

**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA
DI FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh:

Endang Puji Astuti

NPM. 1441030127

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA DI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERIRADEN INTAN LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Endang Puji Astuti
NPM. 1441030127
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, M.Ag
Pembimbing II : Eni Amaliah, SS.S.Ag, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

ABSTRAK

Perkembangan dan peningkatan efektif dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga dan promosi diantara sekian banyak perguruan tinggi. Dalam kondisi persaingan yang ketattersebut, hal yang utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan peserta didik agar dapat bertahan dan berkompetisi dalam pasar kerja. Kepuasan peserta didik ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki peserta didik, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi. Adapun pelayanan yang efektif dan efisien di FDIK yakni bagaimana upaya pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung? Apa faktor penghambat pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung? Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*field Research*), penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas akademik Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi yang berjumlah 6 orang. Oleh karena populasi tergolong kecil maka penulis tidak mengambil sampel. Artinya seluruh populasi diteliti dan bentuk penelitian ini adalah total sampling. Metode pengumpulan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa sub bagian akademik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaksanaan tugas lain hampir tidak ada kendala yang begitu besar, hanya saja beberapa kekurangan yang perlu dibenahi seperti sarana yang memadai, komunikasi yang terjalin dengan baik. Selain itu, dalam hal mutu pelayanan dapat dilihat dari perolehan nilai yang cukup tinggi, dari indikator (*reliability*) kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, sedangkan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, selain itu (*assurance*) sebuah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, dan (*empathy*) syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

PERSETUJUAN

Judul : **EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

Nama : Endang Puji Astuti

NPM : 1441030127

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Rodiyah, S.Ag, MM
NIP. 197011131995032002

Eni Amaliah, S.Ag, SS, M.Ag
NIP. 197005121998032002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131 Tlp.(07217)703260

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efisiensi dan Efektivitas Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Disusun oleh: Endang Puji Astuti, NPM: 1441030127, Jurusan: Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Dakwah, pada Hari Kamis, tanggal 30 Agustus 2018 pukul 08.00-10.00 WIB.

TIM PENGUJI :

Ketua Sidang : Hj.Suslina Sanjaya S.Ag.M.Ag (.....)
Sekretaris : Rouf Tamim,M.Pd.I (.....)
Penguji Utama : Dr.Abdul Syukur,M.Ag (.....)
Penguji Kedua : Hj.Rodiyah S.Ag.MM (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Prof.Dr.H.Khomsahrial Romli,M.Si
NIP. 19610409199031002

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, beserta junjungan Nabi Muhammad SAW dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hatiku persembahkan Skripsi ini

Sebagai bukti dan kasihku kepada:

Kedua orang tuakutercinta

Ayahanda Sumidi dan Ibu Wakinah.

Yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terucap syukur dan terimakasih selama ini kepada beliau yang telah memberikan Do'a restu serta dukungannya baik moril maupun materil.

Kepada kakak-kakak kandungku kebanggaanku Praka. Suandi, Titik Muryanti, A.M.Keb dan adikku tersayang (Alm. Erza Andhyta) dan seluruh keluarga besarku yang telah memberikan memotivasi yang tinggi untuk keberhasilanku dalam melaksanakan studi di perguruan tinggi.

Almamater tercinta

UIN Raden Intan Lampung

Yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuanku.

MOTTO

يُظَامُونَ لَا وَهُمْ أَعْمَلُهُمْ وَيُؤْفِقُهُمْ عَمِلُوا مِمَّا دَرَجَتُوا لِكُلِّ

Artinya: dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan. (Al- Ahqaaf: 19)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Way Kanan pada tanggal 14 Februari 1995. Anak ke dua dari tiga bersaudara, dari pasangan Ayah Sumidi dan Ibu Wakinah.

Pendidikan awal mulai penulis tempuh SD Negeri Rambang Jayaselesai pada tahun 2008, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah menengah pertama negeri (SMPN) 3 Kasuiselesai 2011, setelah penulis menyelesaikan pendidikan tersebut, penulis kembali melanjutkan pendidikan lebih tinggi dan tercatat sebagai siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Fajar dan selesai pada tahun 2014.

Pada tahun (2014) setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan penulis diterima sebagai mahasiswa IAIN Raden Intan Lampung dan yang sekarang menjadi UIN Raden Intan Lampung Tepatnya di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah hingga sekarang.

Bandar Lampung, Agustus 2018
Hormat saya,

Endang Puji Astuti

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang masih mencurahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul dapat terselesaikan. Kemudian shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berhasil memerankan fungsi-fungsi ke-Khalifahan dengan baik sehingga beliau dipilih Allah SWT sebagai Uswatun Khasanah bagi seluruh manusia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan serta Bapak M.Husaini, ST., MT selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag, MM selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Ms. Eni Amaliah, S.Ag, SS. M.Ag, selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran dalam membimbing demi terselesaikannya skripsi dengan baik.
5. Seluruh civitas Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
6. Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu

Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.

7. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Bandar Lampung.
8. Terkhusus kepada sahabat saya Christian David Aritonang yang selalu memberikan support dan motivasi agar cepat selesai.
9. Terima kasih teruntuk Andri Sofyan yang selaku orang spesial dalam hidup saya.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2014 khususnya Kelas A yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsiku ini, Enike Junisia, Aulia Ria Hakim, Selvi Apriani, Siti Marita, Juanita Rahmatia, Gusti Gita Vita dan Elkat Dinata.
11. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam Ukhuwah Islamiyah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan yang berarti dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, Agustus 2018
Penulis,

Endang Puji Astuti
NPM.1441030127

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
F. Metode Penelitian.....	11
G. Tinjauan Pustaka	17
BAB II. EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK	20
A. Efisiensi dan Efektivitas.....	23
B. Pelayanan Administrasi Akademik	23
1. Pengertian, Tujuan dan Fungsi Administrasi	23
2. Pelayanan Administrasi Akademik	31
BAB III. GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI BANDAR LAMPUNG	37
A. Sejarah Singkat UIN Raden Intan Lampung.....	37
B. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	44
C. Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	51
D. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	58

BAB IV : ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA DI FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG	61
A. Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	61
B. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung66
BAB V : PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Rekomendasi	70

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

1. Tabel. 1 Struktur Organisasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 46
2. Tabel. 2 Keadaan Dekan dan Pegawai di Fakultas Dakwah
dan Ilmu Komunikasi 47
3. Tabel. 3 Daftar Jumlah Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi 47
4. Tabel. 4 Jumlah Daftar Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 49