

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH
IAIN WALISONGO SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Tugas dan Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Program 1 (S1)
Ilmu Tarbiyah
Jurusank Kependidikan Islam**



Oleh :
MUHAMMAD JOKO TRIONO
NIM : 073311020

**FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2012**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Joko Triono
NIM : 073311020
Jurusan/Program Studi : Kependidikan Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 19 Juni 2012

Saya yang menyatakan,



M. Joko Triono
NIM. 073311020



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Telp. 7601295 Fax 7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang
Nama : M. Joko Triono
NIM : 073311020
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : Kependidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Pengaji Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Kependidikan Islam.

Semarang, 19 Juni 2012

DEWAN PENGUJI

Ketua

Dr. Musthofa Rahman, M.Ag
NIP. 19710403 199603 1 002

Pengaji I

H. Amin Farih, M.Ag
NIP. 19710614 200003 1 002

Pembimbing I

Fatkhurroji, M. Pd
NIP. 19770415 200701 1 032

Sekretaris

Dr. Fahrurrozi, M.Ag
NIP. 1977086 200501 1 003

Pengaji II

Hj. Nur Asiyah, M.Si
NIP. 19710926 199803 2 002

Pembimbing II

Dr. Fahrurrozi, M. Ag.
NIP. 1977086 200501 1 003

NOTA PEMBIMBING

Semarang, 30 Mei 2012

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Walisongo
di Semarang

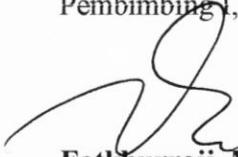
Assalamu 'alaikum wr. Wb.

Dengan ini di beritahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas IAIN Walisongo Semaang**
Nama : M. Joko Triono
NIM : 073311020
Jurusan : Kependidikan Islam
Proram Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi saya tersebut sudah dapat di ajukan dalam sidang munaqosyah.

Wassalamu 'alaikum wr, wb.

Pembimbing I,

Fatkhurroji, M.Pd
NIP:19770415 200701 1032

NOTA PEMBIMBING

Semarang, 30 Mei 2012

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
IAIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. Wb.

Dengan ini di beritahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul **:Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi
Akademik Di Fakultas IAIN Walisongo Semaang**

Nama : M. Joko Triono

NIM : 073311020

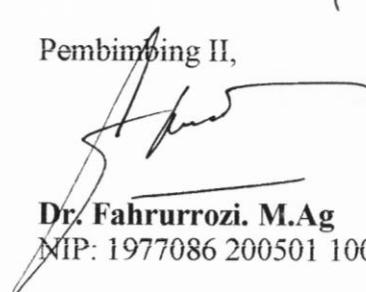
Jurusan : Kependidikan Islam

Proram Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi saya tersebut sudah dapat di ajukan dalam sidang munaqosyah.

Wassalamu 'alaikum wr, wb.

Pembimbing II,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP: 1977086 200501 1003

ABSTRAK

Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang
Penulis : M. Joko Triono
NIM : 073311020

Proses Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo yang berkaitan dengan mahasiswa dan persoalan-persoalan lain yang berhubungan dengan pihak pegawai administrasi itu sendiri merupakan kajian dalam penelitian ini, dimana kinerja dan harapan dalam proses administrasi masih banyak persoalan yang peneliti dapatkan di lapangan, ada beberapa keluhan-keluhan yang peneliti dapatkan seperti kurangnya kinerja pegawai administrasi secara optimal dan pelayanan-pelayanan administrasi yang kurang baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: pertama, tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah ditinjau 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). Kedua, strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Tehnik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner yang di dapat dari 10 % dari 3688 mahasiswa fakultas tarbiyah sama dengan 370 mahasiswa atau responden. Hasil penelitian ini yaitu : tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan admnistrasi akademik adalah tingkat kinerja Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40(penting).

Strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo yaitu: a. Faktor yang menjadi prioritas utama yaitu : Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa. b. Faktor yang perlu dipertahankan yaitu: Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa. c. Faktor yang kurang penting yaitu : Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan system komputerisasi akademik. d. Faktor yang dilakukan sangat baik, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa yaitu : Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepatm, memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa..

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, karena ijin dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam. Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia dengan segala kekurangan dan kekhilafan.

Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, kecuali terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suja'i, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Musthofa Rahman, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
3. Fatkuroji, M.Pd selaku pembimbing I dan Dr. Fahrurrozi, M.Ag selaku pembimbing II yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya, untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Dosen jurusan Kependidikan Islam yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman
5. Kepala Administrasi, staf, dan karyawan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua dan keluarga besarku yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan baik moril maupun materil dan tidak pernah bosan mendoakan penulis dalam menempuh studi dan mewujudkan cita-cita.

7. Teman-teman penulis yang ikut memberikan motivasi selama menempuh studi, khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi, metodologi dan analisisnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap, semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Semarang, 19 Juni 2012

