



Laporan Hasil Penelitian Individu

Mubasit, S.Ag., MM

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG





Laporan Hasil Penelitian Individu





**KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG**

LAPORAN HASIL PENELITIAN INDIVIDU

Oleh :

Mubasit, S.Ag, MM

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG
2015**

Sanksi Pelanggaran Pasal 72

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

1. *Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan / atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta), atau pidana penjara paling lama 7 (Tujuh) tahun dan / atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah).*
2. *Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan / atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).*

© Hak cipta pada pengarang

Dilarang mengutip sebagian atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apapun tanpa seizin penerbit, kecuali untuk kepentingan penulisan artikel atau karangan ilmiah.

Judul Buku : KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI IAIN RADEN INTAN LAMPUNG
Penulis : Mubasit, S.Ag. MM
Cetakan : 2015
Pertama
Desain Cover :
Layout oleh :

Pusat Penelitian dan Penerbitan

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)

IAIN Raden Intan Lampung

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Kampus Sukarame

Telp. (0721) 780887 Bandar Lampung 35131

ISBN :



**SAMBUTAN KETUA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, kegiatan penelitian di lingkungan IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2015, yang dilaksanakan di bawah koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat IAIN Raden Intan Lampung dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini dibiayai berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2015.

Kami menyambut baik hasil Penelitian Individu yang dilaksanakan oleh saudara Mubasit, S.Ag. MM dengan judul : **KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI IAIN RADEN INTAN LAMPUNG** yang dilakukan berdasarkan SK Rektor Nomor 72.a Tahun 2015 tanggal 18 Mei 2015 Tentang Penetapan Judul Penelitian, Nama Peneliti, Pada Penelitian Individu Dosen IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2015.

Kami berharap, semoga hasil penelitian ini dapat meningkatkan mutu hasil penelitian, menambah khazanah ilmu keislaman, dan berguna serta bermanfaat bagi masyarakat dan pembangunan yang berbasis iman, ilmu, dan akhlak mulia.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Desember 2015
Ketua Lembaga Penelitian
Dan Pengabdian Kepada Masyarakat,

Prof. Dr. H. M. Nasor, M.Si.
NIP. 195707151987031003

KATA PENGANTAR

Sebagai upaya pengabdian diri dan keilmuan saya kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, yang kini tengah bergelut dalam agenda "*reformasi pendidikan*". saya merasa harus selalu meningkatkan kapasitas diri berdasar pada tiga orientasi dasar, yakni kualitas, profesionalitas dan akuntabilitas.

Penelitian ini harus dilakukan agar dapat mengikuti berbagai trend serta isu-isu strategis yang terjadi disekitar kita. Isu yang sedang berkembang adalah adanya arah kebijakan IAIN Raden Intan Lampung menuju Universitas Islam Negeri (UIN).

Penelitian ini mengungkap betapa pentingnya kepuasan mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung khususnya yang sedang kuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi terhadap pelayanan administrasi akademik dengan mengadopsi ilmu-ilmu manajemen pemasaran dan perilaku konsumen sehingga IAIN Raden Intan khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi akan semakin dikenal sekaligus semakin diminati sebagai lembaga menuntut ilmu agar meraih masa depan yang lebih baik.

Harapan yang muncul adalah dengan terselesaikannya penelitian ini, kiranya dapat bermanfaat dan dapat menambah khazanah pengetahuan dan juga dapat menjadi pedoman bagi kita yang sedang mempersiapkan diri ataupun melanjutkan dalam memasarkan dan mensosialisasikan lembaga ini kearah yang lebih baik.

Penulis,

Mubasit, M.Ag. MM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SAMBUTAN KETUA LP2M.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan dan manfaat Penelitian	13
D. Obyek dan ruang lingkup penelitian.....	15
E. Sistematika penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Pengertian kepuasan	17
B. Pengertian pelanggan.....	21
C. Faktor-faktor menentukan tingkat kepuasan	24
D. Strategi kepuasan.....	25
E. Pengertian pelayanan administrasi.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Data.....	55
B. Desain Penelitian.....	60

C. Jenis Penelitian.....	61
D. Waktu dan tempat penelitian.....	62
E. Populasi dan Sampel Penelitian	63
F. Variabel dan Indikator Penelitian	65
G. Metode Pengumpulan Data.....	67
H. Analisis Data penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Administrasi akademik fakultas Dakwah.....	75
B. Hasil penelitian	78
C. Pembahasan hasil penelitian.....	98
D. Keterbatasan penelitian	104
BAB V KESIMPULAN.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kondisi bisnis pendidikan yang kompetitif, preferensi dan loyalitas mahasiswa adalah kunci kesuksesan. Beragam motivasi untuk menjadi mahasiswa adalah kunci kesuksesan. Beragam motivasi mahasiswa memainkan peranan kuat pada berbagai waktu dan tempat. Saat ini, para mahasiswa memberikan bobot yang lebih besar pada kualitas dan nilai dalam membuat keputusan untuk menempuh pendidikan pada satu perguruan tinggi. Oleh karena itu, agar dapat memenangkan persaingan akibat banyaknya perguruan tinggi, setiap perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas tenaga pengajar dan pelayanan intern kepada mahasiswa sehingga dapat menciptakan kesetiaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi dan menjadi sumber informasi bagi calon mahasiswa.

Perkembangan perguruan tinggi di Indonesia pada umumnya dari tahun ke tahun semakin baik kearah pengembangan mutu mahasiswa yang dihasilkannya. Untuk mendapatkan calon mahasiswa setiap diadakannya penerimaan mahasiswa baru, maka perguruan tinggi yang ada berusaha untuk bersaing dalam

menawarkan kelebihan fasilitas yang dimiliki termasuk pelayanan yang diberikan. Apabila mahasiswa merasa senang dan nyaman dalam kampus terutama dalam menerima berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, maka mereka akan memberikan testimoni kepada yang lain.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dunia pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, maka akan menjadikan perguruan tinggi sebagai institusi yang sangat strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kondisi persaingan yang sangat kompetitif antar perguruan tinggi di Indonesia akan menuntut lembaga pendidikan memperhatikan kualitas pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompleks serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek 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

pendidikan¹. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap belum mencukupi sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan. Menurut Ronald Barnett ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu:

- a. Pendidikan tinggi sebagai produksi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.
- b. Pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset dan karir.
- c. Pendidikan tinggi sebagai lembaga manajemen dan efisiensi dari syarat pengajaran.
- d. Pendidikan tinggi sebagai wahana sebuah materi dari perluasan kesempatan untuk hidup.²

Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi. Maka pemenuhan

¹ M.Sadat *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Tesis, (Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000), hlm. 1

² Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006), hlm. 5.

jaminan dari kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur dalam konsep desentralisasi, dimana kewenangan pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada masing-masing fakultas yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan atau program studi. IAIN Raden Intan Lampung sebagai lembaga pelayanan pendidikan, juga memberikan pelimpahan sebagian kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan tersebut, sehingga fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan dibidang administrasi akademik. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan prinsip efisiensi, prinsip ini berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

2. Berkaitan dengan prinsip pengelolaan yaitu prinsip yang berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning, organizing, actuating dan controlling*.
3. Berkaitan dengan prinsip prioritas yaitu prinsip yang berkenaan dengan mengutamakan suatu aktivitas apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.
4. Berkaitan dengan prinsip efektivitas kepemimpinan
Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi *human relationship*, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.
5. Berkaitan dengan prinsip *teamwork*
Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horisontal tentunya akan menciptakan suatu konduktifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.
Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai

tujuan dibentuknya administrasi akademik.³ Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (dana, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

IAIN Raden Intan sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut: kurikulum program studi, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam dan luar negeri. Proses penjaminan mutu salah satu tujuannya adalah membidik pada pemenuhan kebutuhan *stakeholder* melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari *stakeholder* yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan dari kualitas aspek aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan

³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 12-13.

