

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA FITK UIN WALISONGO
SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh :

Fais Yulfa Septi Anjar

NIM : 1403036014

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fais Yulfa Septi Anjar
NIM : 1403036014
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 24 Juni 2019
Pembuat Pernyataan,



Fais Yulfa Septi Anjar
NIM. 1403036014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang
Telp. 024-7601295 Fax. 76153987

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang**
Penulis : Fais Yulfa Septi Anjar
NIM : 1403036014
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 8 Juli 2019

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Dr. Fahrurrozi M. Ag
NIP: 197708162005011003

Penguji I,

Drs. H. Danusri M. Ag
NIP: 19561129 198703 1 001

Pembimbing I,

Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.
NIP. 19691114 199403 1 003

Sekretaris,

Prof. Dr. Hj. Nur Ubiyati M. Pd.
NIP: 195202081976122001

Penguji II,

Dr. Fatkurruji M. Ag
NIP: 197704152007011032

Pembimbing II,

Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M. Pd.
NIP. 1968 1212 199403 1 003



NOTA DINAS

Semarang, 8 Juli 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang**
Nama : Fais Yulfa Septi Anjar
NIM : 1403036014
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah*.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing I,



Drs. H. Abdul Wahid, M. Ag.
NIP. 19691114 199403 1 003

NOTA DINAS

Semarang, 8 Juli 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada
FITK UIN Walisongo Semarang**
Nama : Fais Yulfa Septi Anjar
NIM : 1403036014
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah*.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M. Pd.
NIP. 19520208 197612 2 001

ABSTRAK

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang**

Penulis : Fais Yulfa Septi Anjar

NIM : 1403036014

Fais Yulfa Septi Anjar, 2019. “ Manajemen Pengembangan kualitas pelayanan pegawai FITK Bagian Tata Usaha UIN Walisongo Semarang”. Dalam skripsi ini peneliti mencoba menganalisis tentang : 1.) Bagaimana kualitas pelayanan administrasi FITK bagian tata usaha UIN Walisongo Semarang 2.) Bagaimana Perencanaan Akuntansi dan Keuangan FITK 3.) bagian Akademik Kerjasama dan Alumni 4.) bagian Administrasi Umum dan Kepegawain Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada FITK Bagian tata usaha, Bagaimana Perencanaan Akuntansi dan Keuangan, bagian Akademik Kerjasama dan Alumni bagian Administrasi Umum di FITK. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Tempat yang penulis pilih adalah bagian administrasi FITK UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan pendekatan deskripsi analisis, datanya diperoleh dengan wawancara, observasi, dan angket (pernyataan). Analisis data dilakukan dengan memberikan makna terhadap data yang telah dikumpulkan, dan ditarik kesimpulan untuk menghitung hasil penilaian kualitas pelayanan peneliti menggunakan tolok ukur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi FITK bagian tata usaha Bagaimana Perencanaan Akuntansi dan Keuangan, bagian Akademik Kerjasama dan Alumni bagian Administrasi Umum, kategori baik . pengembangan pegawai Adapun program FITK bagian tata usaha melalui dua (2) jalur yaitu: (1) pendidikan (studi lanjut) dan pelatihan. Pegawai yang mengikuti studi lanjut strata 2 terdapat 4 orang yang kesemuanya sudah selesai proses pendidikan,. Sedangkan (2) pelatihan yang diikuti oleh pegawai yaitu Workshop Capacity Building” hal tersebut nyata bermanfaat bagi penguatan dan pengembangan sumber daya manusia Fakultas Ilmu Tarbiyah dan

Keguruan. Dengan adanya pelatihan diharapkan pegawai dapat meningkatkan kemampuan di dalam bekerja.

Kata Kunci: Kualitas, sistem pelayanan Pegawai

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	Ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = أَوْ

ai = أَي

iy = إِي

MOTTO

Manusia hanya butuh 3 sifat untuk hidup didunia
yaitu: sabar, nrimo, ikhlas agar manfaat bagi orang lain.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alḥamdulillahi Rabbil ‘Ālamīn, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah, serta inayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang” dengan baik dan lancar. Skripsi ini tidak pernah mengenal kata selesai apabila tanpa adanya nikmat-Nya. Sebab hanya dengan ridla-Nya, setiap kesulitan yang terdapat di muka bumi dalam berbagai dimensinya pasti akan dapat ditemukan solusinya.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada *Sayyīd al-Mursalīn wal Khaīr al-anbiya wa Habib ar-Rabb al-‘Ālamīn* Nabi Muhammad SAW yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga saat ini dan juga yang dinanti-nantikan syafaatnya kelak di *yaumul qiyāmah. Āmīn*

Penulis jelas merupakan manusia biasa yang tidak bisa hidup individual dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam proses penyusunan skripsi ini. Karya ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membimbing, memberi semangat, memberi dukungan dan kontribusi dalam bentuk apapun baik secara langsung maupun tidak langsung. Mereka telah berjasa untuk penyelesaian skripsi ini, oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya dan mohon maaf sudah merepotkan. Dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang tidak

dapat penulis sebutkan satu-persatu, secara khusus penulis menghaturkan terimakasih kepada;

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang memfasilitasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. H. Raharjo, M. Ed. St., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memfasilitasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ketua jurusan Manajemen pendidikan islam Dr. Fahrurrozi M, Ag., dan sekretaris jurusan Manajemen pendidikan islam Dr. Fatkhuroji, M.Pd., yang telah mengizinkan pembahasan sekripsi ini.
4. Pembimbing I Drs. H. Abdul wakhid, M.Ag dan pembimbing ke II Prof. Dr. H. Nur Uhbiyati, M.Pd. yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk slalu memberikan bimbingan serta sekripsi ini dapat ter selesaikan
5. Kepala bagian tata usaha UIN Walisongo Semarang HM. Yasin dan Akhmad Fauzin S. Ag, M. Si, kasubag administrasi umum dan kepegawain ibu Hj Khotijah S. Ag, pegawai bagian tata usaha yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Segenap dosen pegawai dan seluruh civitas akademika dilingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama dibangku perkuliahan.

7. Keluarga tercinta bapak Kumaidi dan ibu Robiyati yang senantiasa mencurahkan rasa kasih sayang perhatian, kesabaran dan doa yang tulus serta memberi dukungan moril maupun materil yang luar biasa.
8. Segenap keluarga pandawa PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) yang telah memberikan motivasi dan inspirasi bagi penulis
9. Segenap keluarga (TSC) *Tarbiyah Sport Club* yang telah memberikan motivasi dan inspirasi dan hiburan bagi penulis.
10. Keluarga kedua jamaah klesodiyah Zakaria, Ajid, Majid, ridwan, Fatan, Fuad, Yulis, Aufi, Nopal, Manan, yang telah mengganggu mengerjakan tulisan ini

Penulis tidak dapat memberikan suatu apapun selain ucapan trimakasih dan doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT menerima amal baik mereka, serta membalas sebaik baik balasan amin

Semarang, 8 Juli 2019

Penulis,

Fais Yulfa Septi Anjar
NIM. 1403036014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	6
1. Administrasi	6
a. Pengertian Administrasi	6
b. Unsur-unsur Administrasi	8
c. Kriteria Administrasi	10
B. Kajian Pustaka Relevan	37
C. Kerangka Berpikir	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitan	40
B. Tempat dan Waktu Penelitan	41

C. Sumber Data.....	42
1. Sumber Data Primer	42
2. Sumber Data Sekunder	43
D. Fokus Penelitian	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Observasi.....	44
2. Wawancara.....	45
3. Dokumentasi	45
F. Uji Keabsahan Data.....	46
1. Uji Kredibilitas.....	46
2. Uji Transferability/ Keteralihan	48
3. Uji Ketergantungan (dependability)	49
4. Uji Kepastian (<i>confirmability</i>)	49
G. Teknik Analisis Data	50
1. Data <i>Reduction</i> (Reduksi Data)	51
2. Data <i>Display</i> (Penyajian Data)	51
3. <i>Conclusion</i> (Kesimpulan).....	51

BAB IV : DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data.....	54
1. Deskripsi Umum FITK UIN Walisongo Semarang.....	54
a. Profil FITK.....	54
b. Visi dan Misi FITK UIN Walisongo Semarang.....	56
c. Pimpinan FITK UIN Walisongo Semarang.	59
d. Pegawai FITK UIN Walisongo Semarang...	60
e. Fasilitas di Lingkungan FITK UIN Walisongo Semarang.....	60
f. Pegawai FITK bagian Administrasi UIN Walisongo Semarang.....	61
g. Bagian Pelayanan Administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang.....	62

2. Deskripsi Khusus Hasil Penelitian	70
a. Sistem Layanan di FITK UIN Walisongo Semarang	70
B. Analisis Data atau Pembahasan Hasil Penelitian ...	76
1. Pelayanan	76
2. Sistem.....	79