Penulis

M. Joko Triono

073311020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Kerangka Teoritik.....	10
1. Kepuasan pelanggan.....	10
a. Pengertian kepuasan.....	10
b. Pengertian pelanggan.....	13
c. Faktor-faktor menentukan tingkat kepuasan.....	15
d. Strategi kepuasan.....	16
2. Pelayanan administrasi	20
a. Pengertian pelayanan	20
b. Pengertian kualitas pelayanan.....	22
c. Faktor-faktor pelayanan administrasi.....	24
d. Pengertian administrasi	26
1) Pengertian administrasi akademik	28
2) Prinsip-prinsip administrasi akademik	29
3) Komponen administrasi akademik.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Variabel dan Indikator Penelitian	39
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Administrasi akademik fakultas tarbiyah	46
B. Hasil penelitian	47
1. Analisis kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi akademik di fakultas tarbiyah	47
2. Analisis Strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah	60
C. Pembahasan	62
1. Analisis kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi akademik di fakultas tarbiyah	62
2. Analisis Strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah	65
D. Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tingkat Harapan Responden terhadap Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	48
Tabel 4.2	Penilaian Responden terhadap kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	48
Tabel 4.3	Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	49
Tabel 4.4	Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	49
Tabel 4.5	Tingkat Harapan Responden terhadap pegawai administrasi akademi bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa	50
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap kinerja pegawai administrasi akademi bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa	50
Tabel 4.7	Tingkat Harapan Responden terhadap kemampuan pegawai administrasi akademi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	51
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap kinerja kemampuan pegawai administrasi akademi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	51
Tabel 4.9	Tingkat Harapan Responden terhadap pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademi atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat	52
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap kinerja pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademi atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.....	52
Tabel 4.11	Tingkat Harapan Responden terhadap melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.....	53
Tabel 4.12	Penilaian Responden terhadap kinerja melakukan	

	komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	53
Tabel 4.13	Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	54
Tabel 4.14	Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	54
Tabel 4.15	Tingkat Harapan Responden dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa	55
Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap kinerja dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamananmahasiswa	55
Tabel 4.17	Tingkat Harapan Responden terhadap System Komputerisasi akademik	56
Tabel 4.18	Penilaian Responden terhadap kinerja System Komputerisasi akademik	56
Tabel 4.19	Tingkat Harapan Responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office (ruang pelayanan) yang baik	57
Tabel 4.20	Penilaian responden terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office (ruang pelayanan) yang baik	57
Tabel 4.21	Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik IAIN Walisongo Semarang	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram kartesius	44
Gambar 4.1.	Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor Yang Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Menurut Ronald Barnett ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu: a. pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas, b. pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, c. pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, d.

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

pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.² Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi.³ Maka pemenuhan jaminan 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 maupun program studi.

IAIN Walisongo Semarang sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Tarbiyah secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi

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

2. Prinsip pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning, organizing, controlling* dan *directing*.

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

³ Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003), hlm. 10.

3. Prinsip prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan penguatamaan 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. Prinsip efektivitas kepemimpinan

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

5. Prinsip *teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan suatu konduktifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.⁴

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

IAIN Walisongo 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 pada salah satu tujuannya adalah membidik pada pemenuhan kebutuhan stakeholder melalui penyelenggaraan Tri Dharma

⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 12-13.

Perguruan Tinggi. Dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari stakeholder yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan 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.⁵

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.

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 pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik.

Adapun administrasi dalam kampus tarbiyah mempunyai beberapa sub bagian (subag) yang dikoordinatori kepala Tata Usaha (TU), kepala sub bagian membidangi bagian-bagian dalam sesuai *job description* masing-masing. Ada empat Kasubag di Fakultas Tarbiyah dibawah kendali kepala tata usaha (TU) yaitu: Kasubag umum(sarana pra-sarana), Kasubag Akademik, Kasubag Keuangan dan Kasubag kemahasiswaan.

⁵ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010), hlm. 3-4.

Dalam empat sub bagian (subag) di atas mempunyai fungsi dan tugas masing-masing dan bertanggung jawab terhadap kewajiban yang telah ditetapkan fakultas Tarbiyah. Sedangkan sub bagian (subag) yang berhubungan langsung dengan mahasiswa adalah sub bagian administrasi, sarana pra-sarana dan subag 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 kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, BETA, BITA, LSC di lingkungan Fakultas Tarbiyah.

Dalam aplikasinya sub bagian akademik 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, BETA, BITA, LSC di lingkungan Fakultas Tarbiyah, seperti proses pembuatan surat menyurat (legal formal) dalam membuat badan hukum suatu lembaga ekstra dan intra kampus.

Dengan tercapainya tugas dan fungsi sub bagian (subag) tersebut di atas 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.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 akivitas 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.⁸

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 sangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

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

⁸ NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan “Suatu Pendekatan Praktik”*, hlm. 189-190.

(administrasi) harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas

Sedangkan menurut 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 tarbiyah 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 Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang” bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi akademik.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang para secara umum dan pengelola administrasi akademik Fakultas Tarbiyah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan pelanggan (mahasiswa).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan kajian terhadap penelitian yang sudah ada. Kajian penelitian yang relevan merupakan deskripsi hubungan antara masalah yang diteliti dengan kerangka teori yang dipakai serta hubungan penelitian terdahulu yang relevan, untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis sebutkan peneliti dan hasil penelitian :

Penelitian yang dilakukan oleh Amirotus Sholichah (31014254), yang berjudul “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar Di IAIN Walisongo Semarang*”. Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis komputerisasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan sehingga dapat pelayanan yang maksimal.¹

Penelitian Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” mengatakan : Perpustakaan merupakan sarana yang vital dalam proses belajar mengajar, oleh karena itu perpustakaan dipandang sebagai jantung pendidikan. Kegiatan proses belajar mengajar siswa tidak lagi dipandang sebagai objek belajar tetapi siswa dipandang sebagai sumber belajar. Perpustakaan sekolah sebagai sarana pendidikan yang amat penting harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Lebih-lebih jika kita lihat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini sedemikian

¹ Amirotus Sholichah (31014254), “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2009), hlm. 6.

pesatnya, maka peran perpustakaan sebagai sumber informasi sangat kuat dan mutlak diperlukan di sekolah. Sedemikian pentingnya perpustakaan, sehingga diibaratkan sebagai jantung pendidikan yang memiliki kemampuan dan kekuatan yang langsung mempengaruhi hasil pendidikan.²

Penelitian Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan iain walisongo Semarang.³

Dari kajian pustaka diatas membuktikan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan berbeda oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian

B. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

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.⁴

² Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011).

³ Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011).

⁴ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 55.

- 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.⁵
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.⁶
- 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).⁷

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. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya

⁵ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, hlm. 56.

⁶ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, hlm. 57.

⁷ Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, (Boston Masachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994), hlm. 426.

tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.⁸

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna 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.

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.⁹

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memusakan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.¹⁰

⁸ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 157.

⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005), Hlm. 125.

¹⁰ Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), Hlm. 6.

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 faktor 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. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku-pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu¹¹, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.

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.¹² Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹³ 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.

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, (Jogjakarta: IRCCiSoD, 2007), Cet. V, hlm. 56-57.

¹² Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

¹³ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga industry berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan. 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 pelayanan”¹⁴.

“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”.¹⁵

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 menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

¹⁴ Zulhan Yomit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 74-75.

¹⁵ Vincent Gaspersz, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, (Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 47-48.

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁶

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:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi prosuk 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 diandalakan merupakan pelanggan yang paling penting.
- 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

c. Faktor-Faktor 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

¹⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

3) Emosional

4) Harga

5) Biaya¹⁷

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepuhuh hati, faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepuhuh 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 Lain¹⁸

Dari kelima komponen layanan sepuhuh 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. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya

¹⁷ Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat,2001). hlm 57.

¹⁸ Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delapratas, 2000), hlm. 12-21.

manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:¹⁹

- 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. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan 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) Realistik 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:

¹⁹Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), hlm. 134-141.

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publistas 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 baik²⁰

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

²⁰ Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006), hlm. 66-67.

- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- d) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan²¹

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.²² 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.

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

²¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, hlm. 132.

²² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 141.

- g) Identifikasi dan penyelesaian kembali dari kebutuhan-kebutuhan yang bertentangan dari berbagai pelanggan.²³

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
- d) Harus dimonitor secara terus menerus
- e) Memberikan basis untuk pengukuran kritis²⁴

2. 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/pelanggan²⁵

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

²³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Hlm. 42

²⁴ J. Paul Peter, Consumer Behavior, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 167-169

²⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarat: Pustaka Pelajar, 2009), Cet. II, hlm. 2

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.²⁶

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. 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.²⁷

- 2) Moenir menyatakan:

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.²⁸

- 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.²⁹

²⁶ NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan “Suatu Pendekatan Praktik”*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), hlm. 189-190.

²⁷ Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Adminiistrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005), hlm. 16.

²⁸ Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006), hlm. 23.

²⁹ 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.

- 4) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan:
Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.³⁰
- 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.³¹
- 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.³²

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 Servis Quality adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini.

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

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

³² Fandi Tjiptono, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*, Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010), hlm. 11.

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.³³

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.³⁴

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 (*Empathy*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 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

³³ Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009), hlm. 95-96.

³⁴ Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM)* di Singapura Airlines (SIA), (Jakarta: Pustaka Delaprata, 1998), hlm. 153.

³⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

tingkat kepuasan masyarakat keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indexs kepuasan masyarakat.³⁶

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.³⁷

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 criteria-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

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hlm. 28.

³⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 231

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. Membuat pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan 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 complain 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 kesopan 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.³⁸

d. Pengertian Adminnistrasi

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, adiministrasi 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.³⁹

³⁸ 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

³⁹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 3-4.

Dalam buku karangan Sondang P. Siagan *Filsafat Administrasi*, mendefenisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.⁴⁰ Ada 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 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. Dan dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.⁴¹

⁴⁰ Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi*, Cet, 7, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985), hlm. 3

⁴¹ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1, hlm. 24-25.

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 adminisrasi pendidikan/akademik, berikut adalah beberapa deskripsi yang dikemukakan oleh para ahli:

- 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.⁴²

- 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.⁴³

- c. M. Ngalim Purwanto mengemukakan:

Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan

⁴² M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 10.

⁴³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 11.

material, yang bersangkut paut dengan pencapaian tujuan akademik.⁴⁴

- d. Jesse B. Sears dalam *The Nature of Adminstration* mengemukakan:

*Is the process as including the following activities planning, organization, direction, coordination and control.*⁴⁵

- 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.⁴⁶

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*⁴⁷

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

- 1) Prinsip fleksibilitas

⁴⁴M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008 hlm 10

⁴⁵M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 8.

⁴⁶M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 12-13.

⁴⁷M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 15-17.

- 2) Prinsip efisiensi dan efektivitas
- 3) Prinsip orientasi pada tujuan
- 4) Prinsip kontinuitas
- 5) Prinsip *long life education*.⁴⁸

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 nagian 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 adiministrasi 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 tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam

⁴⁸ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm 29-30

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.⁴⁹ 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.⁵⁰

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.⁵¹ 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.

⁴⁹ M. Daryanto *Administrasi Pendidikan*, hlm. 35.

⁵⁰ Ara Hidayat, Imam Machali, Pengelolaan Pendidikan: *Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010), hlm. 163-165.

⁵¹ 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.⁵²

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.⁵³

4) Administrasi peserta akademik

Pada sistem administrasi lama, adminisrasi 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

⁵² Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, (Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007), hlm. 4-5.

⁵³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 51.

akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan dipadukan dengan indicator aspek yang lain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik dan berimbang serta memiliki konsep yang lebih definite.⁵⁴

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.⁵⁵

- 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).

⁵⁴ 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. Winarno, *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Jakarta: Unika Atmajaya, Desember 2007), hlm. 8-9. Lihat pula *Sistem dan Prosedur Akademik UIN Sultan Syarif Kasim*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2008), hlm. 56-84.