Tinggi (PT). 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.⁴ Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (dana, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi akademik yang meliputi

⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010), hln.

pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik. Adapun administrasi dalam kampus Dakwah dan Ilmu Komunikasi mempunyai beberapa sub bagian (subag) yang dikoordinatori kepala Tata Usaha (TU), kepala sub bagian membidangi bagian-bagian sesuai *job discription* masing masing. Ada dua Kasubag di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung dibawah kendali kepala tata usaha (TU) yaitu: Kasubag umum (sarana pra-sarana dan keuangan), Kasubag Akademik dan kemahasiswaan.

Dalam dua sub bagian (subag) di atas mempunyai fungsi dan tugas masing-masing dan bertanggung jawab terhadap kewajiban yang telah ditetapkan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi. Sedangkan sub bagian (subag) yang berhubungan langsung dengan mahasiswa adalah sub bagian akademik dan kemahasiswaan. Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) akademik dan kemahasiswaan. Adapun Dalam Sub bagian (Subag) ini membidangi kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, dan sub bagian kemahasiswaan membidangi atau berkoordinasi dengan kegiatan-kegiatan

mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, BAPINDA, HMJ, PIK di lingkungan Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi. Dalam aplikasinya sub bagian akademik dan kemahasiswaan bertanggung jawab dengan layanan kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Kemudian sub bagian (subag) kemahasiswaan bertanggungjawab pada kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, BAPINDA, HMJ, PIK di lingkungan Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi, seperti proses pembuatan surat menyurat (legal formal), badan hukum suatu lembaga ekstra dan intra kampus. Dengan tercapainya tugas dan fungsi sub bagian (subag) tersebut di atas diharapkan pelayanan yang berkulias sehingga bisa mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan unsur-unsur yang ada. Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*Empathy*): yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
6. Jaminan kualitas pelayanan akademik, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *respposiveness*, *Assurance* dan *empathy*.
7. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada

dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus di prioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan.⁵ Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan (administrasi) harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini.⁶ Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti

⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

⁶ NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, hlm. 189-190.

sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan.⁷ Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas sedangkan menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa fakultas dakwah terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung.

⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 14.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung?
2. Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik?

C. Tujuan dan manfaat penelitian

C.1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung" bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung.

C.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

- 1). Bagi IAIN Raden Intan Lampung

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi akademik, dan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung secara umum dan pengelola administrasi akademik Fakultas Dakwah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

2). Bagi Penulis

Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta sebagai dasar perbandingan sejauh mana teori-teori kepuasan yang diperoleh selama ini, sehingga dapat diketahui relevansi teori dengan kondisi yang ada dilapangan.

3). Bagi pihak lain

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi mereka yang berminat dalam mengkaji ilmu-ilmu perilaku konsumen dan sebagai bahan perbandingan serta dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.

D. Obyek dan Ruang lingkup penelitian

D.1 Obyek Penelitian

Obyek Penelitian adalah Pelaksana layanan administrasi akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sedangkan subyek penelitiannya adalah Mahasiswa IAIN Raden Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2010-2015 yang sedang aktif dalam perkuliahan.

D.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini mencakup penelitian terhadap Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan batasan-batasan sebagai berikut :

- 1). Lingkup penelitian dibatasi hanya kepada pelaksana layanan administrasi akademik dan mahasiswa 2012-2015.
- 2) Karena keterbatasan waktu dan biaya maka faktor lain diluar tim pelaksana layanan administrasi akademik dan mahasiswa angkatan 2010-2015 tidak ikut dibahas dalam penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan deskripsi substansi sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Literatur, berisi berbagai konsep terkait dengan teori-teori kepuasan.

Bab III Metode Penelitian, tentang gambaran umum penelitian, pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, narasumber, dan teknik analisis data.

Bab IV Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian, serta hal lain yang terkait dengan kepuasan mahasiswa.

Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepuasan

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan harapannya.
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- 5) Assael menyebutkan bahwa "*A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales*"

(Seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan).

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.¹ Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain.² Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar. Hasil kepuasan

¹ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, hlm. 56.

² Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, (Boston Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994), hlm. 426.

pelanggan disebut juga dengan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.³ Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan

³ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 157.

diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan.⁴ Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.⁵

Tom Peters, dalam *Thriving On Chaos*, membicarakan tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah factor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Peters berpendapat bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih baik untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu.

⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005), Hlm. 125.

⁵ Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), Hlm.6.

Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005):70). Mengukur kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh (Rangkuti,2002:23):

- 1) Desire service : Suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima, berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- 2).Adequate service suatu pelayanan yang cukup dapat diterima, berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

B. Pengertian pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.⁶ Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana

⁶ Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007),Cet. V, hlm. 56-57.

sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁷ Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan.⁸ Tetapi apakah mereka memiliki persepsi yang sama terhadap pelanggan?. Apakah mereka sama-sama mengetahui apa yang diinginkan pelanggan?. Apakah mereka sama-sama menganggap bahwa pelanggan adalah orang yang membeli produk dan yang menggunakan jasa? Perbedaan persepsi mereka terhadap pelanggan akan mengakibatkan perbedaan dalam memberikan pelayanan. "Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa

⁷ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

pelayanan”.⁹ “Menurut Vincent Gaspersz pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) kita”.¹⁰

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹¹ Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

⁹ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 74-75.

¹⁰ Vincent Gaspersz, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen*

¹¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
 - 2) Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
 - 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

C. Faktor-Faktor yang menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lopiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas Produk
- 2) Kualitas Pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepenuh hati, faktor kepuasan pelanggan dapat dilihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

- a) Memahami emosi-emosi kita
- b) Kompetensi
- c) Mengelola emosi-emosi kita
- d) Bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri
- e) Menyelaraskan emosi-emosi orang Lain

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

D. Strategi Kepuasan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa

kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi.¹² Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.¹³ Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) Strategi *superior customer service*
- 2) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga.¹⁴ Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan

¹² Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001). hlm 57.

¹³ Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000), hlm. 12-21.

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), hlm. 134-141.

untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya. Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a) Realistis dan dinyatakan secara spesifik
- b) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
- c) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
- d) Berfokus pada kebutuhan pelanggan
- e) Memberikan standar kinerja yang jelas

3) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negative

- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- 5) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu. Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a) Empati pada pelanggan yang marah
- b) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- d) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.

4) Strategi peningkatan kinerja lembaga.

Hal ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan.

5) Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*.

QFD yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level

organisasi dapat mengerti dan bertindak.¹⁵ QFD apabila diterapkan secara tepat akan memberikan hasil-hasil sebagai berikut:

- a) Meningkatkan efektivitas komunikasi diantara departemen-departemen
- b) Kebutuhan pelanggan dibawa melalui proses langsung ke operasional
- c) Lebih sedikit perubahan-perubahan sistem yang terjadi
- d) Meningkatnya kualitas system
- e) Rendahnya biaya yang digunakan
- f) Hemat waktu
- g) Identifikasi dan penyelesaian kembali dari kebutuhan-kebutuhan yang bertentangan dari berbagai pelanggan.

Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengarkan suara dari pelanggan. Isu-isu utama dalam suara pelanggan adalah:

- a) Memikirkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- b) Sebagai titik awal untuk merancang produk dan proses operasional
- c) Berfokus dan mengendalikan proses

¹⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, hlm. 132.
Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 141.

- d) Harus dimonitor secara terus menerus
- e) Memberikan basis untuk pengukuran kritis

E. Pengertian Pelayanan administrasi

a. Pengertian pelayanan

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁶

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain,

¹⁶ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Hlm. 42

seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.¹⁷

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.¹⁸ Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- 1) Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.¹⁹
- 2) Moenir menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan

¹⁷ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta:PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 167-169

¹⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Mode Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Cet. II, hlm. 2

¹⁹ Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005), hlm. 16.

manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.²⁰

- 3) Menurut Bharata seperti dikutip Erlando dinyatakan: Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²¹
- 4) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.²²
- 5) Sedangkan dalam Kep.MenPan No. 81/93 dinyatakan: Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.²³

²⁰ Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Lampung*, (Lampung:Universitas, Mei 2006), hlm. 23.

²¹ Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708)*, Jurnal, (Jakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009), hlm. 2.

²² 30 Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, (Jakarta: Balai Pustaka,1999), hlm. 206.

²³ 31 Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Lampung*, hlm. 24.

- 6) Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan: Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini.

Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk

diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan.²⁴ Kualitas pelayanan merupakan penghubung terakhir dalam rantai aktivitas bagi sistem total quality management. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.²⁵

Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.

²⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2006), hlm. 231

²⁵ Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Lampung: CV. Ghyyas Putra, 2009),hlm. 95-96.

5) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. 35 Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitanya dengan tingkat kepuasan masyarakat. Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indexs kepuasan masyarakat.

c. Faktor-faktor pelayanan administrasi

- 1) Philip Kotler memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :
 - a) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 - b) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
 - c) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".

d) Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

e) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dalam faktor pelayanan yang tersebut diatas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap mahasiswa. Sehubungan dengan hal diatas untuk menilai pelayanan public yang berkualitas maka dapat di gunakan kriteria kriteria atau faktor-faktor antara lain :

a) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki
 - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan

kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

4) *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

d. Pengertian Administrasi

Secara eksplisit, konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.²⁶ Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam Tugas mengelola pemerintahannya.²⁷ Dalam buku karangan Sondang P. Siagan Filsafat Administrasi, mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.²⁸ Ada

²⁶ Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New Yor. hlm 48-51

²⁷ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 3-4.

²⁸ Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi, Cet, 7*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985), hlm. 3

beberapa hal yang terkandung dalam defenisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu : adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi megalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, klerk, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa

unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi. Dan dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.²⁹

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi pendidikan/akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik.

1. Pengertian Administrasi Akademik

Untuk mendapatkan gambaran mengenai definisi administrasi pendidikan/akademik, berikut adalah beberapa deskripsi yang dikemukakan oleh para ahli:

²⁹ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1, hlm. 24-25.

a. Hadari Nawawi mengatakan:

Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.³⁰

b. Engkoswara dalam Administrasi Pendidikan menyatakan:

Administrasi pendidikan/akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

c. M. Ngalim Purwanto mengemukakan: Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.

d. Jesse B. Sears dalam *The Nature of Adminstration* mengemukakan: *Is the process as including the following activities planning, organization, direction, coordination and control.*

³⁰ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 10.

- e. Kementerian pendidikan Nasional mendefinisikan: Administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip akademik, berikut deskripsi pendapat-pendapat tersebut:

- a. H. M. Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:

- 1) Prinsip efisiensi,
- 2) Prinsip pengelolaan
- 3) Prinsip prioritas
- 4) Prinsip efektivitas kepemimpinan
- 5) Prinsip *teamwork*

- b. Dalam GBHN 1975 dikemukakan beberapa prinsip operasional administrasi akademik kurikulum 1975 sebagai berikut:

- 1) Prinsip fleksibilitas

- 2) Prinsip efisiensi dan efektivitas
- 3) Prinsip orientasi pada tujuan
- 4) Prinsip kontinuitas
- 5) Prinsip *long life education*.

Sehingga apabila prinsip *long life education* dijadikan suatu landasan dalam prinsip operatif, maka yang ada adalah suatu tatanan ideal dari prinsip-prinsip yang ada sebelumnya.

3. Komponen Administrasi Akademik

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

a. M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

- 1) Administrasi personel pengelola akademik dalam sistem administrasi secara umum, komponen

personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai policy actor, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik. Dengan adanya hierarki yang tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam sistem pengelolaan maupun dalam penerapan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena pada prinsipnya, setiap komponen yang ada memiliki tanggungjawab dan wewenang yang diatur berdasarkan UU No.8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Lebih jauh lagi, dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dijelaskan mengenai aspek-aspek pengelolaan personel akademik. Dimulai dari aktifitas perekrutan hingga tahap diklat serta seleksi dan penempatan. Proses yang saling berkaitan tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling terkait dan dilakukan secara terpadu.

2) Administrasi kurikulum

Institusi pendidikan pada jenjang apapun, secara implisit memiliki tanggungjawab untuk menyelenggarakan sistem akademik yang menjamin terhadap pemenuhan pelayanan akademik tersebut kepada para peserta akademik. Dikatakan implisit dikarenakan dalam standar penjaminan mutu baik internal yang ditetapkan melalui SK Mendiknas No. 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik.

Kurikulum sendiri secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi.

Di dalam SK tersebut dijelaskan bahwa kewenangan pelaksanaan kebijakan akademik yang pada strata awal dibebankan kepada institusi pendidikan, kemudian pada tahap desentralisasinya dilimpahkan kepada fakultas sebagai penanggungjawab pelaksanaan. Sehingga, konsekuensinya adalah

adanya sistem penjaminan mutu baik secara internal maupun eksternal dan perijinan penyelenggaraan program, melalui ijin dari Dirjen Dikti serta adanya sistem pengendalian penjaminan mutu melalui audit internal oleh institusi bersangkutan maupun oleh lembaga audit lain yang relevan seperti Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (BAN-PT). lihat *Panduan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Dirjen Dikti Diknas, 2006), hlm. 4-5. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah: 1). Kompetensi lulusan, 2). Materi pembelajaran, 3). Sumber belajar, 4). Strategi dan metode pembelajaran, 5). Beban dan masa studi, 6). Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa.

3) Administrasi prasarana dan sarana akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No. 079/1975,

sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- a) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.

4) Administrasi peserta akademik

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada. Namun pada sistem akademik pendidikan tinggi yang baru, administrasi peserta akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan dipadukan dengan indikator aspek yang lain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik dan berimbang serta memiliki konsep yang lebih definitif.

