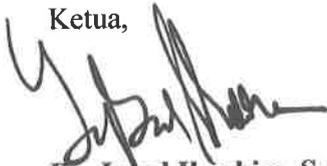
Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan Institut Agama Islam Negeri Langsa dan dinyatakan Lulus Serta
diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) dalam Ilmu
Pendidikan dan Keguruan

Pada Hari/ Tanggal

Kamis, 27 Agustus 2020

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



Dr. Iqbal Ibrahim, S.Ag. M.Pd
NIP. 197306061999051003

Sekretaris,



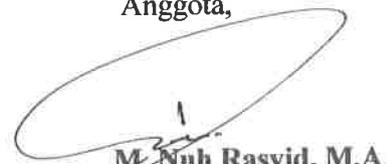
Khairul Amri, M.Pd
NIDN. 2018088402

Anggota,



Dr. Muhammad Nasir, MA
NIP. 197303012009121001

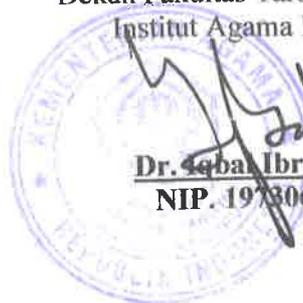
Anggota,



M. Nuh Rasyid, M.A
NIDN. 2019117902

Mengetahui:

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Iqbal Ibrahim, S.Ag, M.Pd
NIP. 19730606 199905 1003

SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Suci Indah Lestari
Tempat/Tgl. Lahir : Alur Jembatan, 16 Oktober 1998
NIM : 1012016042
Fakultas : FTIK
Jurusan : Pendidikan Agama Islam
Alamat : Dusun XII Benteng Rejo Langkat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FTIK IAIN Langsa” adalah benar hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti hasil karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 30 Juni 2020

Tertanda,




Suci Indah Lestari
NIM. 1012016042

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur kehadiran Allah Swt, atas berkah, rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Minat Baca Mahasiswa Jurusan PAI Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di Perpustakaan IAIN Langsa”.

Salawat dan salam semoga dilimpahkan kepada nabi Muhammad Saw, nabi yang merupakan sang revolusioner bagi segenap alam, nabi yang merupakan suri tauladan bagi umatnya dan nabi terakhir yang menjadi penutup segala risalah kebenaran sampai akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan, akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan dan hambatan itu dapat teratasi. Bantuan tersebut dapat berupa doa, dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. Basri Ibrahim, M.A selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Dr. Iqbal, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.
3. Nazliati, M. Ed selaku Ketua Jurusan Pendidikan Agama Islam IAIN Langsa.
4. Dr. Iqbal, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, koreksi, pengetahuan baru dalam penyusunan skripsi ini, serta membimbing penulis sampai pada tahap penyelesaian skripsi.

5. Khairul Amri, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, koreksi, pengetahuan baru dalam penyusunan skripsi ini, serta membimbing penulis sampai pada tahap penyelesaian skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa yang telah memberikan sejumlah ilmu pengetahuan kepada peneliti sehingga dapat peneliti gunakan sebagai ilmu penunjang dalam menuliskan skripsi ini.
7. Staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa yang telah memberikan bantuannya dalam pengurusan surat penelitian dan sebagainya untuk kelengkapan skripsi penulis.
8. Kepala perpustakaan IAIN Langsa beserta segenap staf yang telah menyiapkan berbagai literatur, memberikan kemudahan untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal demi menyelesaikan skripsi ini dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perpustakaan IAIN Langsa.
9. Mahasiswa jurusan PAI Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
10. Alm. Ayah dan Ibu penulis yang telah membiayai, memotivasi dan senantiasa memberikan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kakak, abang dan adik penulis yang telah memberikan motivasi dan senantiasa memberikan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini

12. Sahabat dan teman seperjuangan PAI yang telah memberikan motivasi dan semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini serta membantu menyumbangkan idenya selama penyusunan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah Swt. penulis serahkan segalanya, semoga semua pihak yang membantu penulis mendapat pahala di sisi Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Aamiin ya rabbal 'alamiin.*

Langsa, 30 juli 2020
Penulis

SUCI INDAH LESTARI
NIM. 1012016042

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Penjelasan Istilah.....	6
G. Kajian Terdahulu.....	7
H. Hipotesis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Mahasiswa	9
1. Pengertian Kepuasan.....	9
2. Harapan Mahasiswa Sebagai Konsumen	10
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	11
4. Pengukur Kepuasan Mahasiswa.....	12
5. Tujuan Kepuasan Konsumen	14
6. Indikator Pengukuran Kepuasan	14
B. Pelayanan Administrasi.....	15
1. Pengertian Layanan.....	15
2. Faktor Pendukung Layanan.....	16
3. Penyediaan Layanan.....	16
4. Prinsip Kualitas layanan.....	18
5. Prinsip Pelayanan Publik	20
6. Standar Pelayanan Publik.....	22
7. Pengertian administrasi	23

8. Unsur-Unsur Administrasi	24
9. Administrasi Pendidikan	25
10. Tujuan Administrasi Pendidikan.....	27
11. Ruang Lingkup Administrasi pendidikan	27
12. Fungsi Administrasi Pendidikan	30
13. Ciri-Ciri Administrasi Negara.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek Penelitian.....	33
D. Instrumen Penelitian.....	33
E. Desain Penelitian.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	41
1. Paparan Observasi Dan Wawancara	41
2. Paparan Angket	44
C. Pembahasan.....	55
1. Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Mahasiswa FTIK IAIN Langsa	55
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FTIK IAIN Langsa.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	37
Tabel 4.2.....	45
Tabel 4.3.....	46
Tabel 4.4.....	47
Tabel 4.5.....	56

ABSTRAK

Pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa, segala yang berkaitan pada mahasiswa dan persoalan yang berhubungan dengan pihak pegawai administrasi adalah pembahasan dalam penelitian ini. Yang mana kinerja juga harapan terhadap proses administrasi masih ada persoalan yang penulis dapatkan dilapangan. Beberapa keluhan yang penulis dapatkan antara lain petugas jarang ditempat ketika jam kerja masih berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk bisa mengetahui, bagaimana pelayanan administrasi terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa dan Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa. Penulis membatasi penelitian ini hanya terhadap mahasiswa Prodi PAI IAIN Langsa dan subjek yang digunakan 20 mahasiswa. Penelitian yang penulis gunakan adalah metode mix method, yang mana metode mix method ini gabungan antara metode kualitatif dan kuantitati Yang bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan bisa menjawab rumusan masalah yang ada. Instrumen data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara, observasi, wawancara dan angket. Hasil dari penelitian ini yaitu: pelayanan administrasi terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa karena masih ada petugas yang kurang bertanggung jawab seperti jarang ditempat ketika jam kerja masih berlangsung yang membuat mahasiswa menunggu lama dalam menyelesaikan suatu keperluan. Tingka kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa, belum bisa dikatakan puas. Berdasarkan data yang dihitung melalui spss, hipotesis yang dihasilkan H_0 diterima lebih banyak dibanding dengan H_a . Dan hasil perhitungan presentase manual 36% mahasiswa mengatakan pelayanan administrasi kurang memuaskan dan 32% mahasiswa mengatakan memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Administrasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.¹

IAIN Langsa sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan secara khusus mendapat pelimpahan kewenangan untuk menaungi program program studi kependidikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut

¹Joko Triono, Skripsi: *"Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi"* (Semarang: IAIN Wali Songo, 2012), hlm. 1.

fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas, utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik. Kualitas pelayanan administrasi tidak terlepas dari prinsip-prinsip seperti yang dideskripsikan sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi

Tujuan organisasi pendidikan akan tercapai bila menggunakan semua sumber, tenaga, dana dan fasilitas secara efisien.