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
C. Penutup	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka berfikir	39
Tabel 3.1	Langkah-langkah Analisis Data	53
Tabel 4.1	Struktur Organisasi FITK UIN Walisongo Semarang,	58
Tabel 4.2	Pimpinan di FITK UIN Walisongo Semarang....	59
Tabel 4.3	Pegawai FITK UIN Walisongo Semarang	60
Tabel 4.4	Pegawai FITK bagian Administrasi UIN Walisongo Semarang	61.
Tabel 4.5	Presentase Pelayanan Kemahasiswaan di bagian Tata Usaha	64.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	kantor FITK	99
Gambar 2	tempat pelayanan akademik	99
Gambar 3	kantor akademik.....	100
Gambar 4	Pengambilan Legalisir.....	100
Gambar 5	Kantor Administrasi.....	101
Gambar 6	Surat Disposisi	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman wawancara.....	91
Lampiran 2	Surat izin riset	95
Lampiran 3	Surat izin selesai riset.....	96
Lampiran 4	Dokumentasi	97
Lampiran 5	Sertifikat IMKA.....	98
Lampiran 6	Sertifikat TOEFL	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lingkungan pendidikan mengalami perubahan yang sangat pesat dalam dua puluh tahun terakhir ini. Era globalisasi seperti sekarang ini menimbulkan persaingan antar bangsa di segala bidang, khususnya di bidang pendidikan. Negara yang memiliki keunggulan dalam bidang-bidang tersebut yang akan mengambil manfaat terbesar dari globalisasi. Keunggulan dalam bidang pendidikan dapat dicapai dengan sumber daya yang berkualitas yang dapat diciptakan dari sistem pendidikan yang berkualitas.

Tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang tepat untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepercayaan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen.¹

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar lembaga agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi *stake holder*. Oleh sebab itu pihak

¹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 48.

lembaga perlu melakukan strategi- strategi agar mahasiswa-mahasiswa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Namun upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak lembaga.²

Permendiknas No. 24 Tahun 2008, tentang Standar Tenaga Administrasi lembaga/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi lembaga/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus lembaga/ madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas Urusan Administrasi Kepegawaian, Urusan Administrasi Keuangan, Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana, Urusan Administrasi Hubungan Lembaga dengan Masyarakat, Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, Urusan Administrasi Kemahasiswaan, dan Urusan Administrasi Kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri atas penjaga lembaga/ madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.³

Kualitas pelayanan yang dikatakan masih kurang tersebut karena belum dapat memenuhi harapan mahasiswanya. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas. Pelayanan administrasi yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan kampus-kampus yang

² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001) hlm. 158.

³ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Th 2008 tentang standar tenaga administrasi lembaga, Jakarta, hlm. 48.

berlomba-lomba menjadi yang terbaik. kampus juga harus menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Lembaga pendidikan dibawah kementerian agama ini juga harus berusaha mempertahankan eksistensinya dalam kemajuan-kemajuan dalam dunia pendidikan. Peneliti melakukan penelitian di UIN Walisongo Semarang karena kualitas pelayanan administrasinya masih kurang baik.

Pegawai pada lingkup FITK UIN Walisongo Semarang dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan dan senantiasa lebih profesional dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Pihak fakultas merasa perlu melakukan strategi-strategi agar mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari pelanggan serta dapat memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik bagi mahasiswa-mahasiswanya.

Dengan demikian, permasalahan tersebut sangatlah menarik untuk diteliti dan dikaji lebih mendalam, apakah sudah sesuai dengan standar perguruan tinggi kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi, sehingga kualitas pelayanan administrasi itu sendiri maupun sebagai kajian dan pembanding di pelayanan administrasi lain.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang?

2. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bersifat Teoritis :
 - a. Bagi peneliti lain, penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan standar keadministrasian perguruan tinggi.
 - b. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan administrasi pendidikan.
2. Bersifat Praktis :
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah

penulis terima pada masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu dan Tarbiyah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

A. Deskripsi Teori

1. Administrasi

a. Pengertian Administrasi

Administrasi pendidikan merupakan perpaduan dari dua kata yaitu administrasi dan pendidikan. Masing-masing dari kata tersebut memiliki arti tersendiri, tetapi bila dirangkaiakan membentuk arti baru.¹

Untuk memahami pengertian administrasi, banyak para ahli mengemukakan pengertian administrasi yang melihat dari berbagai sudut pandang, antara lain:

- 1) Menurut Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²
- 2) The Liang Gie dalam pengertian, kedudukan dan ilmu administrasi mengatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan

¹Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media,2008), hlm. 40.

²M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta), hlm.7.

pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.³

- 3) Luther Gullick mendefinisikan: *Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives*. Administrasi berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.⁴
- 4) William H. Newman mendefinisikan *administration is guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common goals*. Administrasi adalah pemberian pedoman, kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.

Kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, administrasi adalah tata aturan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁵ Jadi administrasi adalah suatu sistem yang berhubungan dengan

³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 7.

⁴ Mulyono, "Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...", hlm.43.

⁵ Mulyono, "Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...", hlm.44.

konsumen untuk tercapainya sistem terbaik yang diinginkan di organisasi.

b. Unsur-unsur Administrasi

Organisasi yang berbeda-beda maka karakteristik atau sifat administrasi yang terlihat dalam organisasi tersebut akan berbeda pula. Administrasi yang berurusan dengan organisasi perusahaan akan berbeda dengan organisasi yang berurusan dengan pendidikan. Namun demikian dapat dinyatakan bahwa ada proses yang tidak bisa lepas dari unsur organisasi yaitu antara lain bagaimana cara menetapkan tujuan organisasi, pengaturan dan koordinasi anggota organisasi, menetapkan cara dan pola kerja, dan alokasi sumber. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa unsur-unsur hakiki administrasi adalah tujuan, orang-orang, sumber, dan waktu". Ada beberapa unsur administrasi, yaitu :

- 1) Organisasi. Organisasi merupakan rangka, struktur atau wadah dimana usaha kerja sama dilakukan.
- 2) Manajemen. Manajemen dianggap sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.
- 3) Kepemimpinan. Kepemimpinan adalah ruh/ sumber hidup dalam organisasi, administrasi dan manajemen yang bertugas sebagai perencana, coordinator, penggerak

kegiatan, evaluasi dan penentu strategi dan arah kebijakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan.

- 4) Kepegawaian. Kepegawaian merupakan segi yang berkaitan dengan sumber tenaga manusia yang harus ada pada setiap usaha kerja sama.
- 5) Keuangan. Keuangan merupakan segi pembiayaan dalam setiap administrasi.
- 6) Perlengkapan. Perlengkapan berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan kebendaan dan kerumahtanggaan yang selalu ada dalam setiap usaha bersama.
- 7) Pekerjaan kantor. Dalam setiap usaha bersama tentu terdapat proses yang termasuk dalam pengertian *office work*, *paper work*, atau *clerical work*. Ini merupakan kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengirim, mengelola, menyimpan informasi.
- 8) Tata hubungan/ komunikasi. Tata hubungan ini merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang dalam usaha kerja sama itu mengetahui apa yang terjadi atau diinginkan oleh masing- masing.
- 9) Hubungan masyarakat (*Public Relations*). *Public Relations* merupakan hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi.⁶

⁶ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...*, hlm.45.

c. Kriteria Administrasi

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI (1982) apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Efisien adalah perbandingan terbaik antara input (sumber- sumber yang dipergunakan) dengan output (hasil), dalam arti output lebih besar dari pada input.
- 2) Efektivitas. Pengertian efektivitas dari sini adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan faktor waktu.
- 3) Rasionalitas. Rasionalitas ini terkait dengan rasio/ pikiran/ akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio/ pikiran/ akal sehat.

2. Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Administrasi Pendidikan

Sekarang kita mengenal administrasi pendidikan sebagai salah satu cabang dari ilmu administrasi pada umumnya. Para ahli pendidikan mulai menyadari bahwa meskipun prinsip-prinsip administrasi dalam berbagai lapangan memiliki kesamaan, baik dalam proses maupun tujuannya, dalam dunia pendidikan mempunyai kekhususan

yang tidak dapat disamakan dengan perusahaan atau pemerintahan.⁷

Ada berbagai definisi yang berkembang mengenai administrasi pendidikan oleh para ahli administrasi dari sudut pandang masing-masing. Administrasi pendidikan menurut Ngalim Purwanto adalah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personel, spiritual, dan material yang bersangkutan-paut dengan pencapaian tujuan pendidikan.⁸ Departemen pendidikan dan kebudayaan RI mengemukakan administrasi pendidikan ialah “suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan 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 pendidikan secara efektif dan efisien.”⁹

Nasution juga mengemukakan pendapatnya mengenai definisi administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, semua kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...*, hlm.49.