5) Kerjasama institusi dan masyarakat

Satu hal yang membedakan antara pendidikan tinggi dengan jenjang pendidikan lainnya adalah sistem korelasi akademik dengan masyarakat yang diwujudkan dalam konsep

pengabdian masyarakat. Sehingga dalam setiap kompetensi dasar yang disusun untuk masing-masing mata kuliah, selalu diupayakan adanya result yang mengarah kepada aspek pengabdian masyarakat.

b. Dalam standar akademik Universitas Brawijaya, standarisasi akademik diklasifikasikan dalam sepuluh komponen, yaitu:

1) Kurikulum Jurusan (Program Studi)

Kurikulum ialah keseluruhan rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan belajar mengajar, serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar untuk mencapai kompetensi tertentu sesuai standar pendidikan nasional. Kurikulum memberikan informasi tentang materi dan bahan kajian, sarana dan proses belajar mengajar dan penilaiannya untuk mencapai kompetensi hasil belajar (learning outputs dan outcomes).

Untuk mengetahui perkembangan dan perubahan aspek sistem akademik pendidikan tinggi, penulis mengacu pada uraian komponen sistem administrasi akademik menurut M. Daryanto dalam Administrasi Pendidikan. Dan untuk melihat formulasi kontemporer yang sekarang banyak diterapkan pada jenjang pendidikan tinggi penulis merujuk kepada

beberapa buku pedoman administrasi akademik yang dipublikasikan oleh beberapa Perguruan Tinggi di Indonesia. Lihat F.G.

2) Sumber Daya Manusia (Dosen dan Tenaga Penunjang)

Mutu pendidikan tinggi ditentukan juga oleh sumber daya manusia, selain oleh organisasi yang sehat dan manajemen yang efektif. Komitmen pimpinan dan staf pada mutu perencanaan dan penyelenggaraan program merupakan hal yang sangat menentukan kinerja.

Untuk mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diperlukan adanya program pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan SDM diperlukan juga untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan program dan kinerja organisasi. Hasil dari upaya tersebut tercermin dalam mutu proses belajar mengajar, mutu lulusan dan mutu pelayanan Tri Dharma pada *stakeholder*.

3) Mahasiswa dan Kompetensi Lulusan

Mahasiswa merupakan salah satu komponen terpenting dari keseluruhan proses belajar mengajar. Pelaksanaan penilaian hasil belajar yang tepat akan menentukan sejauh mana pencapaian tujuan belajar (*learning outcome*).

Selain itu, diharapkan dapat menjamin kompetensi lulusan, sehingga *stakeholder* tidak ragu-ragu dalam menilai dan menetapkan penggunaan lulusannya.

4) Proses Belajar Mengajar

Kriteria proses belajar mengajar berhubungan dengan usaha untuk menyediakan pengalaman belajar yang bermutu bagi mahasiswa. Pemantauan kemajuan belajar dan pencapaian hasil belajar mahasiswa sangat diperlukan untuk:

- a. menilai kesesuaian proses akademik dengan kurikulum yang dipakai,
- b. Mengetahui masalah yang perlu ditanggulangi,
- c. menyempurnakan proses belajar,
- d. menilai keberhasilan dosen dalam melakukan tugas,
- e. mengukur kemampuan diri mahasiswa.

5) Sarana dan Prasarana Akademik

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang efektif memerlukan dukungan tersedianya sumber daya pembelajaran yang memacu dinamika berpikir, menunjang pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa secara utuh. Sumber daya pembelajaran seperti ketersediaan ruang, ruang baca (baik digital atau tidak), peralatan laboratorium, alat bantu pembelajaran dan teknologi informasi harus dapat diakses dengan mudah oleh dosen dan mahasiswa.

6) Suasana Akademik

Fakultas/Jurusan harus berupaya membangun lingkungan sosial secara harmonis dan sinergis untuk mendukung pengembangan kepribadian yang utuh. Tujuan yang ingin dicapai ialah menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang keilmuan yang telah dipilih, sehingga lulusan memiliki kesiapan pengetahuan (wawasan), sikap dan perilaku masyarakat ilmiah untuk memasuki dunia kerja.

7) Penelitian dan Publikasi

Penelitian dosen dan mahasiswa dilakukan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Penelitian harus relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini dan Orientasi dari penelitian diarahkan agar inovasi yang dilakukan dapat dimanfaatkan oleh swasta, masyarakat ataupun pengguna lainnya.

8) Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan dalam rangka penerapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang relevan dengan bidang ilmu. Dengan demikian, kegiatan pengabdian pada masyarakat harus sesuai dengan profesionalisme dosen dan

mahasiswa, berdampak pada *society recognition*, memberikan pencerahan dan mensejahterakan masyarakat.

9) Manajemen Akademik

Manajemen akademik membutuhkan kepemimpinan, komitmen dalam pengelolaan proses pelayanan akademik untuk memberikan pelayanan prima. Manajemen akademik didasarkan pada data yang terdokumentasi secara teratur dan sistematis.

10) Sistem Informasi Akademik

Setiap unit pelaksana dan pendukung kegiatan akademik harus melengkapi dan menerapkan sistem informasi akademik melalui internet dan jaringan lokal.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat di kemukakan bahwa pada dasarnya yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber dan juga waktu. Kalau keempat unsur tersebut digabungkan dan dilihat dari bentuk dan perilakunya, maka akan menampilkan dirinya sebagai suatu satuan sosial tertentu, yang sering di sebut organisasi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Data

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi merupakan salah satu fakultas yang ada di IAIN Raden Intan Lampung dan yang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang bernaung di bawah Kementerian Agama RI. IAIN Raden Intan berdiri berdasarkan surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No.187/68 tanggal 26 Oktober 1968, dengan nama IAIN Al-Jami'ah Al-Islamiyah Al-Hukumiyah Raden Intan Lampung.

Untuk menjawab perkembangan zaman maka pada tahun 1995 diajukan pengusulan untuk pengembangan Fakultas baru. Dengan usulan Rektor IAIN Raden Intan Nomor IN/11/R/D/55/1995 tanggal 13 Januari 1995. Sambil menunggu persetujuan usulan tersebut, Fakultas Dakwah dengan status persiapan negeri telah dibuka pada tahun 1989 berdasarkan izin operasional dengan SK Dirjen Bagais No. 30/E/1989 tanggal 20 Juli 1989.

Berdasarkan usulan Rektor diatas, selanjutnya terbitlah Surat Keputusan Dirjen Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor: E/109/1995 tanggal 15 September 1995, tentang Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan Lampung. Seiring dengan

terbitnya surat Keputusan tersebut maka secara resmi Fakultas Dakwah menjadi Negeri, terdiri dari tiga jurusan yaitu PPAI, PMI dan MD. Tetapi, pada tahun itu baru dua jurusan yang beroperasi yaitu PPAI dan PMI. Selanjutnya jurusan PPAI melebur menjadi jurusan KPI. Perkembangan selanjutnya, pada tahun 1998 jurusan Manajemen Dakwah (MD) resmi beroperasi.

Pada tahun 2000, Jurusan KPI dan PMI Fakultas Dakwah mengajukan Akreditasi, dan terbitlah Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 017/BAN-PT/1999-2000 tanggal 27 Desember 2000 dengan nilai C.