2. Prinsip pengelolaan

Organisasi pendidikan akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien dengan cara melakukan pekerjaan manajemen yaitu merencanakan mengorganisasikan, mengarahkan dan melakukan pemeriksaan

3. Prinsip prioritas

Mengutamakan tugas pengelolaan tanpa mengesampingkan tugas yang lainnya.

4. Prinsip efektivitas kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi human relationship, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.

5. Prinsip kerja sama

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan suatu konduktifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu kerja sama.²

Administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya. Didalam suatu pelayanan, memiliki unsur-unsur kualitas antara lain:

- a. Penampilan
- b. Tepat waktu dan janji
- c. Kesiediaan melayani
- d. Pengetahuan dan keahlian
- e. Kesopanan dan ramah tamah
- f. Kejujuran dan kepercayaan³

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas. Sedangkan menurut Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai

²H. Nurochim, *Administrasi Pendidikan*, (Bekasi: Gramata, 2016), hlm. 15-16.

³Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 59-60.

dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa fakultas tarbiyah terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya.

Mahasiswa ibarat pelanggan yang harus diberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan, agar dapat terciptanya kepuasan dan tidak timbul rasa kecewa, pelayanan yang sesuai harapan para pelanggan antara lain, bersikap ramah, bertanggung jawab, merespon apapun keluhan dengan perasaan senang, tidak memasang muka cemberut ketika ditemui.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) adalah salah satu Fakultas yang ada di IAIN Langsa, FTIK memiliki 6 program studi antara lain, Pendidikan Agama Islam (PAI), Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Pendidikan Matematika (PMA), Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) dan Pendidikan Anak Usia Dini (PIAUD) dan memiliki kurang lebih 1000 mahasiswa/i. Untuk mengelola beribu mahasiswa/i dan mempertahankan kualitas FTIK tersebut pelayanan yang ada juga harus dikelola dengan baik dan sesuai harapan mahasiswa sebagai konsumen diperguruan tinggi, ketika konsumen sudah merasa puas dengan segala pelayanan yang ada mereka pasti juga akan mempromosikan lembaga tersebut kepada yang lain.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa, sebagian mahasiswa merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan dan sebagian merasa tidak puas, hal itu terlihat dari observasi yang

peneliti lakukan selama beberapa saat terhadap mahasiswa yang telah mendapatkan pelayanan di FTIK IAIN Langsa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa dengan judul penelitian “Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa”.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di FTIK IAIN Langsa?

B. Batasan Masalah

Pembatas suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah, agar penulis tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penulis akan tercapai, beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penulis membatasi penelitian ini pada pelayanan administrasi akademik FTIK IAIN Langsa terhadap mahasiswa prodi PAI.
2. Pelayanan yang diteliti pada penelitian ini adalah pada semester genap 2019/2020.

C. Tujuan Penelitian

1. Bagaimana pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa Prodi PAI di FTIK IAIN Langsa.
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di FTIK IAIN Langsa.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemikiran tentang wacana keilmuan dan terutama dikaitkan dengan sarana belajar dikampus.

2. Secara praktis

- a. Bagi penulis

Memberikan pengalaman serta dapat melatih kemampuan peneliti khususnya tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa PAI di FTIK IAIN Langsa.

- b. Bagi perguruan tinggi

Memberikan masukan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di FTIK IAIN Langsa.

E. Penjelasan Istilah

1. Tingkat kepuasan mahasiswa
 - a. Tingkat menurut bahasa adalah susunan yang berlapis lapis atau berlinggek lenggek seperti lenggek rumah, tumpuan pada tangga.

- c. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁴
2. pelayanan Administrasi.
- a. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem.⁵
 - b. Administrasi adalah melayani, membantu dan mengarahkan secara intensif.⁶

F. Kajian Terdahulu

Penelitian penelitian terdahulu yang relevan diperlukan untuk memudahkan penulis dalam melakukan proses penelitian. Diantara tulisan 1 yang berkaitan yaitu "kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi pendidikan universitas negeri yogyakarta" Yang disusun oleh Arifa Alfiani, Dari hasil penelitiannya menunjukkan perolehan hasil kepuasan menunjukkan bahwa mahasiswa angkatan 2014 memiliki kepuasan tertinggi sebesar 75,5 % dan mahasiswa angkatan 2013 justru yang terendah dengan 71,4%.. hal ini dapat diidentifikasi karena pengaruh intensitas kebutuhan. Dapat diidentifikasi demikian karena angkatan pada tingkat semester dua sampai dengan semester enam memiliki beban kuliah yang padat.

Tulisan ke 2 yang berkaitan yaitu "pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN alauddin makasar" Yang disusun oleh, Nismawati, dari hasil penelitian

⁴Sopiantin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 33.

⁵Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 18.

⁶H. Nurochim, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 7.

menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa nilai terhitung sebesar 6,539 dan Ttabel sebesar 0,239 yang berarti thitung dengan nilai Sig= 0,000<0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat diartikan bahwa variabel layanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua kajian terdahulu di atas membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi, dan disini saya juga akan membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi, tahun permasalahan yang diteliti.

G. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di FTIK IAIN Langsa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* artinya cukup baik, memadai dan (*facio*) melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa cukup atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.⁷

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.⁸

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

⁷Ana Retnoningsih dan Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: CV. Widya Karya, 2012), Hlm. 393.

⁸Sopiantin, *Manajemen Belajar ...*, hlm. 33.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.⁹ Adapun definisi mengenai konsep kepuasan menurut para ahli adalah :

- a. Menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa.¹⁰
- b. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan harapannya.¹¹
- c. Tjiptono kepuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dan kinerja aktual sebagaimana dipersepsikan setelah memakai produk bersangkutan.¹²

2. Harapan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan

Mahasiswa dikatakan sebagai konsumen karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

⁹Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), hlm. 233.

¹⁰Lovelock dan Wirtz, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Hlm. 74.

¹¹Kotler, *Principles Of Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hlm. 150.

¹²Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 311.

Brook dan Howard dalam *High Expectation* mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware (non human element)*, *software (human element)*, kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran.¹³

3. faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Harapan konsumen dibentuk dan didasari oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan. Faktor-faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa biasa saja atau sangat kompleks.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan konsumen, penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimumkan mis-komunikasi dan mi-interpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa yang mudah dipahami dengan jelas. Semakin dekat harapan jasa yang diharapkan dengan jasa minimum yang dapat diterima semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan menurut Engel antara lain:

a. Diskonfirmasi harapan

Produk atau jasa yang sudah diterima dan digunakan hasilnya dibandingkan berdasarkan harapan.

¹³Sopiantin, *Manajemen Belajar Berbasis...*, hlm. 37.

b. Teori ekuitas

Teori ekuitas menyatakan bahwa orang akan menganalisa hasil dan input mereka dengan hasil input orang lain, contoh hasil adalah manfaat dan tanggung jawab.

c. Kinerja produk

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan mengenai bagaimana produk benar-benar bekerja begitu digunakan.

d. Keharusan kepuasan dan ketidakpuasan

Keharusan kepuasan dan ketidakpuasan mengacu pada suatu konsep bahwa tingkat kepuasan dan ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif.¹⁴

4. Pengukuran kepuasan mahasiswa

Pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Terdapat 5 (lima) variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

- a. Yang dilakukan pengukuran diantaranya penampilan fisik seperti, gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, keengkapan fasilitas, dan penampilan karyawan.
- b. Yang dilakukan pengukuran diantaranya, akurasi informasi, penanganan konsumen, keudahan pemesanan, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.
- c. Yang dilakukan pengukuran, kesiapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi,

¹⁴Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 42-46.

penanganan keluhan konsumen, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi pada saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen).