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

⁹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 9.

fasilitas yang tersedia baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan.¹⁰

Dapat disimpulkan administrasi pendidikan adalah suatu rangkaian kegiatan penyelenggaraan pendidikan di lembaga, agar mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut. Persepsi positif atau negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindak lanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya. Administrasi akan berhasil dengan baik apabila didasarkan atas dasar-dasar yang tepat. Berikut ini beberapa dasar yang perlu diperhatikan agar administrator dapat mencapai sukses dalam tugasnya yaitu.¹¹: Prinsip Efisiensi, Prinsip Pengelolaan, Prinsip Pengutamaan tugas pengelolaan, prinsip kepemimpinan yang efektif, Prinsip kerjasama. Allah akan meningkatkan derajat yang mulia baik di dunia maupun di akhirat bagi orang-orang yang meningkatkan SDM nya. Seperti dalam firmannya Qur'an Surah al-Mujadalah: 11.

¹⁰ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...*, hlm.51.

¹¹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 12.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ (١١)

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapanganmu. Dan apabila dikatakan: “berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meningkatkan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹²

b. Tujuan Administrasi Pendidikan

Tujuan administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggara kegiatan operasional kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan¹³ mengemukakan “Administrasi pendidikan di lembaga bertujuan menciptakan situasi yang memungkinkan anak mempunyai pengetahuan yang kuat untuk melanjutkan pelajaran, mempunyai suatu kecakapan dan ketrampilan khusus untuk dapat hidup sendiri dan dalam masyarakat, serta mempunyai sikap hidup sebagai manusia Pancasila

¹² Muhammad Ahmad Isawi, *Tafsir Ibnu Mas'ud*. (Jakarta: Pustaka Azzam, 2009), hlm. 981.

¹³ Mulyono, ”*Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan...*, hlm. 54.

dengan pengabdian untuk pembangunan masyarakat Pancasila Indonesia.¹⁴

c. Fungsi Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan mempunyai fungsi yang integral dalam proses pendidikan, terutama dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar dilembaga". Fungsi pengelolaan proses belajar mengajar ini antara lain:¹⁵

- 1) Fungsi perencanaan, biasanya mencakup berbagai kegiatan seperti menentukan kebutuhan, yang diikuti oleh penentuan strategi pencapaian tujuan dan penentuan program guna melaksanakan strategi pencapaian tersebut.
- 2) Fungsi organisasi, meliputi personel, sarana dan prasarana, distribusi pengelolaan personel, distribusi tugas dan tanggung jawa, yang terwujud sebagai suatu badan pengelolaan yang integral.
- 3) Fungsi koordinasi, merupakan stabilisator antar berbagai tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin tercapainya relevansi dan efektivitas program kerja yang dilaksanakan.
- 4) Fungsi motivasi, terutama meningkatkan efisiensi proses dan efektivitas hasil kerja.

¹⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 22.

¹⁵ Mulyono, "Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan..", hlm. 63-66.

5) Fungsi pengawasan, meliputi pengamatan proses pengelolaan secara menyeluruh, sehingga tercapai hasil sesuai dengan program kerja.

d. Standar Pelayanan Administrasi Perguruan Tinggi

Peraturan Kemenristek nomor 56 tahun 2016 tentang standar pelayanan administrasi di perguruan tinggi adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun prinsip pelayanan administrasi, antara lain: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, proses dan produk pelayanan publik, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

1) Pengertian Kualitas

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Kualitas menurut Joseph M. Juran diartikan sebagai “kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Taguchi mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk

tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.¹⁶

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.¹⁷

Definisi-definisi kualitas tersebut jelas terpusat pada pelanggan karena seorang penjual telah memberikan kualitas produk atau pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sebuah perusahaan yang hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya disebut perusahaan yang berkualitas.

Kualitas sumber daya manusia akan sangat menentukan dan membantu organisasi dalam operasinya yakni dalam pemanfaatan sarana dan prasarana seiring dengan kemajuan teknologi yang berkembang. Sumberdaya manusia yang berkualitas menentukan penempatan organisasi pada

¹⁶ Fandy Tjiptono dan &Chandra, Gregorius, *service, quality & satisfaction*, (Yogyakarta, Andi Offset, (2005), hlm. 12.

¹⁷ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*, (Bogor: Ghalia Indonesia 2005), hlm. 48.

posisi kompetitif dan sumberdaya manusia dalam organisasi tersebut adalah para pegawainya, Meliputi:¹⁸

a) *Transcendental approach*

Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Prespektif ini mengaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*reaped exposure*).

b) *Product-based approach*

Prespektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

c) *User-based approach*

Prespektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

¹⁸ Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, (Yogyakarta: Andi Offseti, 2012), hlm. 144-146.

d) *Manufacturing based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerajaan dan pamanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan". Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e) *Value-based approach*

Prespektif ini memandang kualitas dari segi nilai (*value*) dan harga (*price*)". Kualias dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.¹⁹

Kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai

¹⁹Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 115.

“ukuran ekspektasi pelanggan Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten²⁰.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Contoh : lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualitas staf dan guru.

²⁰ Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service.....*, hlm. 157.

2) Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.²¹

عن أبي هريرة رضي الله عنه : إِذْ وُضِّدَ الْأَمْرُ إِلَىٰ غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَضِرَ السَّاعَةَ
(البخاري)

Artinya: Dari Abi Hurairah ra. : apabila perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya maka tunggulah masa kehancuran. (HR. Al-Bukhari).²²

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasa dan namun tidak dapat dimiliki. Pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa).

Dalam kegiatan pelayanan administrasi terjadi interaksi antara pengguna dan pegawai. Baik tidaknya pelayanan pada

²¹ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009), hlm. 122

²² Imam Al-Ash-Qoilani, *Fathul baari Syarah al-Bukhari*, (Kairo: Dar al-Hadits, 2004), hlm. 377.

suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada saat proses pelayanan diberikan. Pelayanan yang diberikan sebaik akan menimbulkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pada lembaga tersebut.

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan”. Berdasarkan kriteria ini, produk dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:

a) Barang tidak tahan lama

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun.

b) Barang tahan lama

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun.

c) Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

- (1) Barang Fisik Murni, penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa fisik, tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk bersangkutan.
- (2) Barang Fisik dengan Jasa Pendukung, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
- (3) Produk Hybrid, penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.
- (4) Jasa Utama yang didukung dengan barang Minor, penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
- (5) Jasa Murni, penawaran pada kategori ini hamper seluruhnya berupa jasa.²³

Berbagai riset dan literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa/ layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Empat karakteristik jasa atau pelayanan, yaitu :

²³ Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, hlm. 14- 15.

(1) *Intengibility* (tidak dapat dilihat, dirasakan)

Jasa bersifat *intengibility* artinya produk jasa tidak dapat dipegang atau diraba, melainkan hanya dapat dirasakan. Karena sifat jasa yang tidak dapat dilihat, disentuh, dan sulit untuk didefinisikan. Maka dalam hal ini menjadi sebuah tantangan bagi penyedia layanan (instansi pendidikan) untuk membuktikan secara fisik perbandingan dari penawarannya.

(2) *Variability* (keberagaman)

Jasa atau pelayanan sangat bervariasi karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan

(3) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Antara produksi dan konsumsi jasa merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Demikian juga, tempat produksi jasa dilakukan juga merupakan tempat pengguna jasa berada. Misalnya aktivitas dan peran serta mahasiswa dalam pendidikan di kampus.

(4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sekali digunakan, maka jasa itu

selesai, hanya kesan dan pengalaman yang dapat dibawa pulang oleh pengguna jasa. Jasa sangat bervariasi dalam pemasaran jasa yang dipengaruhi faktor musiman²⁴.

3) Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangable*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.²⁵ Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan membangun persepsi yang baik pula dari para konsumennya.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan²⁶. Tantangannya, penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa.

²⁴ Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*..., hlm.28.

²⁵ Farida Jafar, *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*..., hlm. 47.

²⁶ Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service*..., hlm. 47.

Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh pengguna yang berbeda. Allah menjelaskan bahwa dalam melakukan pembinaan dan kualitas pelayanan terhadap civitas akademik, hendaknya dengan hikmah yaitu perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dan yang batil. Qur'an surah an-Nahl: 125.²⁷

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ.

Artinya: serulah (manusia) kepada jalan tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalanNya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap proses penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. Pada model yang dikemukakan Parasuraman, kelima dimensi ini dipakai untuk menjelaskan konsep tentang kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan

²⁷ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, hlm. 281

persepsinya terhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*).²⁸Dimensi kualitas pelayanan antara lain:

a) Bukti fisik/*Tangibles*

Bukti fisik dalam Jasfar yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

b) Keandalan/*Reliability*

Keandalan yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

c) Daya tanggap/*Responsiveness*

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

d) Jaminan/*Assurance*

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

²⁸ Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service...*, hlm. 47.

e) Empati/*Empathy*

Bahwa empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.²⁹

Dimensi pokok kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi antara lain

a) Bukti fisik/*Tangibles*

Bukti fisik/*tangibles* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

b) Keandalan/*Reliability*

Keandalan berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

c) Daya Tanggap/*responsiveness*

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pengguna dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat.

²⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu) ...*, hlm. 51.

d) Jaminan/ *assurance*

Jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna.

e) Empati/ *Empathy*

Bahwa perusahaan memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan penggunanya, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen³⁰.