Peringkat akreditasi tersebut memacu civitas akademika Fakultas Dakwah berbenah diri dalam upaya meningkatkan kualitas. Kerja keras yang telah dilakukan membuahkan hasil dengan terakreditasinya Program-program Studi di Fakultas Dakwah dengan peringkat B, sesuai dengan Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor: 030/BAN-PT/Ak-X/S1/XII/2007 untuk Jurusan Manajemen Dakwah (MD) dan Nomor: 032/BAN-PT/Ak-X/S1/I/2008 untuk Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) dan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI). Tahun 2013 Fakultas Dakwah berganti nama menjadi Fakultas dakwah dan Ilmu komunikasi serta

menambah satu program study yaitu Bimbingan dan Konseling Islam (BKI).

Izin Operasional Fakultas Dakwah tertuang dalam Surat Keputusan Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam Nomor E/109/1995 tertanggal 15 September 1995.

Pada Tahun 2009 Izin Operasional Fakultas Dakwah telah diperbaharui dengan Surat Keputusan Dirjen PENDIS Nomor: Dj.I/197/2009 tanggal 14 April 2009 tentang Izin Operasional Penyelenggaraan Program Studi.

Adapun yang menjadi Visi Fakultas Dakwah adalah menjadi Fakultas yang unggul dalam pengkajian dan aplikasi ilmu dakwah di Sumatera tahun 2025.

Sedangkan yang menjadi misi dari Fakultas dakwah adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Mutu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu dakwah.
2. Meningkatkan mutu pendidikan tinggi Islam dalam bidang komunikasi, pemberdayaan masyarakat dan manajemen.
3. Meningkatkan mutu pengkajian dan pengembangan ilmu Dakwah yang interdisipliner .
4. Meningkatkan jaringan kerjasama kemitraan dengan lembaga lain.

5. Meningkatkan mutu pelayanan dan informasi publik bagi masyarakat.

Sedangkan Program study yang ada pada Fakultas Dakwah adalah sebagai berikut

1. Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
2. Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)
3. Manajemen Dakwah (MD)
4. Bimbingan dan konseling Islam (BKI)

Dengan masa pendidikan selama 5 (lima) tahun.

Program study-program study yang ditawarkan tersebut diatas memiliki konsentrasi yaitu :

a. Konsentrasi program study Komunikasi Penyiaran Islam, dengan konsentrasi *broadcasting* (penyiar radio & televisi) dan jurnalistik pers, yang mana akan mempersiapkan para mahasiswa untuk menjadi:

- 1). Da'i Profesional
- 2). Wartawan Koran & TV
- 3). Penyiar Radio, TV
- 4). Pengusaha di bidang Media Massa (eletronik dan cetak)

b. Konsentrasi jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI), dengan konsentrasi kepada pengembangan ekonomi ummat, yaitu untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi:

1). Konsultan pemberdayaan masyarakat

2). Wirausahawan

c. Konsentrasi jurusan Manajemen Dakwah (MD), dengan konsentrasi Manajemen pengembangan kelembagaan dan organisasi dalam rangka mempersiapkan mahasiswa unjuk menjadi:

1). Manajer Profesional

2). Pengusaha Biro Perjalanan Haji & Umrah

3). Pengusaha Event Organizer.

4). Konsultan Manajemen

d, Konsentrasi jurusan Bimbingan Konseling Islam (BKI), yaitu mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi:

Konselor Islam di lembaga: Rumah Sakit, Lembaga Pemasarakatan, perusahaan-perusahaan dan perbankan.

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung sudah didukung oleh tenaga-tenaga pengajar yang profesional dan sudah ahli di bidangnya, saat ini jumlah dosen tetap sejumlah 37 orang terdiri dari; 4 Orang Guru Besar (Prof.) 4 orang Doktor (S3), 29 orang Magister (S2).

Sedangkan sarana prasarana yang disiapkan berupa 5 gedung perkuliahan dan perkantoran, perpustakaan, laboratorium computer, laboratorium photography, laboratorium dakwah, studio radio siaran, tempat ibadah, laboratorium manajemen, laboratorium PMI, kantin, jurnal Bina' Al-Ummah dan ISSN No 1907-2597, lapangan basket, lapangan Volly Ball, lapangan sepak bola, lapangan futsal, asrama mahasiswa, masjid, dan free hotspot area.

B. Desain Penelitian

Agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian merupakan data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkat. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan (Sugiyono, 2011:14)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, dengan meneliti populasi yang relatif luas dengan cara menentukan sampel yang mewakili (representatif) dari populasi yang diteliti (Sugiyono, 2011:7). Metode survey

ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner/angket, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini menghubungkan dua variabel saja yaitu pelayanan administrasi akademik Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan kepuasan mahasiswa sehingga korelasinya disebut korelasi sederhana.

Subyek dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi angkatan 2010-2015 sedangkan obyek dari penelitian ini adalah pelayanan dari bagian akademik dan kemahasiswaan, kemudian akan dianalisis secara cermat sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

C. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah. "Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari

gambaran yang sistematis, fakta yang akurat”¹. Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, riset deskriptif ini dilakukan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yakni untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik Dakwah IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data tentang seberapa tinggi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan

¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 237.

pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud), maka penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 September sampai dengan 29 Oktober 2015 di IAIN Raden Intan Lampung Fakultas dan Ilmu Komunikasi.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah "keseluruhan obyek yang akan diteliti, atau dengan kata lain populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan itu diperoleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan" ² Yang menjadi populasi dalam penelitian

² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. PsikologiUGM, 1985), hlm. 70.

ini adalah Mahasiswa aktif Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung berjumlah 2445 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *random sampling* (sampel secara acak) dimana teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih.³

Dari jumlah populasi yang ada sebanyak 2445 mahasiswa, maka peneliti mengambil 15% dari jumlah tersebut sebanyak 366.75 dan penulis bulatkan menjadi 370.

³ 3Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: RinekaCipta, 2006), hlm. 134.

F. Variabel dan Indikator Penelitian

“Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.⁴ Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan mahasiswa. Dalam penelitian ini definisi variabel penelitian adalah kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Indeks kepuasan dalam penelitian ini sesuai dengan yang di utarakan Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang juga merupakan indikator penelitian ini yang dirincikan sebagai berikut :

1. *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan). *Reliability* (kehandalan atau kepercayaan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu, indikatornya :

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 161.

- a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan administrasi akademik dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, indikatornya :

- a. Administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa.
- b. Kemampuan administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

3. *Assurance* (keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan administrasi akademik serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, indikatornya :

- a. Pengetahuan dan kecakapan administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.
- b. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

4. *Emphaty* (perhatian) *Emphaty* (perhatian individu) adalah perhatian secara individual yang diberikan administrasi akademik kepada mahasiswa, indikatornya:

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan

- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) adalah penampilan fasilitas fisik administrasi akademik, indikatornya :

- a. Sistem Komputerisasi Akademik
- b. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik.

G. Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. "Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui"⁵

Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability*

⁵ 5 Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 128

(kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data primer bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Yang dimaksud data primer disini yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan/mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Kemudian untuk instrumen yang digunakan adalah kuesioner langsung, dengan cara pertanyaan atau pernyataan dikirimkan langsung kepada orang yang dimintai pendapat dan keyakinannya atau menceritakan tentang keadaan dirinya sendiri. Kuesioner langsung disini murni kerjasama dari pihak Administrasi dengan peneliti, jadi dalam pembuatan penelitian ini bukan saja yang diketahui itu tingkat kepuasan dan strategi kedepan buat administrasi, tapi lebih detail dari itu yaitu tentang keluhan-keluhan atau kritik saran para mahasiswa tentang layanan.