- d. Yang dilakukan pengukuran meliputi, pelayanan yang adil pada konsumen, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuasn dalam memberi keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- e. Yang dilakukan pengukuran, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.¹⁵

5. Tujuan kepuasan konsumen

Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 tujuannya adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan diingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh inststansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.¹⁶

6. Indikator pengukuran kepuasaan

- a. Prosedur
- b. Persyaratan pelayanan

¹⁵Didin Fatihudin, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 213.

¹⁶Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogakarta: Ruko Jambusari, 2010), hlm. 96.

- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapat pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biasa pelayanan
- k. Kepastian jadwal pelayanan
- l. Kenyamanan lingkungan
- m. Keamanan pelayanan
- n. Unsur lain yang relevan dengan karakteristik.¹⁷

B. Pelayanan administrasi

1. Pengertian layanan

Moenir mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

¹⁷*Ibid, hlm. 97-98.*

Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Menurut Fitzsimmons dalam Kencana mengatakan bahwa yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas terpenuhi bila apa yang diberi mereka sesuai apa yang mereka harapkan. Ketika mahasiswa membutuhkan surat izin meneliti, stempel, surat kelulusan, transkrip nilai, dikerjakan dengan waktu yang diinginkan mahasiswa dan dengan hasil yang baik. Jadi yang namanya pelayanan terdiri dari unsur pokok yaitu, cepat dan hasilnya bagus.

2. Faktor pendukung pelayanan

Pelayanan akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna. Menurut Moenir mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimbung dalam pelayanan
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas.

- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan dengan tanpa tulisan.¹⁸

3. Penyediaan layanan

Penyediaan layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan berupa dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

Dalam prakteknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyediaan layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Dalam kegiatan yang bertujuan komersil atau bisnis, disebut kegiatan bermotif mencari laba, pihak pihak yang termasuk kelompok penyediaan adalah usaha perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha tetap, yang berusaha sebagai produsen atau pedagang perantara atau penyalur suatu produk atau penyediaan jasa.

Dalam suatu kegiatan yang tidak bertujuan komersil atau disebut kegiatan yang tidak bermotif mencari laba atau disebut juga usaha nirlaba, yang termasuk kelompok penyedia adalah perseorangan dan badan badan swasta, Contoh:

- a. Kepala bagian personalia dalam perusahaan, pelangganya adalah semua pegawai yang ada dalam perusahaan.

¹⁸Kamaruddin, *Administrasi Dan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Ombak, 2016), hlm. 75-80.

- b. Seorang pegawai pengetikan diperusahaan, konsumennya adalah semua staf yang membutuhkan jasa pengetikan darinya.¹⁹

Dalam segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat (Mahasiswa). Sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 58.

QS. An_Nisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*

Ayat ini menjelaskan tentang sifat amanah yang harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat, amanah yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan, oleh karena itu setiap karyawan atau pegawai jika diberikan suatu pekerjaan maka ia harus melaksanakan sebaik- baiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Prinsip kualitas layanan jasa

¹⁹Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2017), hlm. 11.

Menurut Tjiptono dan Gregorius Prinsip-prinsip kualitas jasa adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

c. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. *Review* (Meninjau)

Proses *review* (meninjau) merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sektor dan lain-lain).

f. *Total Human Reward* (Total Pahala Manusia)

Reward (pahala) dan *recognition* (pengakuan) merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas konsumen.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan jasa diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif di antaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam satu perusahaan penyelenggara. Semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan. Adanya komunikasi yang baik semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan. Adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semua personil perusahaan.²⁰

5. Prinsip pelayanan publik

²⁰Gregorius Chandra, *service Quality & satisfaction*, (Yogyakarta: Andi obset, 2011), hlm. 203-204.

a. Keserhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/prsoalan dalam pelaksanaan peayanan publik.

e. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

f. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

g. kenyamanan

lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²¹

6. Standar pelayanan publik

setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang kurangnya meliputi:

a. prosedur pelayanan

prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. waktu penyelesaian

waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. biaya pelayanan

biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. produk pelayanan

hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. kompetensi petugas pemberi pelayanan

²¹Nina Rahmayanti, *manajemen...*, hlm. 88-89.

kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Pengertian administrasi

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit

- a. menurut Siagian menyebutkan administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²²
- b. Menurut ismail Nawawi administrasi dalam arti sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional.²³

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengelolaan data dan informasi yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi. Adapun pengertian administrasi menurut para ahli dalam arti luas:

- a. Menurut Plifner menyebutkan administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber yang diinginkan.²⁴
- b. Menurut Ismail Nawawi administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang

²²Sahya anggara, *Ilmu Administrasi Negara*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm. 21.

²³Nawawi, *Analisis Strategi Advokasi Teori Dan Praktek*, (Surabaya: PMN,2009), hlm..

²⁴*Ibid*, hlm. 21.

secara dinamis dalam kerja sama dalam pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien.²⁵

Berdasarkan pengertian mengenai administrasi menurut para ahli, administrasi dapat dikatakan sebagai proses kerja sama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan.

Definisi administrasi yang telah dikemukakan diatas memiliki perbedaan satu sama lain. Tetapi hal ini secara prinsip yang mendasarnya ada persamaan atau ada unsur-unsur yang sama, persamaan itu antara lain:

- a. Administrasi merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi sesuatu tujuan.
- b. Administrasi merupakan proses berupa kegiatan- kegiatan atau rangkaian kegiatan, atau memerlukan langkah-langka kegiatan yang bertahap dan berkesinambung.
- c. Administrasi mendayagunakan dan memanfaatkan sumber-sumber potensi yang ada dan sesuai dengan tujuan.
- d. Administras merupakan proses kerja sama dalam mencapai tujuan.²⁶

8. Unsur- unsur administrasi

²⁵*Ibid*, hlm.35.

²⁶Abdurrahman, Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 4.

Dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkait antara satu dan yang lain. yang apabila salah satunya tidak ada, proses administrasi akan pincang. Unsur tersebut meliputi:

- a. Organisasi, yaitu wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
- b. Manajemen, yaitu kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengarahkan fasilitas kerja. Hubungan ini meliputi:
 - 1) Perencanaan
 - 2) Pembuatan keputusan
 - 3) Pembimbing
 - 4) Pengoordinasian
 - 5) Pengawasan
 - 6) Penyempurna dan perbaikan tata stuktur dan tata kerja
- c. Komunikasi, yaitu penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lain dalam rangka terwujudnya kerja sama.
- d. Kepegawaian, yaitu pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang diperlukan.
- e. Pembekalan, yaitu perencanaan, pengadaan, dan pengatiuran pemakaian barang-barang keperluan kerja.
- f. Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
- g. Hubungan, yaitu perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan terhadap usaha kerja sama.²⁷

²⁷Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi...*, hlm, 29.

9. Adminstrasi pendidikan

Administrasi pendidikan ialah segenap proses pengarahan dan pengeintegrasian segala sesuatu, baik personel, spritual, maupun material, yang berangkut paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi didalam proses administrasi pendidikan segenap usaha orang-orang yang terlibat didalam proses pencapaian tujuan pendidik itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efesien.

Dalam buku kurikulum, usaha-usaha perbaikan dalam bidang pendidikan dan administrasi pendidikan dari Departemen P dan K dapat kita baca tentang rumusan administrasi pendidikan sebagai berikut: administrasi pendidikan adalah suatu keseluruhan kegiatan bersama dalam bidang pendidikan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan. Atau secara lebih singkat dapat juga dikatakan administrasi pendidikan ialah pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan dan segala sesuatu yang berkenaan dengan urusan urusan pendidikan.