Dimensi- dimensi dalam kualitas pelayanan ada lima dimensi pokok antara lain:

a) Bukti fisik/ *Tangibles*

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

b) Keandalan/ *Reliability*

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

³⁰ Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi Offset 2011), hlm. 198.

c) Daya Tanggap/ *responsiveness*

Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

d) Jaminan/ *assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan". Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) Empati/ *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen". Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan³¹.

³¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Salemba Empat 2001), hlm. 147.

Tangibles untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.³²

Dari pendapat diatas mengacu pada Parasuraman dimana bukti fisik merupakan bagian dari pelayanan yang dapat dilihat nyata dengan pengelihatan. Tidak hanya sarana dan prasarana yang ada tetapi juga meliputi keadaan lingkungan sekitarnya merupakan suatu bukti dari layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hal tersebut menyangkut perlengkapan dan peralatan yang digunakan, adanya ruang tunggu, komputerisasi, serta penampilan pemberi layanan (pegawai). Keandalan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.³³

³² Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2006), hlm. 19.

³³ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2006), hlm. 19.

Memberikan tanggapan atau pelayanan administrasi dengan segera akan memberikan persepsi yang baik bagi mahasiswa. Membiarkan mahasiswa menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut juga dapat disimpulkan tentang jaminan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi penggunanya.

Pelayanan jasa menjadi tidak sempurna apabila salah satu dari dimensi di atas terabaikan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tersebut, diantaranya berpenampilan rapi serta bersikap ramah, selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin. Menguasai pekerjaan dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan pelanggan secara baik. Pendapat beberapa ahli di atas tentang dimensi kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu yang memenuhi syarat sebuah

pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berkaitan dengan penelitian ini, maka kualitas pelayanan di bagian administrasi FITK UIN Walisongo Semarang yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan berlandaskan pada peraturan-peraturan yang ada secara transparan prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memberikan citra baik pada FITK UIN Walisongo Semarang tersebut.

Ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalaman.³⁴ kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan.

³⁴ Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*, hlm. 167.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Sedangkan pada bidang pendidikan, kualitas jasa yang diterima merupakan hasil dari harapan terhadap penyedia jasa dan kinerja aktual yang diterima dari lembaga. Usaha dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (lembaga pendidikan) dan sisi eksternal (pelanggan / mahasiswa).

Kesimpulannya bahwa definisi kualitas tidak ada yang universal, dan kualitas pelayanan hanya menekankan pada aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga pengertian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan/tuntutan pelanggan.

4) Faktor Pendorong Kualitas Pelayanan

a) *Reability* atau Keandalan

Reability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu

b) *Responsiveness* atau Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

c) *Assurance* atau Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employed* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan

d) *Emphaty* atau Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara *individualis*

5) Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Setiap lembaga harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menghambat kualitas layanan, diantaranya:

a) Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara Simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/ layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan.

b) Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan administrasi jugamenimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.

c) Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah wajah organisasi, namun sering kali merekalah cerminan jasa yang dipersiapkan konsumen.

d) Gaptak Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gaptak komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negative terhadap kualitas layanan.

e) Memperlakukan Semua Pelanggan dengan Cara yang Sama

Pelanggan merupakan individu yang unik dengan perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

f) Perluasan atau Pengembangan Layanan Secara Berlebihan

Mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.

g) Visi Bisnis Jangka Pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain). Bisa merusak layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.³⁵

Jadi administrasi yang mempunyai kualitas yang baik adalah administrasi yang mempunyai sistem yang baik dan ketika sistem administrasi yang baik itu akan mempermudah pelayanan pada konsumen bukan berarti sistem administrasi yang baik malah mempersulit dan membuat lama dalam pelayanan. Dan administrasi dapat diartikan sebagai sesuatu kegiatan atau usaha membantu, melayani, mengarahkan dalam suatu hal yang ingin mencapai hasil maksimal.

³⁵Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima....*, hlm 178-180.

B. Kajian Pustaka Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang dapat dijadikan tinjauan pustaka yaitu penelitian berikut:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hamdanah	Paradigma administrasi publik sebagai landasan teori administrasi pendidikan	Baik tidaknya kualitas dalam administrasi pendidikan tergantung pada kemampuan semua yang terlibat dalam sistem yang ada dalam lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan yang dilayani yakni peserta didik, mahasiswa, wali peserta didik secara konsisten. ³⁶
	Suwitro	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahasiswa Semester 3	Penelitian ini ditujukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian

³⁶ Hamdanah, "Paradigma administrasi publik sebagai landasan teori administrasi pendidikan", *Jurnal falsaf*, A. Vol. 3, No 1 Maret 2012.

		Universitas Pendidikan Ganesha).	inimenggunakan jenis deskriptif. ³⁷
	Murniyati	Pelaksanaan manajemen peratif di smp N 2 sawon bantul Yogyakarta.	Pelaksanaan manajeme bidang operatif dalam melaksanakan administrasi sekolah. ³⁸
	Sopian	Analisis pelaksanaan administrasi sekolah di MTs N ngemplak sleman yogyakarta	Sekripsi ini focus membahas tentang pelayanan administrasi sekolah yang meliputi tentang perencanaan organisasi, bimbingan koordinasi, perencanaan, dan komunikasi, serta usaha yang di lakukan dalam mengatasi hambatan pelaksanaan administrasi sekolah tersebut. ³⁹

³⁷ Suwitro, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha).*Jurnal EMBA* 425 Vol.3 No.4 Desember 2015, hlm. 422-432.

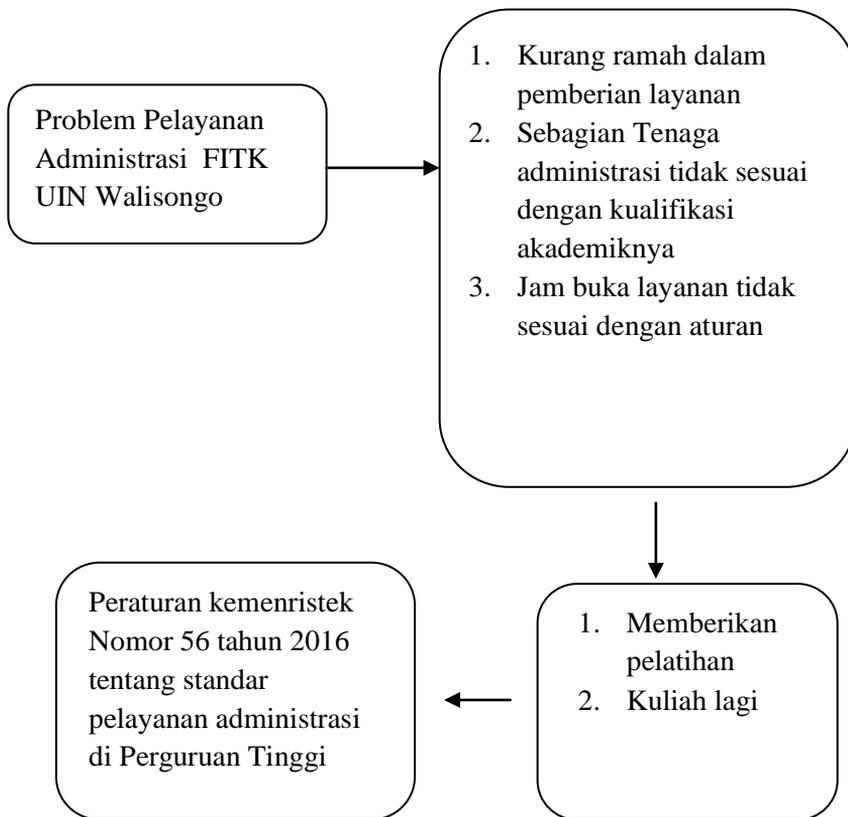
³⁸ Murniyati, *Pelaksanaan manajemen operatif di SMP N 2 Sawon bantul Yogyakarta*. Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN sunan kalijaga Yogyakarta, 2007.

³⁹ Sopian, *Analisis pelaksanaan administrasi sekolah di MTs N ngemplak sleman Yogyakarta*, sekripsi Fakultas tarbiyah dan keguruan uin sunan kalijaga Yogyakarta, 2011.

C. Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Sehingga masyarakat akan lebih percaya dan yakin untuk memilih kuliah di FITK UIN Walisongo. Maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang berikut kerangka berfikir dalam penelitian ini:

Tabel 2.1



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas pelayanan administrasi, dan kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo. Penggunaan metode kualitatif ini dimaksudkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap data yang ditemukan dan dihadapi peneliti. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹

Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan kualitas pelayanan administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang tidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2011), hlm. 7.

yang mendalam dari fokus penelitian, Hasil dari penelitian kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan, atau peristiwa yang sebenarnya. Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.²Metode penelitian naturalistik/kualitatif, digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat emik, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti.³

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang objektif terkait dengan judul penulisan ini yaitu “analisis kualitas pelayanan administrasi”.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di bagian administrasi FITK UIN Walisongo. Universitas tersebut terletak di Jl. Prof. Hamka (Kampus II), Ngaliyan Kota Semarang 50185, No. Telp: 024 – 7601295, Fax: 024 – 7615387. Adapun alasan penelitian memilih tempat penelitian di FITK UIN Walisongo karena

² Sudjana, dkk, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru Algetindo 2012), hlm. 64.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hlm. 213.

pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi FITK UIN Walisongo sudah baik.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, terhitung sejak tanggal 17 Januari 2019 sampai 22 Mei 2019. Akan tetapi, penelitian tidak dilakukan secara terus-menerus hanya pada hari-hari tertentu saja.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari FITK UIN Walisongo.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya.⁴ Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah dengan wawancara dan observasi atau pengamatan. Peneliti mengamati dan berkomunikasi secara langsung melalui wawancara. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada informan, yaitu kabag Tata Usaha, Kasubbag Administrasi Umum, Kasubbag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni sebagai

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 225.

administrator FITK UIN Walisongo dan dosen dan mahasiswa FITK UIN Walisongo.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain.⁵ Data ini diperoleh dari data-data, dokumen dan informan pendukung FITK UIN Walisongo Semarang dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini.

Jenis data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data utama dan data pendukung. Data utama sebagai sumber data diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung atau informan dalam kegiatan sebagai subjek penelitian yaitu dari ucapan dan tingkah laku berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang. Data pendukung merupakan dokumentasi, dan data-data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi FITK UIN Walisongo.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, fokus penelitian ini lebih diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang. Kualitas pelayanan administrasi yang diteliti dikaitkan dengan beberapa aspek antara lain:

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hlm. 225.

1. kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip efisiensi
2. kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip pengelolaan
3. kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kepemimpinan yang efektif
4. kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kerjasama

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁶Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam menggunakan metode observasi cara paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian yang digambarkan akan terjadi.⁷

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hlm. 145.

⁷ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi* (Jakarta: PT Rineka Cipta 2010), hlm. 272.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.⁸Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada bagian administrasi di FITK UIN Walisongo. Teknik wawancara dalam penelitian awal ini berupa *interview* terhadap informan. Wawancara ini dilakukan untuk mencari informasi terkait dengan pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang Alat yang digunakan dalam melakukan wawancara meliputi kertas, perekam suara dan kamera.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan pelengkap/ penunjang hasil wawancara dan observasi, digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan dengan FITK UIN Walisongo Semarang. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dan gambar atau foto mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo.

Cara mengungkap data dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi awal yang disebut dengan observasi

⁸ Arikunto Suharsimi,. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*, hlm. 198.

partisipatif dan melakukan wawancara terstruktur yang mendalam, dan membuat catatan lapangan. Wawancara ini menggunakan pedoman yang akan berkembang di lapangan seperti konsep *snowbowling* menyesuaikan dengan keadaan objek dan informan yang diteliti. Selain itu juga ditambah dengan pengumpulan kajian dokumen yang ditujukan untuk mengungkap makna dan konsep yang sudah terkandung dalam latar belakang penelitian.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).⁹

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas yaitu pengujian apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Derajat kepercayaan dalam penelitian berupa tingkat kepercayaan data mengenai pelayanan administrasi pada FITK UIN Walisongo Semarang. Dalam hal ini dilakukan dengan membuat wawancara dengan butir pertanyaan yang sejenis kepada selain sumber utama, seperti mewawancarai data yang diperoleh dari dekan FITK, waka kurikulum, waka kemahasiswaan, waka humas, waka sarana dan prasarana, kepala bagian tata usaha, dan Staf tata usaha. Hasil dari wawancara tersebut dapat dicocokkan dengan

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 270.

hasil wawancara dari penerima layanan yaitu mahasiswa dan dosen maka derajat kepercayaan mengenai kualitas pelayanan administrasi dapat dipertanggungjawabkan.

Keabsahan data dalam penelitian ini peneliti dapat dilakukan pengecekan dengan menggunakan teknik observasi secara terus menerus di lapangan dan triangulasi. Observasi secara terus menerus yang dimaksudkan peneliti disini yaitu sering berkunjung ke FITK UIN Walisongo Semarang Peneliti mengamati perilaku dari beberapa kepala subbagian dan staf/ petugas yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi. Peneliti selalu membuat catatan harian dalam pengamatan yang dikonfirmasi dengan hasil wawancara.

Keabsahan data merupakan syarat utama dalam penelitian kualitatif. Salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.¹⁰

Triangulasi dilakukan dalam penelitian ini berupa sumber, metode dan teori. Peneliti mengumpulkan data secara terus menerus mengenai pelayanan administrasi yang sesuai dengan sumber, metode, dan teori. Sumber data penelitian dilakukan dengan mengecek keabsahannya dari beberapa orang, data yang didapatkan dari *stake holder* atau penerima layanan dicek dengan pemberi layanan, seperti kepala lembaga, waka

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hlm. 273.

kurikulum, waka kemahasiswaan, waka humas, waka sarana dan prasarana, kepala bagian tata usaha, dan staff tata usaha. Pengecekan metode dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan hasil wawancara dengan dokumentasi dari masing-masing bagian dalam pelayanan administrasi.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode studi dokumen untuk saling mengecek data dari subjek penelitian dengan data di lapangan. Selain itu dengan observasi secara terus menerus dari pelayanan administrasi. Pengecekan teori dilakukan dengan melihat teori yang ada dengan mencocokkan data yang ada di lapangan. Data yang ada di lapangan dicek dengan teori yang ada, karena tidak semua data yang diperoleh itu sesuai dengan fokus penelitian.

Secara keseluruhan triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mencocokkan data membandingkan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dengan pendapat serta pandangan orang lain.

2. Uji Transferability/ Keteralihan

Keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian nyata yang terjadi dalam pelayanan administrasi tentang kesamaan arti, sehingga adanya kesamaan informasi data dari peneliti dan objek peneliti. Seperti peneliti mencari data tentang pelayanan administrasi, untuk itu dibutuhkan *observasi* langsung di lapangan mengenai kualitas pelayanan di masing-masing bidang administrasi di FITK UIN

Walisongo Semarang. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi keteralihan data, sehingga dari data tersebut terdapat kesamaan yang nyata mengenai kualitas pelayanan administrasi.

3. Uji Dependability/ kebergantungan

Kebergantungan dilakukan dengan pengamatan dan wawancara secara langsung di FITK UIN Walisongo Semarang. Peneliti sangat bergantung pada subjek yang akan dijadikan informan sebagai sumber data seperti Dekan I, Dekan II, Dekan III, Petugas pelayanan, mahasiswa, serta bagian-bagian yang terkait dengan pelayanan administrasi. Dari beberapa data yang diperoleh diadakan pengulangan pada informan dan dokumentasi lainnya agar reliabilitasnya tercapai karena kebergantungan merupakan reliabilitas dalam penelitian kualitatif.

4. Uji Kepastian

Kepastian dalam penelitian ini bahwa sesuatu itu objektif adalah tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pendapat Staf Tata Usaha yang disini berperan sebagai pemberi layanan yang berhubungan langsung dengan penerima layanan dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹¹

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan teknik analisis interaksi dengan langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis menonjolkan, menggolongkan, dan mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D ...*, hlm. 244.

banyak, peneliti mencatat secara teliti dan rinci. Setiap mendapatkan data, peneliti sesegera mungkin untuk menganalisis dan mereduksi data-data yang tidak diperlukan. Mereduksi data dalam penelitian ini harus disesuaikan dengan fokus dan rumusan masalah, sehingga data yang berkaitan hanya mengenai kualitas pelayanan administrasi. Jika ada data yang diperoleh tidak sesuai dengan fokus penelitian, maka akan dihilangkan atau direduksi.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yang baik merupakan cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. *Display* data dalam penelitian ini adalah berupa hasil wawancara yang meliputi aspek kualitas pelayanan administrasi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator yang akan dikaji tersebut dibuatkan transkrip yang telah diberi kode pada masing-masing hasil wawancara dan catatan lapangan.

3. *Conclusion Drawing*/ Verifikasi

Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana, makna-makna yang muncul dari data yang muncul harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan ini harus sesuai dengan beberapa data berupa kualitas pelayanan administrasi. Semua data yang telah direduksi dan disajikan, maka dibuat verifikasi. Jika tidak ada tambahan dan perubahan

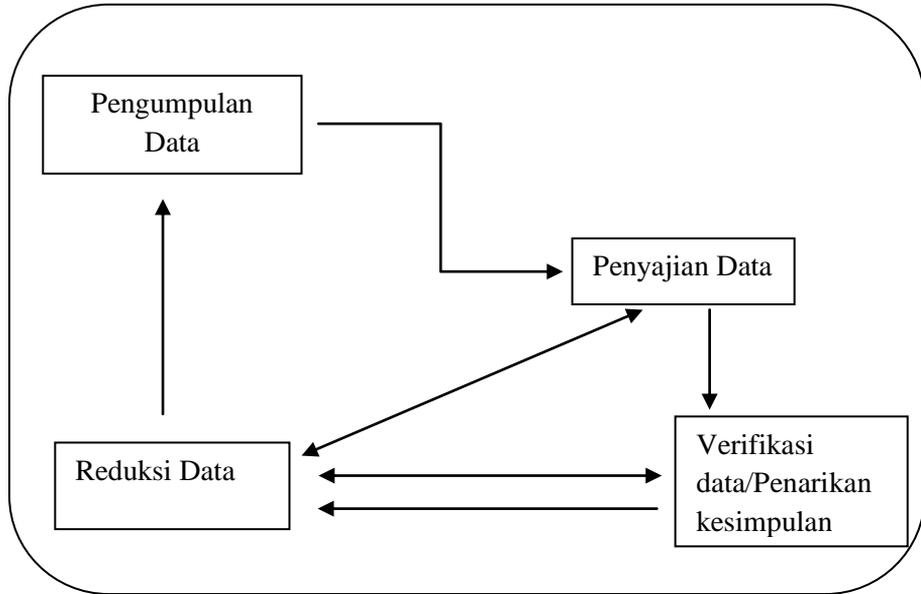
pengelolaan selama penelitian, berarti verifikasi tersebut tidak berubah.

Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu elemen yang saling menjalin dan mempunyai keterkaitan pada saat, sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data diwujudkan dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Keempat komponen langkah-langkah analisis data di atas saling berkait dan mempengaruhi.¹²

Pertama-tama peneliti terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian yang disebut dengan tahap pengumpulan data. Banyaknya data yang diperoleh saat wawancara dan observasi yang tidak sesuai dengan data yang diharapkan, maka di sinilah pentingnya diadakan reduksi data dengan membuang data yang tidak diperlukan. Data tersebut direduksi kemudian diadakan penyajian data untuk menampilkan gambaran keseluruhan hasil penelitian. Langkah terakhir yaitu diadakan penarikan kesimpulan/verifikasi, sehingga menghasilkan penelitian yang valid, konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan. Langkah-langkah analisis data dapat digambarkan secara sederhana pada table berikut:

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hlm. 246-247.

Tabel 3.1
Langkah-langkah analisis data



BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Umum FITK UIN Walisongo Semarang

a. Profil FITK

Sekarang IAIN Walisongo resmi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo sejak 19 Desember 2014 bersamaan dengan dua UIN yang lain, yaitu UIN Palembang dan UIN Sumut. Peresmian dan penandatanganan prasasti dilakukan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Merdeka. UIN Walisongo secara resmi berdiri pada tanggal 6 April 1970 melalui Keputusan Menteri Agama RI (KH. M.Dachlan) No. 30 dan 31 tahun 1970. Pada awal berdirinya, Perdosenan Tinggi Agama Islam ini memiliki 5 fakultas yang tersebar di berbagai kota di Jawa Tengah, yakni Fakultas Dakwah di Semarang, Fakultas Syari'ah di Bumiayu, Fakultas Syari'ah di Demak, Fakultas Ushuluddin di Kudus dan Fakultas Tarbiyah di Salatiga. Namun, ide dan upaya perintisannya telah dilakukan sejak tahun 1963, melalui pendirian fakultas-fakultas Agama Islam di beberapa daerah tersebut yang dilakukan secara sporadis oleh para ulama sebagai representasi pemimpin agama dan para birokrat santri.

Keberadaan UIN Walisongo pada awalnya tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat santri di Jawa Tengah akan terselenggaranya lembaga kemahasiswaan tinggi yang menjadi wadah kemahasiswaan pasca pesantren. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa Jawa Tengah adalah daerah yang memiliki basis pesantren yang sangat besar. Dengan demikian di satu sisi lembaga kemahasiswaan tinggi ini harus mampu memposisikan diri sebagai penerus tradisi pesantren, sementara di sisi lain ia harus memerankan diri sebagai lembaga kemahasiswaan tinggi yang melakukan diseminasi keilmuan, sebagaimana layaknya perguruan tinggi.

Para pendiri UIN ini secara sadar memberi nama Walisongo. Nama besar ini menjadi simbol sekaligus spirit bagi dinamika sejarah perdosenan tinggi agama Islam terbesar di Jawa Tengah ini. Tentu dalam bentangan sejarahnya, UIN terlibat dalam pergulatan meneruskan tradisi dan cita-cita Islam inklusif ala Walisongo, sembari melakukan inovasi agar kehadirannya dapat secara signifikan berdaya guna bagi upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Spirit inilah yang dikembangkan menuju UIN Walisongo sebagai *center of excellence* perdosenan tinggi agama Islam di Indonesia.

Sejak awal berdirinya hingga tahun 1968, dekan dekan fakultas tarbiyah kudus di pegang oleh Drs. Soenarto Notowidagdo. ditengah kurun waktu tersebut, tepatnya di tahun 1966, fakultas fakultas tersebut diresmikan dan secara resmi, menginduk di IAIN Sunan Kalijogo Yogyakarta. Namun setelah melalui proses yang sangat panjang, fakultas Tarbiyah kudus berubah status menginduk ke IAIN Walisongo bersamaan penegerian IAIN Walisongo pada tahun 1970. Sedangkan proses penyelesaian administrasi pemindahan fakultas baru diselesaikan pada tahun 1971.¹

b. Visi, Misi dan Tujuan UIN Walisongo Semarang

Visi adalah serangkaian kata yang menunjukkan impian, cita-cita atau nilai inti sebuah organisasi, perusahaan atau instansi. Visi merupakan tujuan masa depan sebuah instansi, organisasi, atau perusahaan. Visi juga adalah pikiran-pikiran yang ada di dalam benak para pendiri. Pikiran-pikiran tersebut adalah gambaran tentang masa depan yang ingin dicapai.

Misi Adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk mencapai visi tersebut. Selain itu, misi juga merupakan deskripsi atau tujuan mengapa perusahaan,

¹ Buku panduan program sarjana (S.1) dan diploma (D.3) UIN W alisongo semarang September 2018.

organisasi atau instansi tersebut berada di tengah-tengah masyarakat adapun visi dan misi FITK UIN Walisongo.

VISI

Model Kemahasiswaan Islam Unggul Berbasis Kesatuan Ilmu di ASEAN Tahun 2030.

MISI

- 1) Menyelenggarakan kemahasiswaan dan pembelajaran bidang kemahasiswaan berbasis kesatuan ilmu untuk menghasilkan lulusan yang profesional dan berakhlak mulia.
- 2) Meningkatkan kualitas riset bidang kemahasiswaan untuk kepentingan Islam, ilmu dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian bidang kemahasiswaan yang bermanfaat untuk mengembangkan masyarakat.
- 4) Menggali, mengembangkan dan menerapkan nilai-nilai kearifan lokal dalam bidang kemahasiswaan.
- 5) Mewujudkan tata kelola kelembagaan kemahasiswaan yang profesional dan berstandar nasional.
- 6) Mengembangkan kerjasama bidang kemahasiswaan dengan berbagai lembaga regional, nasional dan internasional.

TUJUAN

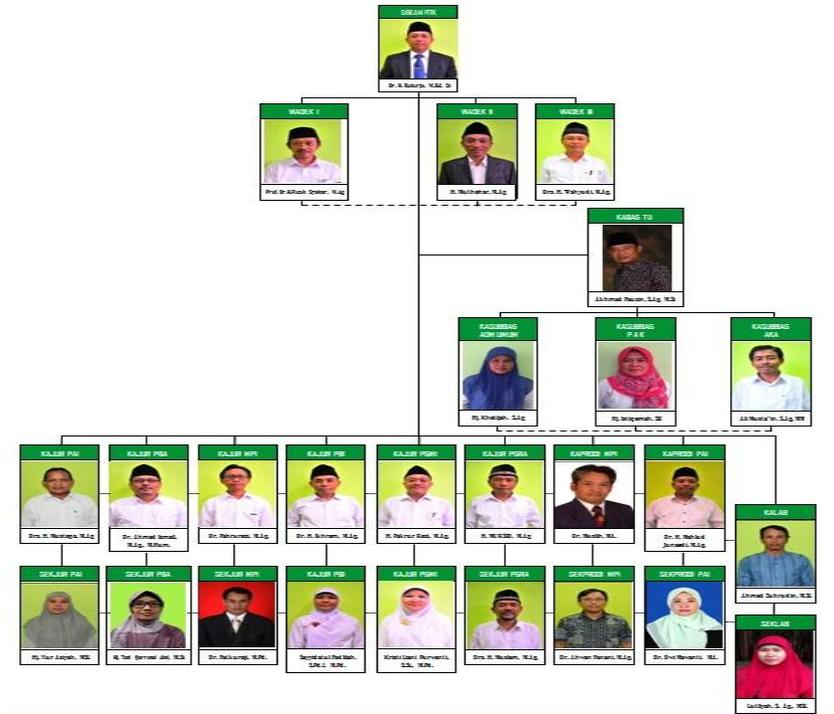
- 1) Menghasilkan lulusan bidang kemahasiswaan yang memiliki kompetensi akademik dan profesional

dengan kemuliaan akhlak yang mampu menerapkan dan mengembangkan kesatuan ilmu.