Namun karena keluhan para mahasiswa secara umum itu termasuk dalam indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Untuk mencari jawaban atas permasalahan yang peneliti cari, peneliti lebih tertuju pada kuesioner tertutup dimana kuesioner tersebut terdapat lima alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa kemungkinan memberikan jawaban lain.

H. Analisis Data Penelitian

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adminisrasi akademik Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Hingga nanti dapat mengetahui bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adminisrasi akademik Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan

pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada harapan pelanggan dan kinerjanya bagi lembaga. Artinya lembaga seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.⁶

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas.
2. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas.

⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 178.

3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti pelanggan tidak puas.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan sangat tidak puas.

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁷

Adapun rumus yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Di mana : Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja Layanan

Yi = Skor penilaian harapan mahasiswa

Dan dari variabel yang disebutkan di atas, maka sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor Layanan dalam tingkat kinerja Administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa,

⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 239-240.

sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan mahasiswa. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum xi}{n}$$

Dimana \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksana/kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan pemustaka seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 10. Rumus selanjutnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Di mana K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh soal ini K = 10.)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.1. Selain itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan Layanan administrasi akademik di Fakultas Dakwah.

\bar{Y}	Harapan	Pertahankan Prestasi
	Prioritas utama A	B
\bar{Y}	Prioritas Rendah C	Berlebihan D
	\bar{X}	\bar{X} Pelaksanaan (Kinerja/kepuasan)

Gambar 3.1 : Diagram kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan administrasi akademik , untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh administrasi akademik biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Administrasi Akademik Fakultas

Dakwah

Administrasi akademik merupakan bidang pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti fakultas Dakwah yang menyediakan segala layanan-layanan mahasiswa yang berkaitan dengan persoalan perkuliahan diadopsi oleh bidang administrasi akademik. Karena administrasi akademik ini merupakan induk dari bidang pelayanan yang ada di fakultas Dakwah. konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata latin "*ad*" dan "*ministro*". *Ad* mempunyai arti "kepada" dan *ministro* mempunyai arti "melayani". Secara harfiah, 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. Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun

secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, *klerk*, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi, termasuk organisasi administrasi akademik yang ada di fakultas Dakwah. Kepuasan mahasiswa memang hal yang sangat penting untuk mencapai kualitas mutu dalam administrasi akademik, dan hal itu terdapat dalam layanan. Dan untuk menjawab rumusan masalah dalam riset ini, akan dijelaskan dalam subbab di bawah ini.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Administrasi Akademik di Fakultas Dakwah.
Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan

strategi, tujuannya adalah menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar tetap eksis dan dicintai dalam menghadapi perubahan persaingan yang ketat. Kepuasan pelanggan mejadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. Sesuai Visi yang ditekankan di Administrasi akademik di fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi adalah “Menjadi Pusat pengembangan ilmu-ilmu keislaman dengan pendekatan multidisipliner yang unggul dan komperatif”. Data menunjukkan, setelah melakukan riset hasilnya adalah

a. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor

1) *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).

a) ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai *Reliability* (kehandalan atau kepercayaan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu.

Dari 370 responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji

yang diberikan yang tertera pada table 4.1. Sedangkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja administrasi akademik tertera pada Tabel 4.2.

Tabel 4.1

Tingkat Harapan Responden terhadap Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.

Sangat penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Tidak sangat penting	Bobot
236	132	2	0	0	1716

Keterangan: angka 1716 = $(5 \times 236 + 4 \times 132 + 3 \times 2 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.2

Penilaian Responden terhadap kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
0	25	156	143	46	900

Keterangan: angka 900 = (5 x 0 + 4 x 25 + 3 x 156 + 2 x 143 + 1 x 46)

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 52,45% (= $\frac{900}{1716} \times 100\%$)

1716

b) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong. Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan bersikap ramah serta selalu siap menolong kepada mahasiswa. Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong pada 4.3.

Selanjutnya akan disajikan pula penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai administrasi akademik dalam pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong pada 4.4.

Tabel 4.3

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
250	116	4	0	0	1726

Keterangan: angka 1726 = 5 x 250 + 4 x 116 + 3 x 4 + 2 x 25 + 1 x 15

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.4

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
0	89	272	9	0	1188

Keterangan: angka 1188 = $(5 \times 0 + 4 \times 89 + 3 \times 272 + 2 \times 9 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 68,83 % $(= 1188 \times 100 \%)$

1726

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan pegawai administrasi akademik dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

a) pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa. Dari 370 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan dari kemampuan pegawai administrasi

akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa yang tertera pada tabel

4.5 Sedangkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai administrasi akademik tertera pada tabel 4.6.

Tabel 4.5

Tingkat Harapan Responden terhadap pegawai administrasi akademi bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa.

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
284	114	8	0	0	1720

Keterangan: angka 1720 = $(5 \times 284 + 4 \times 114 + 3 \times 8 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.6

Penilaian Responden terhadap kinerja pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
0	48	316	8	0	1148

Keterangan: angka 1148 $= (5 \times 0 + 4 \times 48 + 3 \times 316 + 2 \times 8 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 66,74 % $(= \frac{1148}{1720} \times 100 \%)$

1720

- b) Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat dalam menghadapi masalah yang timbul, sesuatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh pegawai administrasi akademik dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada mahasiswa dan mereka tidak akan menjadi terlalu kecewa dan terus mengingat kejadian itu, maka dari 370 responden yang memilih faktor ini tingkat harapan tertera pada tabel 4.7. sedangkan untuk penilaian responden terhadap kinerja pegawai administrasi akademik tertera pada tabel 4.8.

Tabel 4.7

Tingkat Harapan Responden terhadap kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
119	175	63	13	0	1510

Keterangan: angka 1510 = (5 x 119 + 4 x 175 + 3 x 63 + 2 x 13 + 1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.8

Penilaian Responden terhadap kinerja kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
0	20	293	52	5	1068

Keterangan: angka 1068 = (5 x 0 + 4 x 20 + 3 x 293 + 2 x 5 + 1 x 5)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 70,73% (= $\frac{1068}{1510} \times 100\%$)

1510

3) *Assurance* (keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai administrasi akademik serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

a) Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.

Pengertian faktor ini adalah menurut mahasiswa, pegawai administrasi akademik memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing. Adapun tingkat harapan responden terhadap faktor pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat tertera pada tabel 4.9. Sedangkan penilaian kinerjanya tertera pada tabel 4.10.

Tabel 4.9

Tingkat Harapan Responden terhadap pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
126	210	34	0	0	1572

Keterangan: angka 1572 $= (5 \times 126 + 4 \times 210 + 3 \times 34 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.10

Penilaian Responden terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
0	181	153	30	6	1249

Keterangan: angka 1249 $= (5 \times 0 + 4 \times 153 + 3 \times 30 + 2 \times 30 + 1 \times 6)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan

tingkat kesesuaian yang sebesar 79,45 % (= $\frac{1249}{1572} \times 100\%$)

1572

b) Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa. Untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus-menerus serta efektif dengan mahasiswa, guna menciptakan kenyamanan mahasiswa. Salah satu upaya yang jelas adalah mendengarkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa dan memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan Mahasiswa dalam melayani mereka. Penilaian 370 responden terhadap tingkat harapan kemampuan melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa adalah tertera 4.11. selanjutnya penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya tertera pada tabel 4.12.