Didalam *Diktionary Of Education Karanagn Good Caner V Edisi Kedua* administrasi pendidikan adalah segenap teknik dan prosedur yang dipergunakan dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

Dari beberapa definisi administrasi pendidikan yang telah dikemukakan diatas ternyata bahwa didalam setiap kegiatan administrasi terdapat beberapa

unsur yang selalu kait mengait satu sama lain. Beberapa unsur pokok didalam administrasi yang dimaksud ialah:

- a. Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang)
- b. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama
- c. Adanya fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan
- d. Adanya perlengkapan dan alat yang diperlukan²⁸

Berdasarkan uraian diatas dapat dapat kita simpulkan bahwa, administrasi pendidikan ialah rangkaian kegiatan berencana dan sistematis yang melibatkan dan mengikut sertakan sumber-sumber potensi yang sesuai, baik sarana prasarana maupun manusia dalam mencapai tujuan pendidikan secara lebih efektif dan efisien.

10. Tujuan administrasi pendidikan

Tujuan administrasi pendidikan adalah untuk meningkatkan afektivitas efisien. Dengan kata lain menyelenggarakan kondisi-kondisi yang kondusif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁹

11. Ruang lingkup administrasi pendidikan

Ruang lingkup yang tercakup didalam administrasi pendidikan dapat dikelompokan sebagai berikut:

- a. Administrasi material, yaitu kegiatan administrasi yang menyangkut bidang materi atau benda-benda seperti ketata usahaan sekolah, administrasi keuangan, dan lain-lain.

²⁸Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm, 3-5.

²⁹Abdurrahman, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 7-8.

- b. Administrasi personel, tercakup didalam administrasi personel guru dan pegawai serta administrasi peserta didik.
- c. Administrasi kurikulum, tercakup didalamnya penyusun kurikulum, pembina kurikulum, pelaksana kurikulum, penyusunan silabus dan sebagainya.

Bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan sangat banyak dan luas. Namun yang sangat penting dan perlu diketahui oleh para kepala sekolah dan guru pada umumnya yaitu:

a. Bidang tata usaha sekolah, meliputi :

- 1) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha.
- 2) Anggaran belanja keuangan sekolah.
- 3) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah.
- 4) Keuangan dan pembukuannya.
- 5) Korespondensi/ surat menyurat.
- 6) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan,
- 7) pengisian buku induk, raport dan sebagainya.

b. Bidang personalia murid, yang meliputi antara lain :

- 1) Organisasi murid.
- 2) Masalah kesehatan murid.
- 3) Masalah kesejahteraan murid.
- 4) Evaluasi kemajuan murid.
- 5) Bimbingan dan penyuluhan bagi murid.

c. Bidang personalia guru, meliputi :

- 1) Pengangkatan dan penempatan tenaga guru.

- 2) Organisasi personel guru.
 - 3) Masalah kepegawaian.
 - 4) Masalah kondite dan evaluasi kemajuan guru.
 - 5) Refresing dan up-grading guru.
- d. Bidang pengawasan (supervisi)
- 1) Usaha untuk membangkitkan semangat guru,dan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan sebaik-baiknya.
 - 2) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antara guru, murid, dan pegawai sekolah.
 - 3) Mengusahakan membuat pedoman cara-cara menilai hasil-hasil pendidikan dan pengajaran.
 - 4) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.
- e. Bidang pelaksanaan dan pembinaan kurikulum
- 1) Berpedoman pada apa yang tercantum dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan, dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
 - 2) Melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metodenya, disesuaikan dengan pembaruan pendidikan dan lingkungan masyarakat.

Demikianlah antara lain bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan. Dapat disingkat lagi bahwa bidang-bidang diatas dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Bidang administrasi material, yaitu kegiatan administrasi yang menyangkut bidang- bidang materi.

- b. Bidang administrasi personal, yang mencakup didalamnya administrasi personel guru dan pegawai sekolah dan sebagainya.
- c. Bidang administrasi kurikulum, yang mencakup pelaksanaan kurikulum, pembinaan kurikulum, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya.

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa skopa atau ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi segala hal yang pada dasarnya ditekankan pada pelaksanaan kegiatan/ usaha pendidikan supaya berjalan secara teratur dan tertib yang semua itu diorientasikan pada tujuan pendidikan”.³⁰

12. Fungsi Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan mempunyai fungsi yang integral dalam proses pendidikan, terutama dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar disekolah, Fungsi pengelolaan proses belajar mengajar ini antara lain:

- a. Fungsi perencanaan, biasanya mencakup berbagai kegiatan seperti menentukan kebutuhan, yang diikuti oleh penentuan strategi pencapaian tujuan dan penentuan program guna melaksanakan strategipencapaian tersebut.
- b. Fungsi organisasi, meliputi personel, sarana dan prasarana, distribusi pengelolaan personel, distribusi tugas dan tanggung jawa, yang terwujud sebagai suatu badan pengelolaan yang integral.

³⁰H. Nurochim, *Administrasi...*, hlm, 17-19.

- c. Fungsi koordinasi, merupakan stabilisator antar berbagai tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin tercapainya relevansi dan efektivitas program kerja yang dilaksanakan.
- d. Fungsi motivasi, terutama meningkatkan efisiensi proses dan efektivitas hasil kerja.
- e. Fungsi pengawasan, meliputi pengamatan proses pengelolaan secara menyeluruh, sehingga tercapai hasil sesuai dengan program kerja.³¹

13. Ciri-ciri Administrasi Negara

Menurut Thoha ciri-ciri administrasi negara yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi- organisasi swasta.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.
- d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak.³²

³¹Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), hlm. 13-20.

³²Sahya anggara, *Ilmu Administrasi...*, hlm. 143.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah fenomenologi. Fenomenologi secara etimologi berasal dari kata *phenomenon* yang berarti realitas yang tampak dan *logos* yang berarti ilmu. Sehingga secara terminology, fenomenologi adalah ilmu yang berorientasi untuk mendapat penjelasan tentang realitas yang tampak.³³

Fenomenologi adalah bagian dari metodologi kualitatif, namun mengandung nilai sejarah dalam perkembangannya. Menurut Hegel fenomenologi mengacu pada pengalaman sebagaimana yang muncul pada kesadaran, ia menjelaskan fenomenologi adalah ilmu menggambarkan apa yang seseorang terima, rasakan dan ketahui didalam kesadaran langsung dan pengalamannya. Dan apa yang muncul dari kesadaran itulah yang disebut fenomena.³⁴

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan mix method, yang mana mix method ini adalah gabungan dari kualitatif dan kuantitatif

B. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa. Pemilihan lokasi ini ditentukan dari topik penelitian yang berusaha untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di

³³Iman Ghozali, *Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Semarang:Yoga Pratama, 2016). Hlm, 427.

³⁴Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*, (Jakarta: Grasindo, 2016). hlm, 65.

FTIK IAIN Langsa. Maka penelitian ini akan dilakukan pada semester genap Tahun Akademik 2020/2021.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam FTIK IAIN Langsa yang terdiri dari ± 500 mahasiswa dan dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah 20 mahasiswa prodi PAI FTIK IAIN Langsa.

D. Instrumen Penelitian

1. Observasi

Observasi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu observasi sistematis yang dilakukan pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan. Teknik ini memiliki tujuan untuk meneliti secara langsung dengan mendatangi objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dan melihat langsung kegiatan yang dilakukan pihak administrasi lalu menuliskannya dilembar observasi yang telah dibuat.

2. wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti menggunakan wawancara secara mendalam untuk memperoleh data yang valid. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara dan lembar untuk menulis jawaban yang diwawancarai. Wawancara

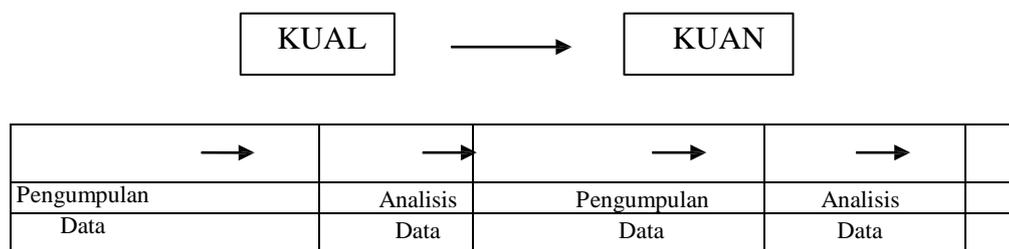
untuk mengungkapkan tingkat kepuasan mahasiswa PAI terhadap pelayanan administrasi akademik FTIK IAIN Langsa.

3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁵ Dengan demikian angkat angket disebarkan kepada mahasiswa FTIK IAIN Langsa Prodi Pendidikan Agama Islam.

E. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian desain *sequential exploatory*. Yang mana analisis data kualitatif dijadikan sebagai metode utama sedangkan analisis data kuantitatif memperdalam dan memperluas data penelitian, Secara rinci dapat ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



F. Teknis Analisis Data

Pada penelitian ini, penelitian yang digunakan adalah kombinasi (*mixed methods*) yang mana suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif untuk

³⁵Sugiono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 137.

digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif.³⁶

Model penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan angket yang telah diperiksa terlebih dahulu oleh ahli bidang manajemen dan dekan FTIK IAIN Langsa sebelum dipertanyakan dan disebarkan kepada mahasiswa yang menjadi sasaran penelitian. Setelah penulis berhasil mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan angket, penulis menganalisa data tersebut. Pada tahap pertama penulis menganalisa data kualitatif dengan cara menceritakan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis untuk mendapat jawaban dari bagaimana pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa terhadap mahasiswa. Untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam, lengkap dan memperluas data dari analisis kualitatif yang telah dilakukan, maka pada tahap kedua penulis menganalisis data menggunakan kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan melalui angket yang telah disebarkan kepada mahasiswa dihitung dengan menggunakan SPSS dan dilihat validitas dan reabilitas soal angket dan juga untuk melihat hipotesis yang dihasilkan, agar mendapatkan hasil dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa. Setelah data dari kualitatif dan kuantitatif telah dianalisis, setelah itu penulis menyatukan data keduanya untuk menjawab rumusan masalah dan menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

³⁶Sugiono, *Metode Penelitian Edisi Revisi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 404.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu keguruan adalah fakultas terbesar dan tertuan di IAIN Langsa. Berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Langsa berawal dari berdirinya IAI Zawiyah Cot Kala Langsa pada tahun 1980, yang pada waktu itu hanya membuka 3 Fakultas, yaitu Fakultas Dakwah, Fakultas Syariah, dan Fakultas Tarbiyah. Pada waktu itu Tarbiyah hanya memiliki 1 Jurusan yaitu Pendidikan Agama Islam. Seiring dengan terbitnya peraturan pemerintah yang mengharuskan untuk melakukan perubahan status, maka IAI Zawiyah Cot kala Langsa berubah menjadi STAI Zawiyah Cot Kala. Kemudian pada akhir tahun 2006 keluarlah peraturan Presiden RI Nomor 106 Tahun 2006 Tentang pendirian Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN).

Dalam proses perkembangannya, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa kembali mengalami transformasi dan peningkatan status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa sesuai dengan pereturan presiden (perpres) Nomor 1146 Tahun 2014.

1. Visi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa

Visi yang drumuskan oleh Fakultas Tarbiyah juga Ilmu Keguruan IAIN Langsa adalah “Menjadi Lembaga Pendidikan Tenaga Pendidik Yang Profesional, Unggul Dan Berkarakter Islami”.

2. Misi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa, Misi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa adalah:
- a. Menyelenggarakan pendidikan untuk tenaga pendidik yang profesional, unggul dan berkarakter islami.
 - b. Mewujudkan dan mempublikasikan tulisan atau karya ilmiah dibidang pendidikan.
 - c. Mewujudkan perpustakaan online dan laboratorium yang representatif.
 - d. Menciptakan suasana lingkungan lingkungan belajar yang islami dan asri.
 - e. Mengembangkan kerja sama dengan berbagai instansi dan perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan.
 - f. Mewujudkan manajemen yang kondusif dan *religioun* atmosphere dalam mengembangkan kompetensi pengelolaan pendidikan.

Fakultas Tarbiyah memiliki Ruang Administarsi yang diberi banyak petugas yang mempunyai tugas berbeda beda untuk membantu megelola dan mengurus semua keperluan mahasiswa yang berperan sebagai konsumen dalam pendidikan. Semua yang berkaitan dengan perkulihan baik itu, loster, khs dan lain lain, semua akan diolah didalam ruangan administarsi.

Tabel 4.1

Nama petugas Pelayanan Administrasi Mahasiswa

NO	Nama Petugas	Jabatan	Tugas Pelayanan	Ket.
1.	M. Isa, S.Ag. M.pd	Kabag. TU	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan pelayanan administrasi umum akademik, kemahasiswaan, perencanaan, keuangan, dan pelaporan dilungkungan Fakultas 	
2.	Muslem, S.Ag. M.Si	Kasubbag. Adm	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Penyusunan rencana dan progra, anggaran, kepegawaian, keuangan, pengelolaan barang, milik negara ketata usahaan, kerumah tanggaan, sistem informasi, evaluasi dan pelapor. 	

3.	Vivi Dahlia, SE.	Kasubbag. Akademik	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pelayanan administrasi akademik, penelitian dan pengabdian pada masyarakat, kemahasiswaan serta pemberdayaan akademik 	
4.	Khairul Amri, M.Pd	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Menyipkan roster kuliah dan menyipkan amprahan PA dan laporan. 	
5.	Ridwan, SE.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan ijazah • Menyiapkan laporan rekaman ijazah • Menyiapkan surat yang berhubungan dengan ijazah 	
6.	Nurisnaini, SE,	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan surat keluar • Menyiapkan pelayanan media pembelajaran mahasiswa • Menyiapkan reka distribusi ATK 	

7..	Nurmi, S.Pd.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan perlengkapan sidang skripsi mahasiswa • menyiapkan transkrip nilai mahasiswa • menyiapkan yudisium. 	
8.	Muhajir, A.Ma.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan pelaksanaan seminar proposal • melakukan legalisir ijazah 	
9.	Ona Sofyana, S.Pd.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses sidang skripsi mahasiswa • memproses surat cuti mahasiswa 	
10.	Yogi Yoanda, S.Sos.I.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan pelaksanaan kompre mahasiswa • Menyiapkan SK pembimbing mahasiswa • menyiapkan laopran kegiatan workshop, seminar 	

11.	Surya Armada	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi No. Surat • Memberi No. SK • Menerima Surat masuk dan surat keluar. 	
12.	Sudirman, SE.	Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat dokumentasi untuk setiap kegiatan. • Melakukan tugas lain yang diberi oleh atasan 	

B. Hasil Penelitian

1. Paparan Observasi dan Wawancara

Tabel 4.2

Lembar Ceklist Observasi

NO	KEGIATAN	KETERLAKSANAAN	
		YA	TIDAK
1	Petugas administrasi datang tepat waktu		
2	Petugas administrasi bersikap ramah terhadap mahasiswa/i yang menemuinya		
3	Petugas administrasi membatasi durasi/ lama waktu pelayanan mahasiswa/i		
4	Petugas administrasi FTIK selalu ditempat ketika jam pelayanan		
5	Petugas administrasi FTIK merespon cepat jika ada mahasiswa yang datang menemuinya		
6	Petugas administrasi FTIK selalu siap melayani kebutuhan mahasiswa/i		
7	Petugas administrasi FTIK memiliki sifat bersahabat terhadap mahasiswa/i		
8	Petugas administrasi FTIK mengutamakan kepentingan mahasiswa dibanding		

	kepentingan pribadi ketika masih dalam jam pelayanan		
9	Apapun permasalahan yang mahasiswa/i alami berhubungan dengan administrasi perkuliahan, petugas tetap bersikap sopan dan ramah		
10	Petugas administrasi FTIK memasang muka sangar atau tidak ada senyum ketika ditemui oleh mahasiswa		