⁵⁵ Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, (Semarang: Pusat Pengabdian Masyarakat IAIN Walisongo Semarang, 2011), hlm. 1-6.

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.⁵⁶ 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*.⁵⁷

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*).⁵⁸ 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

⁵⁶ Sedarmayanti, M.Pd., APU, *Manajemen Sumber Manusia*, Bandung : Refika Aditama, 2007,hlm 87

⁵⁷ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAkultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, (Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009), hlm. 2

⁵⁸ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAkultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm 3

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.⁵⁹

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/Jurusran 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 masa mendatang. Orientasi dari penelitian diarahkan agar inovasi yang

⁵⁹ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAkultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm. 3

dilakukan dapat dimanfaatkan oleh swasta, masyarakat atau 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.⁶⁰ 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 sistematik.

10) Sistem Informasi Akademik

Setiap unit pelaksana dan pendukung kegiatan akademik harus melengkapi dan menerapkan sistem informasi akademik melalui internet dan jaringan lokal.⁶¹

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber dan juga waktu. Kalau ke empat unsur tersebut digabungkan dan dilihat dari bentuk dan perilakunya, maka akan menampakkan dirinya sebagai suatu satuan sosial tertentu, yang sering disebut organisasi.⁶²

⁶⁰ Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, hlm 4

⁶¹ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAKultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm. 3.

⁶² Drs. H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), Hlm. 2.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. 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 Tarbiyah IAIN Walisongo 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 Tarbiyah IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data tentang seberapa tinggi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik IAIN Walisongo 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 IAIN Walisongo di

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

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 11 sampai dengan 26 Mei 2012 di IAIN Walisongo Semarang.

C. 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 ini adalah Mahasiswa fakultas tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

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 ancaman, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih.³

Dari jumlah populasi yang ada sebanyak 3688 mahasiswa, maka peneliti mengambil 10% dari jumlah tersebut sebanyak 368,8 Hasil ini kemudian dibulatkan menjadi 368 mahasiswa. Akan tetapi dalam lapangan, peneliti membulatkan menjadi 370 mahasiswa sebagai responden.

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

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

D. 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 diutarakan 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 :

- 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.

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

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

E. Metode Pengumpulan Data

Untuk 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 Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan),

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

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 Tarbiyah 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.⁶ Kuesioner langsung disini murni kerjasama dari pihak Administrasi dengan peneliti, jadi dalam pembuatan skripsi ini bukan cuma 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), jadi hasilnya cuma disampaikan dalam lampiran-lampiran skripsi. 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.

F. 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

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

Tarbiyah IAIN Walisongo 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 Tarbiyah IAIN Walisongo 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.

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.
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.⁷

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan

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

menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

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

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

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

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

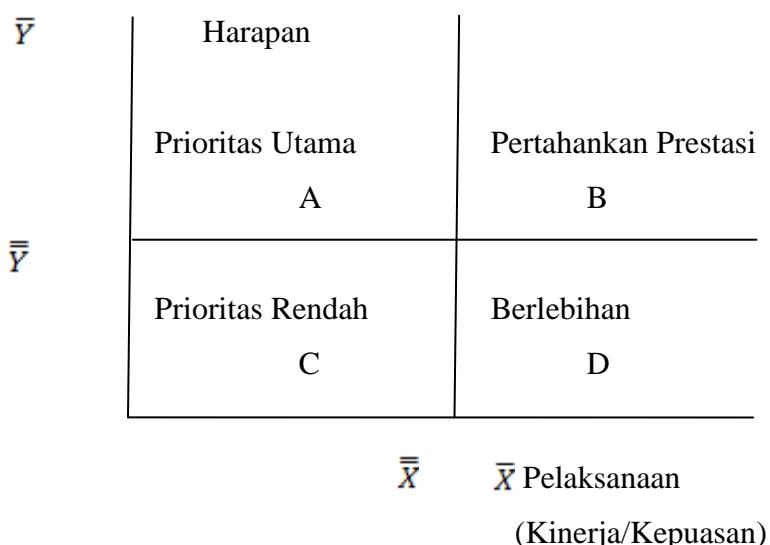
N = Jumlah responden

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:

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

Di mana $K =$ banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh soal ini $K = 10$.)⁸

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 7. 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 Tarbiyah.



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.

⁸ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 241-242.

- 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.⁹

⁹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 242-243.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah

Administrasi akademik merupakan bidang pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti fakultas Tarbiyah 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 Tarbiyah.

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, adiministrasi 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.¹ 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, *clerk*, 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

¹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010), hlm. 3-4

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 tarbiyah.

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 Tarbiyah.

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 menjadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.²

Sesuai Visi yang ditekankan di Administrasi akademik di fakultas tarbiyah adalah “Menjadi Pusat pengembangan ilmu-ilmu keislaman dengan pendekatan multidisipliner yang unggul dan komperatif”. Data menunjukan, 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.

² J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 157.