Tabel 4.11

Tingkat Harapan Responden terhadap melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa

Sangat Penting

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
200	150	20	0	0	1660

Keterangan: angka 1660 = $(5 \times 200 + 4 \times 150 + 3 \times 20 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.12

Penilaian Responden terhadap kinerja melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa

	Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
8		134	156	46	26	1162

Keterangan: angka 1162 = $(5 \times 8 + 4 \times 134 + 3 \times 156 + 2 \times 46 + 1 \times 26)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 70 % ($= \frac{1162}{1660} \times 100 \%$)

1660

4) *Emphaty* (perhatian)

Emphaty (perhatian individu) adalah perhatian secara individual yang diberikan pegawai administrasi akademik kepada Mahasiswa.

a) Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa Kemampuan pihak pegawai administrasi akademik untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa merupakan suatu nilai tambah bagi Mahasiswa tersebut, dimana pihak pegawai administrasi akademik dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Usaha lain yang dapat dilakukan pegawai administrasi akademik adalah peningkatan kemampuan

pegawai administrasi akademik untuk dapat memahami kebutuhan Mahasiswanya melalui pelatihan khusus. Dari 370 responden, maka didapat data tingkat harapannya yang tertera pada tabel 4. 13. Kemudian untuk penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.13

Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
87	179	96	8	0	1455

Keterangan: angka 1455 = (5x 87+ 4 x 179+ 3 x 96+ 2 x 8+ 1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.14

Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
30	161	100	60	19	1233

Keterangan: angka 1233 $= (5 \times 30 + 4 \times 161 + 3 \times 100 + 2 \times 60 + 1 \times 19)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 84,74% $(= \frac{1233}{1455} \times 100 \%)$

1455

b) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa Rasa aman merupakan suatu yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan. Demikian pula halnya dengan mahasiswa administrasi akademik di fakultas Dakwah. berikut ini dari 370 responden memberikan penilaiannya dalam tingkat harapan pada tabel 4.15. sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya dapat terlihat pada tabel 4. 16.

Tabel 4.15

Tingkat Harapan Responden dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
208	150	12	0	0	1676

Keterangan: angka 1676 $= (5 \times 208 + 4 \times 150 + 3 \times 12 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.16

Penilaian Responden terhadap kinerja dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
49	103	175	34	9	1259

Keterangan: angka 1259 $= (5 \times 58 + 4 \times 103 + 3 \times 175 + 2 \times 34 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 75,12 % $(= \frac{1259}{1676} \times 100 \%)$

1676

5) *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) adalah penampilan fasilitas fisik administrasi akademik.

a) Sistem Komputerisasi Administrasi akademik.

Komputer merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakandan dapat dilihat langsung oleh mahasiswa dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh mahasiswa. Untuk menjaga operasi

komputer, maka diperlukan adanya perawatan Administrasi Akademik. Adapun tingkat harapan 500 responden terhadap faktor kebersihan dan kerapian administrasi akademik dapat dilihat dari tabel 4.17. sedangkan penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat dalam tabel 4.18.

Tabel 4.17

Tingkat Harapan Responden terhadap Sistem Komputerisasi akademik

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
196	120	54	0	0	1622

Keterangan: angka 1622 = (5 x 196 + 4 x 120 + 3 x 54 + 2 x 0 + 1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.18

Penilaian Responden terhadap kinerja Sistem Komputerisasi akademik

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
15	100	150	91	14	1121

Keterangan: angka 1121 $= (5 \times 15 + 4 \times 100 + 3 \times 150 + 2 \times 91 + 1 \times 14)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 69,11 % $(= \frac{1121}{1622} \times 100 \%)$

1622

b) Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

Dalam hal ini yang langsung terlihat oleh mahasiswa adalah administrasi akademik dimana penataan fasilitas fisik harus dalam kondisi baik, warna yang menarik, nyaman, pengaturan udara yang sejuk dll. Dalam

tabel 4.19 disajikan pendapat 370 responden mengenai penilaian harapan faktor penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang pelayanan yang baik. Disajikan pula penilaian kinerja yang tertera pada tabel 4.20.

Tabel 4.19

Tingkat Harapan Responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

Sangat penting	penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat tidak penting	Bobot
200	126	34	0	0	1606

Keterangan: angka 2050 = $(5 \times 200 + 4 \times 126 + 3 \times 34 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.20

Penilaian responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik

Sangat baik	baik	Cukup baik	Tidak baik	Sangat tidak baik	Bobot
5	150	167	23	25	1197

Keterangan: angka 1197 = $(5 \times 5 + 4 \times 150 + 3 \times 167 + 2 \times 23 + 1 \times 25)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 74,53 % (= $\frac{1197}{1606} \times 100\%$)

1606

Tabel 4.21

Rata-Rata Kesesuaian Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung

No	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi akademik Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan Lampung	Penilaian kinerja	Penilaian Harapan	X	Y
1	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	900	1716	2,43	4,64
2	Pelayanan yang ramah serta selaiu siap menolong	1188	1726	3,21	4,66
3	Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam	1148	1720	3,10	4,65

	menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa				
4	Kemampuan pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	1068	1510	2,89	4,08
5	Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat	1249	1572	3,14	4,25
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	1162	1660	3,38	4,45
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	1233	1455	3,33	3,93
8	Bertanggungjawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa	1259	1676	3,40	4,53
9	Sistem komputerisasi akademik	1121	1622	3,03	4,38
10	Penataan fasilitas fisik	1197	1606	3,24	4,34

	seperti gedung dan ruangan pelayanan yang baik.				
	= =			3,11	4,40
	Rata-rata (X) dan (Y)				

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

Catatan : Kinerja Layanan Administrasi Cukup Memuaskan

2. Analisis Strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah.

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan Mahasiswa, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan Mahasiswa. Sehingga masih belum memuaskan dan perlu diprioritaskan oleh administrasi Akademik

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan (=1)
2. Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa (= 3)

B. Menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan administrasi, untuk itu wajib

dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong (=2)
2. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa (=6)
3. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa (=8)

C. Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

1. Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (= 4)
2. Sistem Komputerisasi Akademik (=9)

D. Menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena Mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh

Administrasi Akademik, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

1. Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat (=5)
2. Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (=7)
3. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik (=10)

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis kepuasan mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah

Dalam pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan non pendidikan sering disebut non tehnik. Administrasi tergolong proses non teknis yang pada dasarnya berfungsi agar proses tehnik berjalan dengan mulus. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis.

Kalau kita perhatikan rumusan administrasi pendidikan di atas sesungguhnya dapat dibayangkan mengenal apa yang menjadi tujuan administrasi itu. Tujuannya tidak lain adalah agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi di gunakan didalam dunia pendidikan adalah agar tujuan pendidikan tercapai.

