

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul merupakan bagian penting dan mutlak kegunaannya dalam bentuk semua tulisan maupun karangan, karena judul sebagai pemberi arah sekaligus dapat member gambaran dari semua isi yang terkandung didalamnya. Guna menghindari penafsiran yang salah dalam memahami skripsi yang berjudul **“EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**, perlu dijelaskan dengan singkat beberapa istilah, adapun uraiannya sebagai berikut:

Efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi.¹

Sedangkan menurut Drucker dalam Amirullah, efisiensi adalah kemampuan organisasi dalam mengerjakan sesuatu dengan benar dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada pemborosan.²

Berdasarkan pengertian di atas, yang dimaksud efisiensi dalam judul ini adalah suatu usaha yang diterapkan untuk meminimalkan bekerja dengan

¹ Stoner. *Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, (Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.2010)

² Amirullah, *Pengantar Manajemen*, Cetakan Kedua, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 2

gerakan, usaha dan waktu dalam suatu organisasi sehingga tercapai tujuan dan tidak terjadinya pemborosan.

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.³

Sedangkan menurut Sedarmayanti, efektivitas adalah merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi.⁴

Berdasarkan dari hasil pengertian efisiensi dan efektivitas di atas dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur demi tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya, dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan. Yang mana diharapkan ketentuan tersebut berjalan dengan lancar, maka tujuan yang direncanakan akan tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan seefisiensi mungkin sehingga tidak terjadinya pemborosan dalam hal waktu dan biaya. Yang di maksud penulis adalah bagaimana efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Upaya adalah bagian yang dimainkan oleh orang atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.⁵ Berdasarkan pengertian tersebut dapat

³ Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. (Mandar Maju. Bandung.2012). h. 43

⁴ *Ibid*

diperjelas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seorang petugas dalam pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa.

Pelayanan 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.⁶

Berdasarkan pengertian di atas yang dimaksud penulis, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi atas interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau benda secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini mahasiswa fakultas dakwah dan ilmu komunikasi

Berdasarkan pengertian istilah pada judul yang dimaksud dapat disimpulkan keseluruhan sistem, teknik, cara yang mungkin dapat digunakan bagaian akademik FDIK agar berhasil guna dan berdaya guna dalam melayani mahasiswa FDIK.

B. ALASAN MEMILIH JUDUL

Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi sehingga penelitian ini dilakukan, yaitu:

1. Efisiensi diperlukan dalam semua bidang juga efektivitas terutama dalam hal pelayanan prima dan tepat

⁵ Peter Salim dan Yeni Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta :Modern English Press, 1992), h. 1187.

⁶ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 10

2. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi berkembang pesat dari jumlah mahasiswa 800 sekarang menjadi 4000 tentang pelayanan yang efektif dan efisien sehingga tetap dalam mencapai tujuan bersama.
3. Penulis mengangkat penelitian ini berhubungan erat dengan jurusan penulis yaitu manajemen dakwah didukung oleh lokasinya yang mudah dijangkau sehingga memungkinkan penelitian ini disesuaikan dengan perencanaan.

C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan peningkatan kualitas perguruan tinggi dari tahun ke tahun 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 ketat tersebut, 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.

Seiring dengan perubahan lingkungan global (globalisasi) terjadilah perubahan signifikan pada lingkungan pendidikan tinggi di Indonesia. Perubahan lingkungan pendidikan tinggi ini lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan perguruan tinggi untuk meresponnya. Pasar dan persaingan pendidikan tinggi menjadi lebih luas, baik pada sisi input maupun sisi output.

Keadaan ini menunjukkan bahwa tuntutan lingkungan dan persaingan pendidikan tinggi di Indonesia semakin kompleks dan dinamis, sementara sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi relative beragam dan terbatas.

Berkenaan dengan hal itu, merupakan suatu keharusan bagi suatu perguruan tinggi untuk senantiasa peka terhadap proses perubahan yang terjadi dan sekaligus melakukan perubahan-perubahan organisasi sesuai dengan tuntutan yang diperlukan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang merupakan proses terpenting. Berhasil tidaknya proses kerja organisasi perguruan tinggi sangat diwarnai bahkan ditentukan oleh memadai-tidaknya pengelolaan dan adanya tidak upaya pengembangan sumber daya manusia.

Menurut A.S Moenir, pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁷

Jadi keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, diharapkan mutu pelayanan

⁷ Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.(Bumi Aksara, Jakarta.2001)

dapat mencapai standar harapan pelanggan untuk memenuhi hal yang berkaitan dengan keinginan mereka. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi.