Dari 370 responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaianya 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	Sangat Tidak Penting	Bobot
236	132	2	0	0	1716

Keterangan: angka 1716 = $(5 \times 236 + 4 \times 134 + 3 \times 2 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

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 = $(5 \times 0 + 4 \times 25 + 3 \times 156 + 2 \times 143 + 1 \times 46)$

Sumber: Hasil Kuesioner

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

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 = $5 \times 250 + 4 \times 116 + 3 \times 4 + 2 \times 25 + 1 \times 15$

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 % ($= \frac{1188}{1726} \times 100\%$)

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 $1720 = (5 \times 248 + 4 \times 114 + 3 \times 8 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

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	46	316	8	0	1148

Keterangan: angka $1148 = (5 \times 0 + 4 \times 46 + 3 \times 316 + 2 \times 8 + 1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

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

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 = $(5 \times 119 + 4 \times 175 + 3 \times 63 + 2 \times 13 + 1 \times 0)$

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 = $(5 \times 0 + 4 \times 20 + 3 \times 293 + 2 \times 5 + 1 \times 5)$

Sumber: Hasil Responden

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

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 % (= $\frac{1249}{1572} \times 100\%$)

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	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 % ($= \frac{1162}{1660} \times 100\%$)

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 = $(5 \times 87 + 4 \times 179 + 3 \times 96 + 2 \times 8 + 1 \times 0)$

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% (= $\frac{1233}{1455} \times 100\%$)

- 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 Tarbiyah. berikut ini dari 370 responden memberikan penilaianya 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 % (= $\frac{1259}{1676} \times 100\%$)

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 dirasakan dan 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 = $(5 \times 196 + 4 \times 120 + 3 \times 54 + 2 \times 0 + 1 \times 0)$

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 % (= $\frac{1121}{1622} \times 100\%$)

- 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 % (= $\frac{1197}{1606} \times 100\%$)

Tabel 4.21
 Rata-Rata Kesesuaian Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan
 Pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan
 Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang

NO.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	900	1716	2,43	4,64
2.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	1188	1726	3,21	4,66
3.	Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa	1148	1720	3,10	4,65
4.	Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat 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.	bertanggung jawab 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, seperti gedung dan ruangan <i>front office</i> (ruang pelayanan) yang baik	1197	1606	3,24	4,34
	= = Rata-rata (X) dan (Y)			3,11	4,40

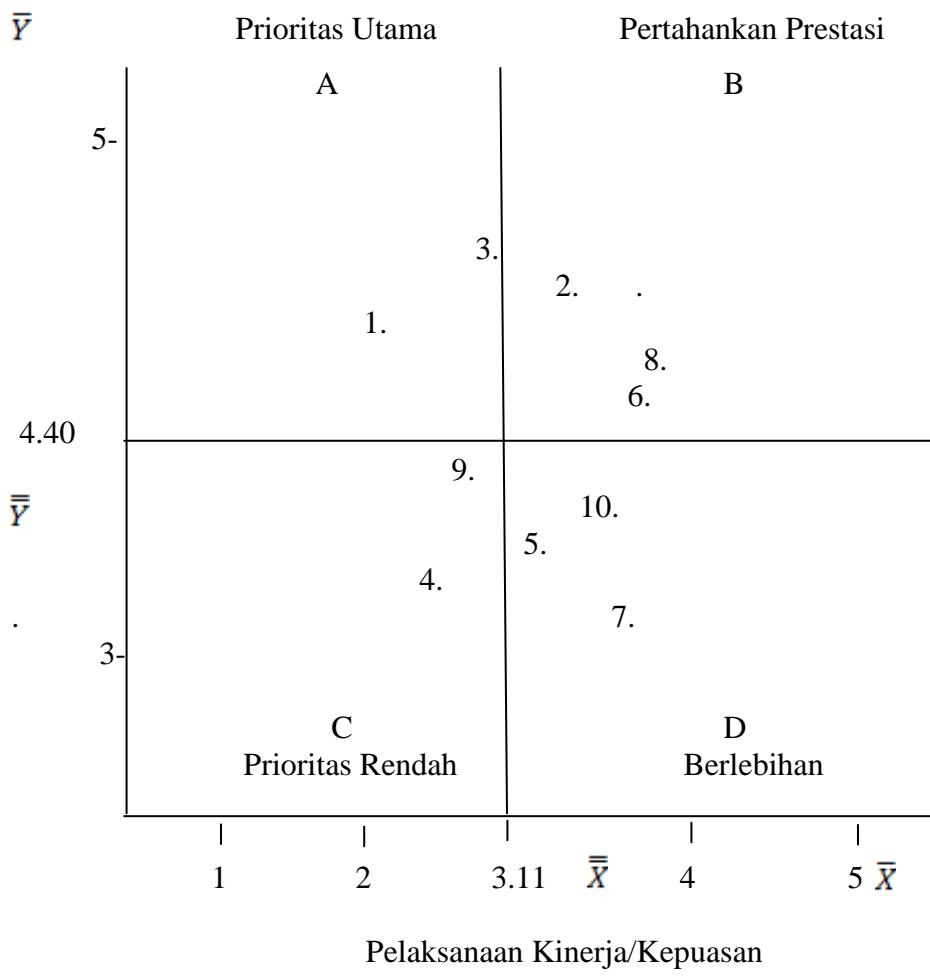
\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 370 responden

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

Catatan : Kinerja Layanan Administrasi Cukup Memuaskan

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

Dari hasil data yang mengatakan tingkat pelayanan yang cukup memuaskan, dapat diketahui peta atau diagram kartesius faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam kepuasan layanan yaitu:



Gambar 4.1 : Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang

Keterangan:

- A. Menunjukan 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. Menunjukan 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. Menunjukan 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. Menunjukan 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 Tarbiyah

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 teknik. Administrasi tergolong proses non teknis yang pada dasarnya berfungsi agar proses teknik berjalan dengan mulus. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis.³

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.⁴

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;

³ Drs. H. Mohammad Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010) hlm. 6

⁴ Drs. H. Mohammad Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 17

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 tarbiyah, 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 tarbiyah 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 Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang 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 Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dengan hasil rata-rata : 3,11(Cukup Memuaskan).