- 2) Menghasilkan riset dan karya pengabdian kepada masyarakat bidang kemahasiswaan yang kontributif untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dalam beragama, berbangsa dan bernegara.²

Tabel 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI FAKULTAS ILMU TARIYAH DAN KEGURUAN
UIN WALISONGO SEMARANG**



²<http://fitk.walisongo.ac.id/> di akses pada tanggal 20 mei jam 22.00 wib.

c. Pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu pemimpin yang ada di FITK UIN Walisongo yaitu:

Tabel 4.2
Pimpinan di FITK UIN Walisongo Semarang

Dekan	Dr. H. Raharjo, M.Ed. St.
Wakil Dekan I	Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.
WAKIL DEKAN II	H. Ahmad Muthohar, M.Ag.
Wakil Dekan III	Drs. H. Wahyudi, M.Pd.
Kabag Tata Usaha	Akhmad Fauzin, S.Ag, M.Si.
Kasubbag Perencanaan, Akuntansi Dan Keuangan	Chusnul Chasanah S. Ag
Kasubbag Administrasi Umum	Khotijah, S.Ag
Kasubbag Akademik, Kemahasiswaan Dan Alumni	Ali Musta'in, S.Ag., M.M

d. Pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN
Walisongo Semarang

Tabel 4.3
Pegawai FITK UIN Walisongo Semarang

NAMA	NIP	JABATAN
Fahrurrozi	19721214 200312 1002	Pustakawan Pertama
Eko Srimawarti	19670109 200701 2 019	Penyaji Bahan
Chusnul Chasanah	19711204 200604 2 003	BPP
Agus Setiyono	19651012 199103 1003	BMN
Ali Rochjad	19710818 200901 1 007	Penyaji Bahan
Torikin	19800526 200901 1 011	Pramu Kantor
Basirin	19610618 198602 1002	Pramu Kantor
Uscan Wintomo	BLU	Teknisi
Faroza Aryfian	BLU	Pengadministrasi Akademik
Mursidah	BLU	Sekretaris Keuangan
Rully Handoko	BLU	Pramu Kantor
Kasroni	BLU	Pramu Kantor
Waluyo	BLU	Pramu Kantor

e. Fasilitas di Lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan
Keguruan

Sebuah kegiatan akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan akan terlihat sempurna apabila didukung berbagai fasilitas sebagai berikut;

- 1) Perpustakaan
- 2) Masjid
- 3) Internet – WIFI
- 4) Ruang Kuliah

- 5) Lapangan Tenis & Futsal
 - 6) Laboratorium MPI & PGMI
 - 7) Laboratorium Kemahasiswaan (Microteaching)
 - 8) Kantin Mahasiswa
- f. Pegawai FITK Bagian Administrasi UIN Walisongo Semarang

Tabel 4.4
Pegawai FITK bagian Administrasi
UIN Walisongo Semarang

No	Nama	Jabatan	Kemahasiswaan terakhir
1	Akhmad Fauzin, S. Ag. M.Si	Kabag. TU	S2 UNDIP/ Administrasi
2	Ali Mustain ,S Ag	Kasubag Akademik Kerjasama dan Alumni	S2 STIKUBANK Manajemen SDM
3	Hj. Khotijah, S. Ag	Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian	S1 IAIN Walisongo Semarang
4	Hj. Istiqomah, SE. MM	Kasubag. PAK	S2 Unissula Semarang
5	Farurozi, S. Ag, S. IP	Pustakawan	S1
6	Chusnul Chasanah S.Ag.	BPP	S1 IAIN Walisongo Semarang
7	Agus Setyono, SH	BMN	S1(UNTAG SEMARANG)
8	HJ. Eko Sri Mawarti	Penyaji Bahan	SMAN 6 Semarang
9	Ali Rochmad, SE	Penyaji Bahan	S1 (STIE Semarang)
10	Torikin	Pramu Bantor	Paket c (kb. Taruna Cendikia)
11	Basirin	Pramu Kantor	Paket c (kb. Taruna Cendikia)
12	Usacan Wintomo, S.Kom	Teknisi	S1 (STIKUBANK Semarang)
13	Rully Handoko	Pramu Kantor	MAN Semarang
14	Faroza Aryfiya, SH	Pengadministrasi	S1

		Akademik	
15	Mursidah, M.Si	Sekretaris Keuangan	S2 STEI/ Dharma Putra Semarang
16	Waluyo, S.Ag	Pramu Kantor	S1 STAIN Kudus
17	Kasroni	Pramu Kantor	SMAN 13 Semarang ³

g. Bagian Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai pada bagian akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan menyediakan informasi kepada mahasiswa.

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan mahasiswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh mahasiswa. Mahasiswa merupakan salah satu bagian dari sumber daya manusia yang ada di Indonesia dan sekaligus merupakan aset bangsa yang kelak akan menjadi generasi penerus dalam membangun bangsa. Di sisi lain, mahasiswa merupakan insan yang memiliki berbagai dimensi yaitu sebagai bagian dari civitas akademika dan bagian dari generasi muda yang terlatih sebagai pelaku sejarah yang ikut

³Struktur organisasi <http://fitk.walisongo.ac.id/>, diakses pada tanggal 2 juni 2019

berperan dan menentukan sejarah perkembangan bangsa Indonesia. Mahasiswa sebagai generasi muda yang setidaknya mempunyai dua kedudukan yang penting di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pertama, mengingat mahasiswa merupakan aset nasional dan sumber daya insani yang strategis maka perlu diberi peluang dan kesempatan seluas-luasnya untuk mengaktualisasikan diri secara utuh dan bertanggung jawab. Sebagai civitas akademika dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dan sekaligus merupakan mitra dosen dalam proses belajar mengajar yang dialogis, pelayanan yang ada di diteliti di antaranya yaitu;

1) Tata Usaha

Tata usaha adalah suatu kegiatan dan pernyataan keterangan, tujuannya adalah sebagai sumber informasi dalam keberlangsungan bahan atau sumber informasi bagi siapa saja yang membutuhkan khususnya bagi pimpinan lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Akhmad Fauzin, S.Ag, M.Si selaku kepala bagian tata usaha FITK dalam pekerjaan berbeda-beda, tingkat kemahasiswaan sangat pengaruh. Masing-masing SDM berbeda-beda tingkat kemahasiswaan dan kepribadian sangat berpengaruh untuk di Fakultas

Ilmu Tarbiyah dan Keguruan ini rata-rata sudah S1 dan masih ada yang lulusan SMA, mungkin disekitarnya masih banyak di dominasi lulusan SMA. Dari Sembilan orang misalnya lima orang lulusan SMA. Dan lainnya S1.

Tabel 4.5
Presentase Pelayanan Kemahasiswaan
di bagian Tata Usaha

No	Klasifikasi Kemahasiswaan	Jumlah	Presentase
1	Paket C	2	11,76%
2	SMA	3	17,65%
3	S1	8	47,06%
4	S2	4	23,53%
Jumlah		17	100%

Dengan melihat tabel di atas bahwa tingkat pelayanan kemahasiswaan pegawai FITK bagian tata usaha cukup baik sehingga semakin tinggi tingkat kemahasiswaan pegawai semakin efisien dalam melakukan pekerjaan karena didasari oleh pengalamannya. Kepala Bagian Tata Usaha juga menambahkan bahwa, Pelayanan Pegawai tata usaha yang di miliki pegawai itu dalam bagian manajerial seperti menggunakan alat kerja serta sarana dengan baik itu dikarenakan kebiasaan setiap hari.⁴

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Akhmad Fauzin, S. Ag., M. Si (kepala bagian tata usaha FITK UIN Walisongo Semarang) pada tanggal 19 mei 2019.

2) Perencanaan Akuntansi dan Keuangan

Perencanaan merupakan cara organisasi menetapkan tujuan dan sasaran organisasi. Perencanaan meliputi aktivitas yang sifatnya strategis, taktis dan melibatkan aspek operasional. Dalam hal perencanaan organisasi akuntansi manajemen berperan dalam pemberian informasi historis dan prospektif untuk memfasilitasi perencanaan.

Akuntansi dan Keuangan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan mempunyai pelayanan dengan terstruktur yaitu;

- a) Perencanaan tujuan dan susunan
- b) Perencanaan operasional
- c) Pengadilan dan pengukuran
- d) Pelaporan analisis.⁵

Dengan mengetahui pelayanan yang sudah terstruktur akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien dan sesuai dengan visi misi FITK. Fungsi utama informasi akuntansi pada dasarnya adalah pengendalian. Informasi akuntansi merupakan pengendalian yang penting bagi lembaga karena akuntansi memberikan informasi yang bersifat kuantitatif. Informasi akuntansi umumnya

⁵ Hasil wawancara dengan bu Chusnul (kepala bagian akuntansi dan keuangan) pada tanggal 19 mei 2019

disampaikan dalam bentuk ukuran finansial, sehingga memungkinkan untuk dilakukan pengintegrasian informasi dari tiap-tiap unit lembaga yang pada akhirnya membentuk gambaran kinerja lembaga secara keseluruhan. Lebih lanjut informasi akuntansi memungkinkan bagi lembaga untuk mengintegrasikan aktivitas organisasi, “Pelayanan akuntansi dan keuangan FITK sangat terstruktur dan melibatkan semua civitas lembaga yang bersangkutan, di lihat ketika ketua intra melakukan SPJ kegiatan mahasiswa.”⁶

Berdasarkan wawancara dengan ketua HMJ MPI bisa dilihat pelayanan akuntansi dan keuangan FITK sudah cukup baik karena sudah rapi dalam melayani mahasiswa dan civitas akademik lainnya, namun di bagian akuntansi dan keuangan FITK mempunyai keterbatasan SDM yang harus diperhatikan karena bertambahnya SDM dan kurangnya SDM yang menentukan hasil pelayanan.