Berdasarkan observasi yang sudah penulis lakukan dalam beberapa hari ditempat penelitian. Terdapat beberapa hal yang menjadi hasil observasi antara lain:

a. **Petugas administrasi datang tepat waktu.**

Petugas administrasi datang tepat waktu, tetapi petugas jarang ditempat ketika jam kerja masih berlangsung dan membuat mahasiswa yang ingin menemuinya kecewa.

b. **Petugas administrasi bersikap ramah terhadap mahasiswa/i yang menemuinya.**

Sikap petugas administrasi saat mahasiswa menemuinya terkadang ramah dan terkadang tidak, tergantung siapa mahasiswa yang menemuinya.

c. **Petugas administrasi membatasi durasi / lama waktu pelayanan**

Ketika jam kerja masih berlangsung petugas administrasi tidak pernah membatasi durasi waktu mahasiswa untuk melakukan pelayanan.

d. **Petugas administrasi merespon cepat jika ada mahasiswa yang menemuinya.**

Iya, petugas administrasi selalu merespon cepat jika ada mahasiswa yang menemuinya sesuai dengan tugasnya, jika tidak mereka tidak merespon cepat.

e. **Petugas administrasi memiliki sifat bersahabat pada mahasiswa.**

Tidak, petugas memiliki sifat bersahabat hanya pada mahasiswa tertentu.

f. Petugas administrasi mengutamakan kepentingan mahasiswa dibanding kepentingan pribadi ketika jam kerja masih berlangsung.

Ketika jam kerja masih berlangsung ada beberapa petugas mementingkan pribadinya dan ada juga yang mementingkan mahasiswa/i.

g. Petugas memasang muka sangar atau tidak ada senyum ketika ditemui mahasiswa/i.

Terkadang iya petugas memasang muka sangar dan tidak ada senyum, dan terdang tidak, semua tergantung mood petugas.³⁷ Dalam hasil penelitian selanjutnya, penulis akan memaparkan hasil wawancara 4 mahasiswa terpilih dari 20 subjek yang ada.

a. Subjek 1

Inisial: LN

Dari hasil wawancara penulis dengan saudara LN, dapat disimpulkan saudara LN belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan kepada petugas administrasi FTIK. Dikarnakan petugas selalu berada diluar ruangan saat jam kerja berlangsung, sehingga saudara LN kesulitan untuk menemuinya, dan ketika saudara LNi ingin melakukan pelayanan tetapi petugas penanggung jawab tidak ada ditempat, petugas lain tidak ada yang mau melayani, hal ini membuat saudara LN kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.

b. Subjek 2

Inisial: ZR

Dari hasil wawancara penulis dengan saudara ZR, dapat disimpulkan saudara ZR belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan kepada

³⁷*Hasil Observasi Tanggal* 11-12 Juli 2020, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.

petugas administrasi FTIK. Dikarnakan petugas Sangat susah untuk ditemui juga susah dihubungi dan dalam pembuatan surat kebutuhan perkuliahan tidak tepat waktu yang diinginkan oleh saudara ZR, hal ini membuat saudara ZR kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.³⁸

c. Subjek 3

Inisial RZ

Dari hasil wawancara dengan saudara RZ, dapat disimpulkan saudara RZ belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan kepada petugas administrasi FTIK. Dikarnakan petugas kurang ramah terhadap mahasiswa, petugas juga selalu berada diluar ruangan saat jam kerja berlangsung, sehingga saudara RZ kesulitan untuk menemuinya dan ketika membuat surat kebutuhan mahasiswa tidak pernah sesuai yang diharapkan, hal ini membuat mahasiswa kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan.³⁹

d. Subjek 4

Inisial : MR

Dari hasil wawancara dengan saudara MR, dapat disimpulkan saudara MR sudah lumayan puas dengan pelayanan yang diberikan kepada petugas administrasi FTIK. Dikarnakan petugas selalu berada diruangan ruangan saat jam kerja berlangsung, hanya saja petugas lainnya tidak mau membantu administrasi

³⁸Wawancara Dengan LN dan ZR, Tanggal 11 Juli 2020 Pukul 11:23, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.

³⁹Wawancara Dengan RZ, Tanggal 11 Juli 2020 Pukul 11:43, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.

yang bukan tugasnya jika petugas penanggung jawab tidak ada, hal ini membuat saudara MR sedikit tidak puas dengan pelayanan yang ada.⁴⁰

Setelah mendapatkan hasil observasi dan wawancara, untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam lagi maka penulis memaparkan hasil penelitian selanjutnya sebagai berikut:

2. Paparan Angket

a. Uji Validitas dan Uji reabilitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Dimana keseluruhan variabel peneliti memuat 10 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30) atau bila korelasi tiap variabel positif dan besarnya 0,3 keatas maka variabel tersebut merupakan konstruk yang kuat.

Reabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. reabilitas instrumen diperlukan untuk mendapat data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha cronbach 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai alpha cronbach > dari 0,60

⁴⁰Wawancara Dengan MR, Tanggal 12 Juli 2020 Pukul 10:00, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reabilitas adalah seperti tabel 4.2

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Ket.
pertanyaan 1	27.55	29.945	.753	.831	Valid
pertanyaan 2	27.00	34.421	.296	.869	Valid
pertanyaan 3	27.85	32.239	.590	.846	Valid
pertanyaan 4	27.25	30.408	.657	.839	Valid
pertanyaan 5	26.60	35.200	.346	.862	Valid
pertanyaan 6	26.60	34.779	.402	.859	Valid
pertanyaan 7	26.50	34.053	.460	.855	Valid
pertanyaan 8	27.60	26.989	.857	.817	Valid
pertanyaan 9	27.80	28.905	.631	.843	Valid
pertanyaan 10	27.50	29.000	.677	.837	Valid

Dari hasil tabel 4.2 diperoleh bahwa semua indikator pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai *corrected item – Total coreelation* lebih besar dibandingi 0,3.

Tabel 4.4
Reabilitas Variabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	10

Berdasarkan pengujian *reability statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* 0,860 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* $0,860 >$ dari 0,60.

b. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan spss.

Ringkasan hasil penegelolaan data menggunakan spss adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.586	5.585		3.328	.009
	petanyaan 1	-.534	1.157	-.201	-.461	.655

pertanyaan 2	.877	.861	.326	1.019	.335
pertanyaan 3	-2.770	2.137	-.928	-1.296	.227
pertanyaan 4	.435	.889	.173	.489	.636
pertanyaan 5	.469	1.856	.128	.253	.806
pertanyaan 6	-2.820	2.074	-.772	-1.360	.207
pertanyaan 7	-.186	1.718	-.054	-.108	.916
pertanyaan 8	-.464	1.473	-.215	-.315	.760
pertanyaan 9	2.476	.868	1.203	2.853	.019
pertanyaan 10	-.332	.909	-.152	-.366	.723

Dari hasil di atas apabila ditulis dalam bentuk *standardize* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,201 X_1 + 0,326 X_2 + 0,928 X_3 + 0,173 X_4 + 0,128 X_5 + 0,772 X_6 + 0,054 X_7 + 0,215 X_8 + 1,203 X_9 + 0,152 X_{10}$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Pertanyaan 1

X6 = Pertanyaan 6

X2 = Pertanyaan 2

X7 = Pertanyaan 7

X3 = Pertanyaan 3

X8 = Pertanyaan 8

X4 = Pertanyaan 4

X9 = Pertanyaan 9

X5 = Pertanyaan 5

X10 = Pertanyaan 10

- 1) Konstanta sebesar 18,586 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan konsumen sebesar 18,586
- 2) Koefisien regresi X1 dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,877 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka

kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,877. jika peningkatan mengaami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.