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

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

- a. Mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada mahasiswa
- b. Mengidentifikasi pelanggan/mahasiswa dan menentukan harapannya seteliti mungkin.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi dalam hal ini administrasi akademik yang memungkinkannya untuk memuaskan mahasiswa.
- d. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan layanan administrasi akademik.
- e. Mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia.

- f. Menjamin perbaikan berkesinambungan dengan jalan mendukung umpan balik terus menerus.

Strategi perbaikan kualitas pelayanan harus dibarengi dengan strategi implementasi yang tepat. Bila tidak, itu sama saja dengan resep kue tanpa instruksi cara masaknya. 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 dalam penelitian ini. Hal ini terjadi 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 tarbiyah 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

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. 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 Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang 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 Tarbiyah IAIN Walisongo adalah : a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanankan 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) Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa. (3) Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik.

B. Saran

Berdasarkan Simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yaitu:

1. Hendaknya tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah secara sistematis lebih bertindak 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 Tarbiyah. 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 Transkip Nilai.
2. Hendaknya ada kerjasama 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 Tarbiyah secara dewasa dan bijaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirotus Sholichah (31014254), “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2009).
- 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 Masachusetts: 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
- Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratas, 1998
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005
- _____, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik* (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat), Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010
- 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 Adminiistrasi 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

Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011*

Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, Semarang: 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. Ngahim, 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 Introducion*, 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*, Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009

Sondang P. Siagan, *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

Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, Semarang: Pusat Pengabdian Masyarakat IAIN Walisongo Semarang, 2011)

Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011

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

Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah*

Surakarta Tahun akademik 2005-2006, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : M. Joko Triono
NIM : 073311020
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 November 1987
Alamat Asal : Ds. galuga, RT. 05/ RW. 02,
Kec.Curug, Kab. Tangerang, Kode Pos. 15620
HP : 081 799 355 78
Email : pangeran_satriafu@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Parakan II Lumajang Majalengka(Lulus Tahun 1999)
 - b. MTs. Al-Hikmah Kajen Margoyoso Pati(Lulus Tahun 2002)
 - c. MA. Mathali'ul Falah Kajen Margoyoso Pati(Lulus Tahun 2006)
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok pesantren PERMATA kajen Margoyoso Pati Tahun 1999-2004
 - b. Pondok pesantren APIKA Kajen Margoyoso Pati Tahun 2004-2006

Semarang, 19 Juni 2012

Penulis

M. Joko Triono
NIM. 073311020



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. 7601295 Fax. 7615387 Semarang

SURAT KETERANGAN

Nomor : In.06.3/K/PP.00.9/2018/2012

Dekan Fakultas Tabiyah IAIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Joko Triono
Nim : 073311020
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 7 Nopember 1987
Jurusan/ Semester : Kependidikan Islam / X
Tempat Tanggal Lahir : Kp. Binong Ds. Galuga Rt.05/Rw.02 Curug Tanggerang

Bahwasannya yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang selama 15 hari. Pada tanggal 11 sampai 26 Mei 2012. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Mei 2012

An. Dekan,

Kabag Tata Usaha



Hj. Siti Nurfaizah, M.M.
NIP 19681217 199103 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Telp. 7601295 Fax 7615387 Semarang 50185

Nomor : In.06.3/DI/TL.00/1865/2012

Semarang, 07 Mei 2012

Lamp : 1 (satu) Proposal

Hal : Mohon Izin Riset

A.n. : Muhammad Joko Triono

NIM : 073311020

Kepada Yth. :

Kasubag Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo

Di Semarang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka penulisan Skripsi,
bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama : Muhammad Joko Triono

NIM : 073311020

Alamat : Kp. Binong Ds. Galuga rt05/02 Curug-Tangerang

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Administrasi Akademik IAIN Walisongo Semarang.

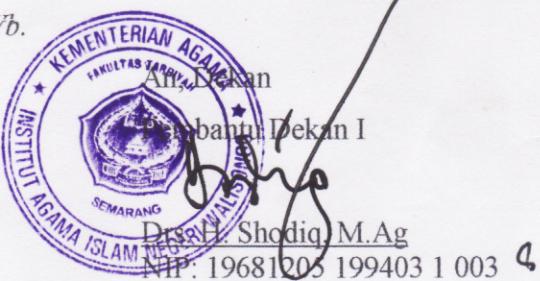
Pembimbing : 1. Fatkhurozi M.Pd

2. Dr. Fakhrurrozi M. Ag

bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan data-data berkaitan dengan
tema/judul Skripsi yang sedang disusunnya dan oleh karena itu kami
mohon di beri izin selama 15 hari pada tanggal 11 sampai dengan 26
Mei 2012

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.



Tembusan :

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang

ANGKET PENELITIAN
**Tentang "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Adminsitrasii
Akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang"**

A. PETUNJUK

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda dengan benar.
2. Berikan tanda Centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan anda dalam menjawab angket ini dengan sejurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : ASFORI.....
Nim : 103811025.....
Jurusan/Prodi : K.I.....

C. KETERANGAN

KINERJA

- 1= Sangat Baik
- 2= Baik
- 3= Cukup Baik
- 4= Tidak Baik
- 5= Sangat Tidak Baik

HARAPAN

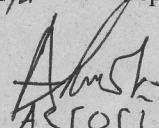
- 1= Sangat Penting
- 2= Penting
- 3= Cukup Penting
- 4= Tidak Penting
- 5= Sangat Tidak Penting

PERTANYAAN	KINERJA					HARAPAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan		✓	✗				✓			
Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	✓					✓				
Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa		✓				✓				
Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul		✓					✓			
Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat	✓						✓			
Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	✓					✓				
Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	✓					✓		✓		
Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mahasiswa	✓					✓		✓		
System komputerisasi akademik		✓				✓		✓		
Penataan fisik, seperti gedung dan ruangan <i>Front Office</i> (ruangan pelayanan) yang baik		✓				✓		✓		

kritik dan saran : *SEMUA KEBUTUHAN MAHASISWA* Semarang, 14 Mei 2012

: mengenai kebutuhan akademiknya Ttd Responden
: Janganlah di persulit
: Kami Mengharapkan itu.