Mutu pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pengajar, tenaga administrasi bahkan hingga petugas kebersihan. Tenaga pengajar (dosen) harus memberikan jasa pengajaran yang berkualitas kepada peserta didik. Tenaga administrasi harus mendukung dan melayani kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi sebaik mungkin sehingga mahasiswa mampu melakukan aktivitas akademiknya.

Perguruan tinggi atau lebih khususnya pada tingkat fakultas sebaiknya memberikan pelayanan akademik yang memuaskan dan menunjang kelancaran proses belajar-mengajar. Pelayanan akademik yang baik akan menghasilkan output yang baik pula dan secara tidak langsung akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap keberlangsungan pendidikan tinggi.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang⁸. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa

⁸ Irawan, H, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2002).

yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁹

Berdasarkan pra observasi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung memiliki permasalahan pada sistem pelayanan akademik (sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi). Mayoritas keluhan mahasiswa tertuju pada pelayanan dari ketiga hal tersebut.

Pelayanan petugas akademik yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung terkait masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD, dan ruang kuliah, serta toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang masih kurang banyak. Sementara di sisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat.

Oleh karena itu untuk pencapaiannya dibutuhkan kegiatan administrasi yang mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan. Maka usaha pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan melalui lembaga pendidikan formal sangat diperlukan penerapan ilmu

⁹ Cravens. *Strategic Marketing*. (Texas Christian University: Richard E. Irwin Inc,1994)

administrasi. Karena dengan adanya penerapan administrasi unit terendah pun bisa mengalahkan unit yang tertinggi yang tanpa menggunakan administrasi di dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Adapun administrasi dalam universitas mempunyai beberapa sub bagian (subbag) yang dikoordinatori kepala Tata Usaha (TU), kepala sub bagian membidangi bagian-bagian dalam sesuai job discription masing-masing. Ada dua Kasubag di universitas dibawah kendali kepala tata usaha (TU) yaitu: Kasubag umum dan keuangan dan Kasubag Akademik.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subbag) akademik. Adapun Dalam Sub bagian (Subbag) ini membidangi kegiatan-kegiatan pembelajaran seperti halnya penjadwalan, evaluasi pembelajaran, dan yang berkaitan dengan akademik. Dengan tercapainya tugas dan fungsi sub bagian (subbag) Akademik diharapkan pelayanan yang berkualitas 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): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (Tangibles): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.¹⁰

¹⁰ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

Berdasarkan definisi di atas bahwa menurut Kotler dalam jaminan kualitas pelayanan akademik adalah memiliki lima dimensi yaitu *tangible, reliability, respposiveness, Assurance dan empathy*. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.¹¹

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung”. Dengan demikian, mengingat pentingnya dan didorong oleh rasa keingintahuan, penulis memandang perlu adanya suatu upaya pemaparan dalam bentuk skripsi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung?
2. Apa faktor penghambat pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung?

¹¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 14.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian:

- a. Untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi akademik mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keislaman, mengembangkan keilmuan dakwah dan manajemen terutama dalam efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik mahasiswa, memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen dakwah yang berbasis pada bisnis, sebagai acuan referensi bagi penelitian selanjutnya dan bahan pustaka bagi peneliti yang membutuhkan.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan memberikan informasi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian maju bagi seluruh pihak, khususnya bagi para sarjana Islam, praktisi manajemen dan ekonomi Islam, masyarakat dan lembaga bisnis dalam

merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi aktivitas dakwah dalam menerapkan nilai-nilai Islam di dunia muamalat.

F. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan - kegiatan, sikap - sikap,serta proses - proses yang sedang berlangsung dan pengaruh - pengaruh dari suatu fenomena serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.¹²

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian dengan wujud deskripsi berupa kata - kata tertulis atau lisan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran realitas objek yang diteliti sebagaimana adanya.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini berbentuk penelitian lapangan (*field research*), karena dilihat dari tujuan yang dilakukan peneliti untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang

¹² Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2005), h. 55

keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit social individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹³

Peneliti berperan serta pada dasarnya berarti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secara cermat sampai pada hal yang terkecil sekalipun. Bogdan mendefinisikan secara tepat pengamatan berperanserta sebagai penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup lama antara peneliti dengan subjek dalam lingkungan subjek dan selama data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis.¹⁴

Penelitian ini dilakukan terhadap efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu Penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala-gejala kelompok tertentu untuk menetapkan frekuensi adanya hubungan tertentu sesuai gejala disuatu daerah lain dimasyarakat.¹⁵