- 3) Koefisien regresi X2 dari perhitungan linier berganda dapat diliat sebesar 2,770 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,770. jika peningkatan mengaami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 4) Koefisien regresi X3 dari perhitungan linier berganda dapat diliat sebesar 0,435 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,435. jika peningkatan mengaami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 5) Koefisien regresi X4 dari perhitungan linier berganda dapat diliat sebesar 0,469 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,469. jika peningkatan mengaami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 6) Koefisien regresi X5 dari perhitungan linier berganda dapat diliat sebesar 2,820 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,820. jika peningkatan mengaami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.

- 7) Koefisien regresi X_6 dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,185 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,185. jika peningkatan mengalami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 8) Koefisien regresi X_7 dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 1,464 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 1,464. jika peningkatan mengalami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 9) Koefisien regresi X_8 dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 2,476 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,476. jika peningkatan mengalami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 10) Koefisien regresi X_9 dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,332 hal ini berarti setiap ada peningkatan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,332. jika peningkatan mengalami kenaikan maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau bertambah.

c. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (kualitas pelayanan, dan kepercayaan) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (loyalitas konsumen).

a) Variabel Pertanyaan 1

Ho = Pertanyaan 1 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Ha = Pertanyaan 1 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X1 dengan nilai t terhitung = 0,461 tingkat signifikansi 0,655. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,655 > 0,05$) yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,461 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

b) Variabel Pertanyaan 2

Ho = Pertanyaan 2 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Ha = Pertanyaan 2 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X2 dengan nilai t terhitung = 1,019 tingkat signifikansi 0,335. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,335 > 0,05$) yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($1,019 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

c) Variabel Pertanyaan 3

Ho = Pertanyaan 3 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Ha = Pertanyaan 3 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X3 dengan nilai t terhitung = 1,295 tingkat signifikansi 0,838. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,838 > 0,05$) yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($1,295 > 1,81$) dengan demikian maka hipotesis ditolak.

d) Variabel Pertanyaan 4

Ho = Pertanyaan 4 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Ha = Pertanyaan 4 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X4 dengan nilai t terhitung = 0,489 tingkat signifikansi 0,536. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,536 > 0,05$) yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,489 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

e) Variabel Pertanyaan 5

Ho = Pertanyaan 5 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Ha = Pertanyaan 5 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X5 dengan nilai t terhitung = 0,253 tingkat signifikansi 0,806. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,806 > 0,05$) yang berarti Ho diterima

dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,253 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

f) Variabel Pertanyaan 6

H_o = Pertanyaan 6 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

H_a = Pertanyaan 6 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X_6 dengan nilai t terhitung = 1,360 tingkat signifikansi 0,207. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,207 > 0,05$) yang berarti H_o diterima dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($1,360 > 1,81$) dengan demikian maka hipotesis ditolak.

g) Variabel Pertanyaan 7

H_o = Pertanyaan 7 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

H_a = Pertanyaan 7 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X_7 dengan nilai t terhitung = 0,108 tingkat signifikansi 0,916. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,916 > 0,05$) yang berarti H_o diterima dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,108 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

h) Variabel Pertanyaan 8

H_o = Pertanyaan 8 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

H_a = Pertanyaan 8 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X_8 dengan nilai t terhitung = 0,315 tingkat signifikansi 0,760. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05,

nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,760 > 0,05$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,315 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

i) Variabel Pertanyaan 9

H_0 = Pertanyaan 9 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

H_a = Pertanyaan 9 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X9 dengan nilai t terhitung = 2,853 tingkat signifikansi 0,19. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,019 > 0,05$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($2,53 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis ditelolak.

j) Variabel Pertanyaan 10

H_0 = Pertanyaan 10 tidak terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

H_a = Pertanyaan 10 terdapat tingkat kepuasan mahasiswa

Hasil pengujian SPSS diperoleh untuk nilai X10 dengan nilai t terhitung = 0,366 tingkat signifikansi 0,723. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi berada diatas taraf 5% ($0,366 > 0,05$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan t tabel sebesar 1,81, jadi diperoleh t hitung ($0,723 < 1,81$) dengan demikian maka hipotesis diterima.

Berdasarkan hasil data diatas yang telah diuji menggunakan spss. Uji reabilitas menunjukan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap konstruk dan variabel lebih besar, jadi koesioner yang merupakan indikator-indikator dari

variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal itu dapat dilihat dari pengujian yang telah dilakukan di atas.

Hasil pengujian hipotesis pertanyaan 1-10 di atas menunjukkan nilai signifikansi soal 1, 4, 5, 7, 8 dan 10 lebih besar dari nilai batas signifikansi itu sebabnya semua H_0 diterima dan H_a ditolak dan nilai t tabel semua menerangkan lebih kecil dari t hitung jadi hipotesis soal 1, 4, 5, 7, 8, dan 10 dapat diterima. Sedangkan soal 2, 3, 6, 9 signifikansi lebih besar dari batas signifikansi itu sebabnya H_0 diterima dan H_a ditolak akan tetapi nilai t tabel lebih kecil dibanding t hitung jadi hipotesis soal 2, 3, 6, 9 tidak dapat diterima

d. Pembahasan

Dari data penelitian yang diperoleh penulis melalui observasi wawancara dan angket di atas terhadap subjek penelitian sebanyak 20 mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa

Kualitas suatu pelayanan pada dasarnya tergantung dari sesuai atau tidaknya prosedur yang ada dengan yang dijalankan. Prosedur yang ada di FTIK IAIN Langsa dalam pelayanan administrasi ialah:

- b) Ketika ingin melakukan pelayanan administrasi mahasiswa tidak harus membuat janji dahulu untuk melakukan pelayanan selama jam pelayanan masih berlangsung.
- c) Waktu melaksanakan pelayanan administrasi dipagi hari mulai pukul 09:00 s/d 12:00 dan disiang hari pukul 14:30 s/d 17:00.

- d) Setiap petugas administrasi harus menyediakan nomor *handphone* yang bisa dihubungi oleh mahasiswa didepan ruangan.
- e) Setiap petugas harus memiliki sifat bertanggung jawab dalam pekerjaannya.
- f) Setiap petugas harus memiliki sifat sopan dan santun dalam melayani.
- g) Dalam pembuatan traskip nilai, pendaftaran sidang, pelaksanaan ujian komprehensif, dan pengambilan ijazah, mahasiswa harus mengikuti syarat-syarat yang telah ditentukan oleh FTIK IAIN Langsa sebelum melakukan pelayanan diruang administrasi.

Dari semua hasil yang telah didapat, penulis dapat memahami secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan oleh administrasi FTIK belum sepenuhnya berpedoman pada prosedur yang telah ada. Keramahan harus ditekankan dalam melayani mahasiswa misalnya menyambut mahasiswa dengan wajah penuh senyum, agar mahasiswa merasa nyaman dalam menyelesaikan urusannya, fasilitas seperti tempat duduk harus diperbaiki lagi. Kemudian kebiasaan petugas yang jarang ditempat ketika jam pelayanan masih berlangsung harus dihilangkan dan petugas lain hendaknya mau membantu melayani mahasiswa walaupun bukan tugasnya. Didalam agama islam sudah diajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik, dan simpatik. Agama islam juga mengajarkan untuk senantiasa rendah hati bertutur kata manis dan memiliki sifat amanah disetiap hal.