(.....)



NO

Hasil Angket Penelitian
Tentang "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi
Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang"

No Soal	Kinerja	Harapan
1.	900	1716
2.	1188	1726
3.	1148	1720
4.	1068	1510
5.	1162	1572
6.	1249	1660
7.	1233	1455
8.	1259	1676
9.	1121	1622
10.	1197	1606
Jumlah	11525	16263

Nama-Nama Responden

NO	NAMA
1	Mansyur Hidayat
2	Amalia
3	M. Agus Imam S
4	M. Ma'sum
5	Arif Khoirudin
6	Siti Nadiroh
7	Edi Suyanto
8	Faizi NF
9	Agus Surakman
10	M. Yakub
11	Masrochah
12	Nur Faizah
13	M. Hadaniyal Huda
14	Siti Hana
15	Tajudin Bahar
16	Muh Husnul Fuad
17	Jami'ah
18	Khoir
19	M Furqon
20	Puspa Wijaya W
21	Khuusnul Khotimah
22	Iryanti

NO	NAMA
23	Kurnia Qurota A
24	Miftahul Sa'adah
25	Soim
26	Nuzul Faizah
27	Arif A
28	Amin Nasrudin
29	Nayla
30	Nur S.A.
31	Siti Mina
32	Mutoharoh
33	Siti M
34	Sri Haryati
35	Fita Nur Aeniyah
36	Sutarmi
37	Ahmad Irfain
38	Farhatin
39	Atik Mmufaridah
40	Jhoni Iqbal Habibi
41	Hakim
42	Adib Mustaghfirin
43	Cipto MS
44	Ahmad Habibi

NO	NAMA
45	Emil Salim
46	Adam S
47	Abdullah M
48	A Khumaedi
49	Agus PH
50	A Farkhan
51	Irwanto
52	Ali Muzaki Fahmi
53	M Lutfil Hakim
54	Jahid Muttaqin
55	Faedurrohman
56	Ani Awali
57	Uudz Naelawati
58	Mafakhir
59	M Saddi Mukhtasib
60	Muslikhudin
61	Ahmad Sholikin
62	Indra Ferdiawan
63	A Miftahul Huda
64	Abdul Kholik
65	Abdul Rohman
66	Abdurrohman Sidiq

67	Afiyati Badriyah
68	Agus Rahmatdi
69	Ahmad Abdul Latif
70	Ahmad Amri Mujib
71	A Fathur rahman
72	Ahmad Hasan
73	Ahmad Maftukhin
74	Gufroni Misbahuddolam
75	Junaidi
76	Safrina Kusumo Pitarani
77	M Muslich
78	M Isnaeni Musyafak
79	Adam Fatukaloba
80	Rois Ali Maksum
81	Ahmad Qowiyyul Aziz
82	Ahmad Syukron
83	Saeful Anam
84	Nastain Ahmad
85	Bunga Siskawati
86	Mahmudah
87	Aide Fitri
88	Ahmad Ulul Ghofar
89	Ainul Musthofiyah Hidayat
90	Akhmad Ayub
91	Nur Syarifah Amin
92	Adib Irfani
93	Ulfa Nurfia

94	Farkatin
95	Arif Arga K
96	Kalpika TD
97	Fiky Ulya M
98	Siti Mubarokatul Ula
99	Hilmy Al Gifani
100	M. Risya Islami
101	Akufah
102	M Munif
103	Intihaul Hawa
104	A Miftakhus Surur
105	Siti Nuria Jamila
106	Arinawati
107	Imam Mahfudin
108	Istiqomah
109	Ilma Nur Rosida
110	Naila Armstrong
111	Ida Susanti
112	Ayu Hidayati
113	Asrori
114	Faizul Muna
115	Nilhayatun Nikmah
116	Kurnia QA
117	Evi Sa'atul KH
118	Zahroul Khomariyah
119	Umi Kalsuma Fauziah
120	Ditya Nur Viga

121	Sayyidah
122	Susherি
123	Ika Deni
124	Nur Ismah
125	Indah A N
126	Vila
127	Lailatul
128	Mohamad Alwi
129	Nailus Syifa AH
130	Aisyah Nuer Hidayati
131	Hariatur R
132	Niswatun N
133	M Fariski
134	Ab Arif
135	Akhla SS
136	Aifie
137	Ibnu Wahid
138	Tri Sutrisno
139	Muhamad Hamim
140	Rahmat
141	Abdul Fatah
142	Ahmad Syafi'i
143	Hanik Rofiah
144	Khoirul Mutiah
145	Erlina
146	Rizqi
147	Hammidun Nafi

148	No Name
149	No Name
150	No Name
151	Raji'atul F
152	Mega Sulaswati
153	Sheilla
154	Siti Wirdah
155	Siti Rohmana
156	Lutfatul Amalia
157	Farid Alfian
158	Mufadiah
159	Siti Asiyah
160	Ulul Albab
161	Adib DR
162	Nur BA
163	Ria Andarwati
164	Ainun Nafisah
165	Nur Izzah
166	Iis Afrianti
167	Hani'ah
168	Siti Zaenab
169	Amiro
170	Alfa Khasanah
171	Minati Budiarsih
172	M Abdul Fatah
173	Darojatur Rofiah
174	M Solikul Hadi