Bila kita bicara mengenai layanan administrasi pendidikan atau kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan, maka kita berbicara mengenai kreatifitas. karena kreatifitas memungkinkan sebuah organisasi atau dalam hal ini adalah administrasi pendidikan dapat menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktik administrasi pendidikan sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan terhadap mahasiswa maka administrasi pendidikan harus melakukan empat hal; *pertama*, mengidentifikasi setiap masalah yang dihadapi mahasiswa, *kedua*; memahami tingkat harapan atas kualitas *ketiga*; memahami strategi kualitas layanan dan yang *ke empat*; memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelayanan yang diberikan. Penerapan sistem Administrasi akademik pada aspek pelayanan Administrasi akademik menciptakan citra baru bagi Administrasi akademik

fakultas Dakwah, diantaranya adalah sistem pelayanan yang lebih cepat dan akurat, penyediaan sarana prasarana yang memadai, dan penyelesaian setiap masalah yang dihadapi tiap mahasiswa dengan baik dan komprehensif. ketika semua dilakukan dengan baik dan proporsional, maka akan semakin baik pula citra administrasi akademik fakultas Dakwah dibenak mahasiswanya dan juga lembaga yang menaunginya. Setelah diketahui dari perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara pelayanan administrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kesimpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan mahasiswa administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata, kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung tingkat kinerja 3.11 (Cukup Memuaskan) dan harapan 4.40 (Penting) Dengan kesimpulan:

- a. perhitungan tingkat kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 900 dan tingkat harapan terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 1716 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 52,45 % (cukup memuaskan)

- b. perhitungan tingkat kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong sebesar 1188 dan tingkat harapan terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong sebesar 1726 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 68,83 % (memuaskan)
- c. perhitungan tingkat kinerja pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa sebesar 1148 dan tingkat harapan terhadap pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa sebesar 1720 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 66,74 % (memuaskan)
- d. perhitungan tingkat kinerja kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul sebesar 1068 dan tingkat harapan terhadap kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul sebesar 1510 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 70,73 % (memuaskan)
- e. perhitungan tingkat kinerja Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat sebesar 1249 dan tingkat harapan

terhadap Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat sebesar 1572 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 79,45 % (memuaskan)

- f. perhitungan tingkat kinerja Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa sebesar 1162 dan tingkat harapan terhadap Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa sebesar 1660 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 70 % (memuaskan)
- g. perhitungan tingkat kinerja memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa sebesar 1233 dan tingkat harapan terhadap memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa sebesar 1455 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 84,74 % (sangat memuaskan)
- h. perhitungan tingkat kinerja dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa sebesar 1259 dan tingkat harapan terhadap dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa sebesar 1676 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 75,12 % (memuaskan).
- i. perhitungan tingkat kinerja Sistem Komputerisasi akademik sebesar 1121 dan tingkat harapan terhadap System Komputerisasi akademik sebesar 1622 sehingga

menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 69,11 % (cukup memuaskan)

j. perhitungan tingkat penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik sebesar 1197 dan tingkat harapan terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik sebesar 2050 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 74,53 % (memuaskan) Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan Administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung dengan hasil rata-rata : 3,11(Cukup Memuaskan).

2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah

Strategi yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah adalah dengan lebih meningkatkan faktor kinerja yang sudah ada dan mengoptimalkan harapan-harapan mahasiswa Fakultas Dakwah. Juga sebagai pedoman untuk melakukan penyempurnaan dan berkesinambungan dengan melakukan pendekatan enam langkah yaitu :

- a. Identifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada mahasiswa
- b. Identifikasi pelanggan/mahasiswa dan menentukan harapannya seteliti mungkin.
- c. Identifikasi kebutuhan organisasi dalam hal ini administrasi akademik yang memungkinkan untuk memuaskan mahasiswa.
- d. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan layanan administrasi .
- e. Mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang kurang bermanfaat.
- f. Jaminan perbaikan yang berkelanjutan.

Strategi perbaikan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan strategi implementasi yang tepat. Dan agar kualitas pelayanan administrasi akademik bisa di implementasikan secara sukses maka pendekatan manajemen proyek harus diadakan pada seluruh bagian organisasi.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini harapan peneliti ada penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan ini jauh dari sempurna dan banyak hal yang menghambat dan

menjadi kendala penelitian ini. Hal interjadi karena keterbatasan peneliti akan kemampuan dalam melakukan penelitian. Penelitian yang mengambil sampel 370 Mahasiswa ini, meskipun sudah dapat menjawab dari rumusan masalah. sehingga hasilnya bisa menggambarkan keadaan yang sesungguhnya yaitu seberapa tinggi kepuasan pegawai administrasi akademik dan apa strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa fakultas Dakwah terhadap Layanan Administrasi akademik di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari uraian telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui dari statistic, koefisien korelasi dan analisis regresi, diketahui terdapat korelasi yang positif antara pelayanan Administrasi Akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kesimpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan mahasiswa administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung tingkat kinerja Administrasi Akademik 3.11 (Cukup Memuaskan) dan harapan Mahasiswa 4.40 (Penting).
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah IAIN Raden Intan adalah :
 - a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa
 - (1) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.

- (2) Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa.
- b. faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan Mahasiswa
- (1). Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
 - (2). Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.
 - (3). Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa.
- c. faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh Mahasiswa, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Administrasi
- (1). Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
 - (2). Sistem Komputerisasi Akademik.
- d. faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pegawai administrasi akademik, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan
- (1). Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.
 - (2). Pemberian perhatian secara individu kepada mahasiswa.
 - (3). Adanya penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan yang baik.

B. Saran

1. Disarankan tenaga Administrasi Fakultas Dakwah secara sistematis lebih cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa, karena dengan lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dapat menjadikan Mahasiswa lebih nyaman untuk berkunjung ke kantor Administrasi Fakultas Dakwah. Seperti keluhan Mahasiswa tentang permintaan surat pengantar penelitian, kehilangan HSS dan KST yang masih sering terjadi. Dan hendaknya tenaga Administrasi lebih memperhatikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong. Seperti para Mahasiswa yang membutuhkan transkrip Nilai.
2. Disarankan adanya MOU atau pengertian baik dari pegawai Administrasi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan harmonis antara tenaga administrasi dengan Mahasiswa. dan hendaknya para Mahasiswa sebagai pengguna layanan/jasa administrasi menghormati segala kebijakan administrasi Fakultas Dakwah dengan arif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini., 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Cetakan Ke II, Rineka Cipta, Jakarta
- Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010
- Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, Boston Massachusetts: PWS- Kelling Publishing Company, 1994
- Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009
- Brita Mikkelsen, 2003, *Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan, Sebuah Buku Pegangan bagi Praktisi Lapangan*, Yayasan Obor Indonesia, Penerjemah: Matheos Nalle, Jakarta
- Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005
- Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011, Cet. 1
- Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007, Cet. V
- Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Administrasi AKademik terhadap Kepuasan*

- Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005
- J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Koentjaraningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia, 1989, Cet. IX
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001
- Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010
- Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Lampung*, Lampung: Universitas Diponegoro, Mei 2006
- M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- _____, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010
- M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2000
- NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006

- Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, Cet. II Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006
- Sedarmayanti, M.Pd., APU, *Manajemen Sumber Manusia*, Bandung : Refika Aditama, 2007
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, 1985
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007
- Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Lampung: CV. Ghyas Putra, 2009
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi, Cet, 7*, Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985
- Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAkultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009
- Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999

Teguh, Muhammad (1996), "*Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Contoh-contoh*", Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Palembang

Teguh Pudjo Muljono (1996), "*Bank Budgeting - Profit Planning & Control*", BPFE, Yogyakarta, edisi 1, April.

Vincent Gaspersz, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002

_____, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008

Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New Yor.

Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001