Penilaian mahasiswa yang dihasilkan melalui wawancara secara umum juga memiliki pendapat yang sama, seperti yang dikatakan saudara LN bahwa petugas selalu berada diluar ruangan saat jam pelayanan masih berlangsung yang

membuat sulit untuk menemuinya, saudara RZ juga mengatakan bahwa petugas kurang ramah terhadap mahasiswa.

Berdasarkan hasil paparan yang didapat maka dapat penulis simpulkan pelayanan administrasi terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Seperti tempat duduk melakukan pelayanan dan keberadaan petugas yang jarang ditempat ketika jam pelayanan masih berlangsung yang belum cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa. Tentu hal ini akan menambah persepsi negatif bagi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pihak administrasi FTIK IAIN Langsa.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa

Tabel 4.6

Hitungan Penilaian Angket Mahasiswa

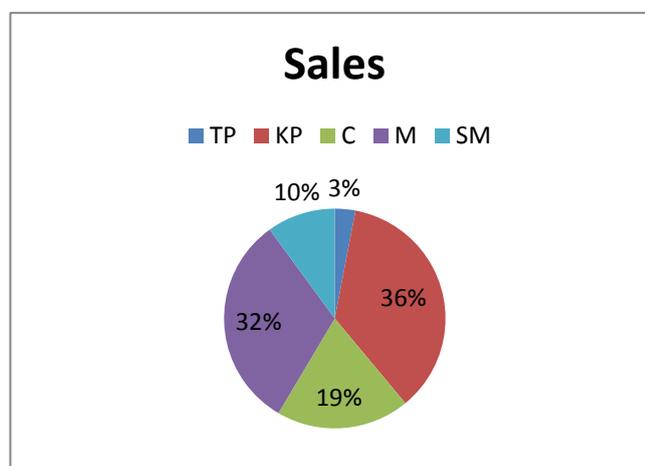
No	Nama Mahasiswa	TP	KP	C	M	SM
1,	AM		2	2	3	3
2	CN	1	5	4		
3	IN	1	4	2	3	
4	YSR	2	4		4	
5	MA		5		5	
6	CR		5	1	3	1
7	RZ		5	4	1	
8	YL				5	5
9	ZR		6		4	

10	RG		2	3	5	
11	TK	1	5	4		
12	RN				5	5
13	GR		5	1	4	
14	LN		6	1	3	
15	MRS		4	2	4	
16	AR		6	1	3	
17	AL		4	5	1	
18	AT	1	4	4	1	
19	EL			3	4	3
20	MD			2	5	3
	JUMLAH	6	72	39	63	20

TP = Tidak Puas KP = Kurang Puas

C = Cukup SM = Sangat Memuaskan

M = Memuaskan



Hasil dari hitungan penilaian angket yang didapat tidak puas mendapatkan nilai 6, kurang puas mendapatkan nilai 72, cukup mendapatkan nilai 39, memuaskan mendapatkan nilai 63, dan sangat memuaskan mendapatkan nilai 20. Dari semua hasil yang didapat maka presentase yang dihasilkan 3% mahasiswa tidak puas, 36% kurang puas, 21% cukup, 32% memuaskan, 10% sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil validitas yang telah diperoleh dari hasil penelitian oleh spss untuk mengukur variabel hasilnya adalah valid karena nilai *corrected item total corelation* lebih besar dibanding 0,3. Dan berdasarkan pengujian reliabilitas *cronbach alpha* 0,860 > dari 0,60 yang berarti konstruk pernyataan adalah reliabel.

Hasil data yang telah diuji menggunakan spss. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap konstruk dan variabel lebih besar, jadi koefisien yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal itu dapat dilihat dari pengujian yang telah dilakukan di atas.

Hasil pengujian hipotesis pertanyaan 1-10 di atas menunjukkan nilai signifikansi soal 1, 4, 5, 7, 8 dan 10 lebih besar dari nilai batas signifikansi itu sebabnya semua H_0 diterima dan H_a ditolak dan nilai t tabel semua lebih kecil dari t hitung jadi hipotesis soal 1, 4, 5, 7, 8, dan 10 dapat diterima. Sedangkan soal 2, 3, 6, 9 signifikansi lebih besar dari batas signifikansi itu

sebabnya H_0 diterima dan H_a ditolak akan tetapi nilai t tabel lebih kecil dibanding t hitung jadi hipotesis soal 2, 3, 6, 9 tidak dapat diterima

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan:

2. Pelayanan administrasi yang diberikan terhadap mahasiswa FTIK IAIN Langsa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Karena masih ada petugas yang kurang bertanggung jawab seperti jarang ditempat ketika jam pelayanan masih berlangsung, yang membuat mahasiswa menunggu lama dalam menyelesaikan suatu keperluan.
3. Tingkat kepuasan Mahasiswa FTIK IAIN Langsa Terhadap Pelayanan Administrasi adalah 3% mahasiswa mengatakan tidak memuaskan, 36% mahasiswa mengatakan kurang memuaskan, 21% mahasiswa mengatakan cukup, 32% mahasiswa mengatakan memuaskan, 10% mahasiswa mengatakan sangat memuaskan. Hipotesis yang dapat disimpulkan adalah H_0 diterima dan H_a ditolak dikarenakan soal yang menerima H_0 lebih banyak dibanding soal Yang menerima H_a .

Hasil yang diperoleh dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FTIK IAIN Langsa dari 20 mahasiswa, 36% mahasiswa mengatakan pelayanan kurang memuaskan dan 32% mahasiswa mengatakan memuaskan.

B. Saran

1. Hendaknya petugas administrasi bersikap ramah, bertanggung jawab dan selalu berada ditempat saat jam kerja masih berlangsung dan selalu memberi yang terbaik untuk mahasiswa dalam melayani.
2. Hendaknya petugas lain mau membantu jika petugas penanggung jawab tidak berada ditempat agar mahasiswa tidak menunggu-nunggu sampai berjam jam dan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Triono Joko, *Skripsi Kepuasan mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi*, Semarang: IAIN Wali Songo, 2012.
- Nurochim H, *Administrasi Pendidikan*, Bekasi: Gramata, 2016.
- Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Sopiantin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 33.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Suharso, Retnoningsih Ana, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: CV. Widya Karya, 2012.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta:PT Rineka Cipta, 2011.
- Wirtz, Lovelock, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- Kotler, *Principles Of Marketing*, Jakarta: Erlangga, 2014.
- Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi,2012.
- Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fatihudin Didin, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Budi Utama, 2019.
- Rahmayanti Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Ruko Jambusari, 2010.
- Kamaruddin, *Administrasi Dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Ombak, 2016.
- Adya Atep, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media, 2017.
- Chandra Gregorius, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Obset, 2011.

- Anggara Sahya, *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka setia, 2012.
- Nawawi, *Analisis Strategi Advokasi Teori Dan Praktek*, Surabaya: PMN, 2009.
- Abdurahman, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Purwanto, *Administrasi Dan Suvervisi Pendidikan*, Bandung: PT Remaja, 2012.
- Hadijaya Yusuf, *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Ghozali Imam, *Desain Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Semarang: Yoga Pratama, 2016.
- Setyosari Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*, Jakarta: Grasindo, 2016.
- Sugiono, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sugiono, *Metode Penelitian Edisi Revisi*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Hasil Observasi Tanggal 11-12 Juli 2020*, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.
- Wawancara Dengan LN dan ZR*, Tanggal 11 Juli 2020 Pukul 11:23, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.
- Wawancara Dengan RZ*, Tanggal 11 Juli 2020 Pukul 11:43, di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.