175	Istiqomah
176	Khumairoil Qudsiah
177	Iffatun N
178	Lina Septiana
179	Lita Sseptiani
180	Umi Rizkiyah
181	Rifdotul Y
182	Nur Alawiyah
183	Zunny M
184	Emi Hidayati
185	Jamillatun
186	Vika Listiana
187	Ulfah Mahmudah
188	Chinmatul Azizah
189	Ulin Nihayah
190	Fika AR
191	Zanubah
192	Ika Yuli N F
193	Uswatun Hasanah
194	Ahmad Nafi'
195	Muh Labib
196	Akhmad B A
197	Ahmad Sodiq
198	Kamaluddin 'Alim
199	Fachri Hakim
200	Erika Fitriana
201	Khauzial Farah

202	Khotma Ayyida
203	Kumayati
204	Lailatul Ma'rufah
205	Makhmadah
206	Nashihah
207	Yuyun Wahyuni
208	Eka nor Zanah
209	Farihatul I
210	Nur Ba'diani Aziz
211	Saifullah Hidayat
212	Ahmad Hakim
213	Liyla Alviana
214	Afif Romdhoni
215	Elina Lestariyanti
216	Siti Saudah
217	Gita N P
218	Siti Mukaromah
219	Maria L
220	Siti Fatimah
221	Aning D F
222	Alima S H
223	Siti M F
224	Khoiratul Ain
225	Abdul Halim
226	Abdur Rohman
227	Amri Z I
228	Dikna A N

229	Laili Humam M
230	Muhammad Mudhofar
231	Nur Faizin
232	Afridatul A
233	Aida Kamalia
234	Cindi Nisaul A
235	Khusnul Khotimah
236	Mujiati
237	Naelunnajah
238	Nurlaila Zahro
239	Wirda Taqya
240	Ismy Asriyani
241	Sumiyanti
242	Fathur Rohim
243	Fitria I
244	Wartinaningsih
245	Tanti Nurhayati
246	Muriyati
247	Viena R L
248	Uswatun Khasanah
249	Ulti M W
250	Nur Thoyyibah
251	Raihatul Jannah
252	Syihabul Fajri
253	Uly F A
254	Zaimatul Ulfa
255	Stifiani M N

256	Sania Wildah
257	Moh Rif'an
258	Sulis Sutiyono
259	Umi Hanik
260	Ade Kurnia
261	Ahmad Fauzin
262	Fahmi Ariyanto
263	Ahmad Yusuf
264	Fahmi Shahab
265	Fahreza Burhanuddin
266	Faiq Aminuddin
267	Firman Ubaidillah
268	Haryo Wicaksono
269	Irham Fanani
270	Muhammad Yasin
271	Akhmad Syaiful Munir
272	Alek Budi Santoso
273	Ali Usman
274	Alifa Zaky Ghozali
275	Alfiyah Anindyawati
276	Ana Khoiriyah
277	Arif Hidayatullah
278	Asep Setiawan
279	Atiek Fauzi
280	Awalyah Nurul Fauziyah
281	Dewi Mahwiyah
281	Diah Rizki Ramadhani

283	Dwi Wijayanti
284	Dyan Islakhiyah
285	Dyan Yuliana
286	Eka Fatikhayah Rosyida
287	Emi Nur Khasanah
288	Eni Maftukhah
289	Erni Fatmawati
290	Eva Alfiana
291	Eva Mustafidah
292	Evi Astutik
293	Faiqus Sofi
294	Faiz Mubarok
295	Siti maulidatul M
296	Ali ridwan A
297	M. hadaniyah huda
298	Faisal abiding
299	Dian nurkholisoh
300	Manshur hidayat
301	Arif khirudin
302	Ahmad Nafi
303	Ulin nihayati
304	Erika fitriana
305	Vika listiana
306	Irpan
307	Dian
308	Nur alawiyah
309	Zanubah

310	Eka nur zannah
311	Erni n.m
312	Amalia
313	Laily isnina R
314	Ana faizah
315	Ulfa
316	Mualimah
317	Anggun tias
318	Durrotul mufdah
319	Evy khoirotun niswah
320	Ajeng wahyu anggita
321	Jumi'ah
322	Fauzi nurul fadhilah
323	Afifatun nisa
324	Ella vindiati
325	Lutviana
326	Nur khotiyah
327	Fajriyatul muflikhah
328	Nur shofi' marba'ah
329	Aula bilal
330	Liadina rofiqoh

331	Siti nur khayana
332	Sulimah
333	Indah khaeruroh
334	siti nadiroh
335	Agus suraktiman
336	Muji gumnang
337	Aditya sakti pradipta
338	Lailina salikhatul Ulya
339	Dini arfian
340	Novi nuryanto
341	Muhamad idris
342	Asrori
343	Khusnul khotimah
344	No Name
345	Puspa wijaya wati
346	m. romdhon
347	Kunsani rahmawati
348	Arfan maulana
349	Muhibin
350	Eni lutfiyah
351	Masrohah

352	Muhama ma'sum
353	Mufti abdurozak
354	Imam rubhi
355	M. amirudin
356	M. yahya budi S
357	Khoirul anam
358	M. A. widodo
359	Isniyatunhimmatul aliyah
360	Lathifatul azizah
361	mufatihah
362	Reno elan sari
363	Khandiq muakrom
364	Ika suryani
365	Samirotul Azizah
366	Any nurahma
367	Fatmawati
368	M. aziz
369	Khajarul mufidah
370	Atik sholikhatul ulfa