Sehingga penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana upaya pengawasan

¹³ Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Rajawali Pers: Jakarta, 2010), h. 81

¹⁴ *Ibid*, h. 164

¹⁵ Koenjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1985) h. 32.

terhadap efisiensi dan efektivitas dalam upaya pelayanan administrasi akademik fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

2. Populasi Dan Sample

Menurut Suharsimi Arikunto bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁶

Jadi populasi adalah sejumlah individu atau kelompok yang teliti dalam suatu penelitian, jumlah pegawai, dosen dan mahasiswa 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. Adapun yang menjadi sample sebagai berikut:

1. Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
2. Wakil Dekan Bidang I Akademik selaku Kepala Pengawasan Akademik Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
3. Kabag Tata Usaha selaku Kepala Kantor Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

¹⁶ *Ibid*, h. 80

4. Pegawai / tenaga / petugas bagian Administrasi Akademik Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung sebanyak 6 orang.

Tabel 1

Nama-nama Petugas Akademik Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. Ahmad Syukri, MM	Kasubag Akademik
2.	Abdul Rahman, S.Fil	Staf Akademik
3.	Masnely, SH.MH	Staf Akademik
4.	Zulkarnain, S.Sos.M.Sos.I	Staf Akademik
5.	Yayat Ruhiyat, S.I.Kom	Staf Akademik
6.	Ari Fauzan Agya, S.Kom	Staf Akademik

Sumber : Dokumentasi pegawai FDIK¹⁷

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara adalah tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan - keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti.¹⁸ Merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan.¹⁹

Wawancara atau *interview* dilakukan dengan bahasa yang dikuasai oleh informan. Dalam wawancara ini ditempuh dua cara, yaitu

¹⁷ Dokumentasi Pegawai Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

¹⁸ Mardalis, *Metode Peneliti an Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).

¹⁹ Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Cet.IV; Jakarta: PT. BumiAksara, 2001), h. 73

wawancara terpimpin dan wawancara bebas. Wawancara terpimpin atau terarah dilakukan terhadap Kabag dan Kasubag dan petugas akademik.

b. Metode Observasi

Yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang diselidiki atau yang diteliti sebagaimana yang dijelaskan oleh Cholid Narbuko dan Abu Achmadi bahwa metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terdapat pada obyek penelitian.²⁰

Observasi juga merupakan alat pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau mengindrakan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.²¹

Pengumpulan data dan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat lain untuk mengamati sesuatu. Metode observasi ini penulis gunakan untuk memperoleh data secara langsung yang bersumber pada obyek penelitian baik dari segi yang melatar belakangi permasalahan yang muncul, maupun metode atau solusi yang dapat dipergunakan

²⁰ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal. 32

²¹ Sunapiyah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 52

Pengambilan data observasi merupakan cara untuk mendapatkan data tentang keadaan sarana dan fasilitas yang dimiliki dalam proses pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari berbagai teknik observasi yang ada, dalam hal ini penelitian penulis hanya menggunakan metode observasi non partisipan yang mana observasi ini seorang peneliti tidak terlibat dalam kehidupan dan kegiatan atau aktivitas yang ada pada objek penelitian.

c. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya - karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.²²

Dokumentasi dalam penelitian yaitu pengkajian terhadap dokumen-dokumen tertulis yang ada di Akademik Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.

d. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-

²² *Ibid*, h. 240

unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²³

Proses penganalisaan data dalam penelitian ini meliputi penganalisaan sebelum di lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Menurut nasution analisa telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.²⁴ Dan pada tahap akhir dalam penelitian ini adalah menarik sebuah kesimpulan dimana bertitik tolak dari pengetahuan yang umum (general) digunakan untuk menilai suatu kejadian yang khusus (spesifik).

G. Tinjauan Pustaka

Banyak penelitian yang dilakukan berbagai kalangan tentang upaya pengawasan pelayanan, baik penelitian yang bersifat pratikal atau akademis, beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

Skripsi Royhan Amirrullah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Pelayanan Administrasi Akademik Dan Hubungan Sosial Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di MTs Miftahul Huda Kromengan) persamaan di skripsi ini adalah mengenai pelayanan administrasi, perbedaannya di hubungan sosial masyarakat.

²³ *Ibid*, h. 244

²⁴ *Ibid*, h. 245

Jurnal Slamet IKIP Veteran Semarang yang berjudul “Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa” persamaan di skripsi ini adalah mengenai pelayanan administrasi akademik mahasiswa.