3) Akademik Kerjasama dan Alumni

Kepala BAKAK merupakan unsur penunjang yang membantu pimpinan atau ketua dan setiap hari pembinaannya dilakukan oleh wakil dekan III bidang

⁶ Hasil wawancara dengan ketua HMJ MPI pada tanggal 1 juni 2019

kerja sama, administrasi kemahasiswaan dan alumni, meliputi:

- a) Merumuskan program kegiatan pada bidang kerja sama, baik dalam negeri maupun luar negeri.
- b) Menyusun program kegiatan pada bidang administrasi kemahasiswaan, dan alumni
- c) Mengoordinir kampus satu dengan yang lainnya akan pelaksanaan kegiatan pada bidang kerja sama, administrasi kemahasiswaan, dan alumni
- d) Mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang masing-masing
- e) Merintis, mengoordinir kampus satu dengan yang lainnya akan, dan mengembangkan pelaksanaan program kerjasama nasional dan internasional
- f) Mengelola keseluruhan kegiatan kemahasiswaan dan kesejahteraan mahasiswa
- g) Menyiapkan data statistik kemahasiswaan untuk evaluasi
- h) Membantu kelancaran penyelenggaraan akademik khususnya dalam pelaksanaan administrasi kemahasiswaan dan alumni

i) Melaporkan kegiatan pada bidang kerja sama, administrasi kemahasiswaan , dan alumni sebagai pertanggungjawaban⁷.

4) Bagian Minat Penalaran Informasi Kemahasiswaan

Bagian Minat Penalaran Informasi Kemahasiswaan merupakan unsur BAKAK yang bertugas mengelola keseluruhan kegiatan kemahasiswaan mahasiswa dan membantu kelancaran penyelenggaraan akademik khususnya dalam pelaksanaan administrasi kemahasiswaan, meliputi:

- 1) Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data kemahasiswaan dan alumni
- 2) Menyelenggarakan administrasi pembinaan penalaran mahasiswa
- 3) Melaksanakan pengelolaan dan kegiatan pengembangan bakat dan minat serta kegemaran mahasiswa
- 4) Menginformasikan peluang kerja bagi alumni.

Dari poin di atas Pelayanan administrasi akademik kerjasama dan alumni mempunyai tugas yang paling berat disamping itu semua, tugas harus terlaksana semuanya dalam waktu satu tahun agar

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Mustain S. Ag (kasubag akademik kerjasama dan alumni) pada tanggal 19 mei 2019.

sesuai dengan visi misi FITK, Pelayanan administrasi akademik kerjasama dan alumni sudah berusaha maksimal melayani dengan baik dan santun, namun Bapak Ali Mustain selaku kepala bagian administrasi akademik kerjasama dan alumni, menyatakan bahwa SDM yang dimiliki sangat lah terbatas hal ini yang menghambat atau memperlambat ketika melayani mahasiswa dan civitas akademik jika membutuhkan informasi di akademik kerjasama dan alumni.

5) Administrasi Umum dan Kepegawaian

Administrasi kepegawaian adalah seluruh aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan masalah penggunaan pegawai (tenaga kerja) untuk mencapai tujuan. Sedangkan administrator bertujuan untuk menyusun dan mengendalikan seluruh aktivitas untuk memelihara, mengembangkan, mendapatkan maupun menggunakan para pegawai sesuai dengan beban kerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Fungsi Teknis dari Administrasi Kepegawaian

Pada dasarnya administrasi kepegawaian melakukan 2 (dua) fungsi diantaranya fungsi manajerial dan fungsi teknis. Fungsi manajerial berkaitan dengan menggunakan pikiran, misalnya seperti: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,

dan pengendalian. Sedangkan fungsi teknis berkaitan dengan berbagai macam kegiatan yang dilakukan menggunakan fisik misalnya seperti: pengadaan, kompensasi, pengembangan, integrasi, pemeliharaan, maupun pemensiunan.

“Pelayanan kasubag administrasi umum sudah cukup baik. petugas sudah pengalaman dan efisien ketika melayani mahasiswa yang butuh informasi tentang administrasi umum dan kepegawaian dilihat ketika sedang melayani mahasiswa yang membutuhkan dan meminta data pegawai untuk melihat tugas pekerjaan.”⁸

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa ketika pegawai bekerja atau melayani mahasiswa itu sudah sesuai dengan *job description* masing-masing pegawai, hal ini lah yang membuat peneliti menulis alasan kenapa pegawai kasubag administrasi umum dan kepegawaian sudah cukup baik karena seluruh pegawai melaksanakan tugasnya masing-masing.

2. Deskripsi Khusus Hasil Penelitian

a. Sistem Layanan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Tujuan sistem

⁸Hasil wawancara dengan Ibu HJ khotijah S. Ag (Kasubag Administrasi umum dan kepegawain) pada tanggal 9 mei2019.

pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau mahasiswa serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan adapun sistem yang di tulis peneliti meliputi sistem layanan;

1) Tata Usaha

Tata usaha mempunyai beberapa sistem yang selama ini di gunakan, sistem tersebut sangat membantu mahasiswa dan pegawai, karena mudah di gunakan dan mudah di pahami oleh pegawai dan mahasiswa sehingga semua pekerjaan atau semua kegiatan bisa terakomodir dengan semuanya. Contohnya seperti membuat SPJ seminar, sosialisasi *audiensi workshop*, SPJ belanja bahan praktikum SPJ diskusi dosen insentif, rapat senat, rapat kerja, penulis buku ilmiah, SPJ pengadaan barang dan jasa, SPJ keuangan, mengoperasikan komputer. Penggunaan prinsip efisiensi pegawai dalam hal pembuatan rencana bisnis anggaran (RAB), rencana kerja anggaran kementerian atau lembaga (RKA/KL) FITK, membuat laporan tahunan dan laporan bulanan.

“Sistem layanan yang ada di FITK rata-rata sudah menggunakan sistem online seperti sistem informasi akademik, perkuliahan, pendaftaran ujian akhir komprehensif dan munaqosah dan pendaftaran wisuda semua sistem itu sudah

terpakai dengan efektif, sistem dibuat dan di produksi yang dibutuhkan kebutuhan.”⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas sistem pelayanan tata usaha rata-rata sudah menggunakan sistem online dan modern, semua sistem yang ada dikerjakan sesuai dengan *job description* nya tidak kepala bagian tata usahalah yang semuanya mengerjakan jadi bisa terlaksana dengan maksimal, tapi tentunya semua itu juga masih ada kendala di mahasiswanya yaitu mahasiswa belum *familiar* menggunakan nya, dan jika listrik mati juga sistem tersebut tidak bisa dibuka.

2) Perencanaan Akuntansi dan Keuangan

Sistem di bagian akuntansi dan keuangan FITK menggunakan sistem online karena sistem tersebut sangat membantu mahasiswa dan sistem keuangan mahasiswa yang online salah satunya yaitu UKT. Dan sistem ini sangat memudahkan mahasiswa dan civitas akademik, Sistem pelayan di bagian akuntansi dan keuangan FITK mempunyai dua sistem yaitu manual

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Akhmad fauzan, S. Ag., M. Si (kepala bagian tata usaha FITK UIN Walisongo Semarang) pada tanggal 9 mei 2019

dan online manual yaitu meliputi SPJ dan online semua sudah tercakup di walisiadik dan UKT.¹⁰

Berdasarkan pendapat pernyataan di atas bahwa sistem yang diterapkan sudah cukup baik karena dengan menggunakan sistem tersebut sangat efektif dan efisien namun masih ada kendala di SDM pegawai yang kekurangan tenaga. Dan di sistem online juga terkendala jika listrik mati tidak bisa di buka dan juga masih ada banyak kekurangan yang disebabkan komputer tidak selalu *update* jika tidak di teliti oleh pegawai. Namun semua itu sudah bisa terkendali karena di bagian akuntansi dan keuangan FITK melakukan evaluasi di setiap ada masalah.

3) Akademik Kerjasama dan Alumni

Akademik kerjasama dan alumni mempunyai sistem tidak jauh berbeda dengan tata usaha yaitu sistem online dan sistem tersebut sangat membantu semua pegawai dan civitas akademik ada dua sistem di bagian akademik dan alumni yaitu khusus mahasiswa dan akademik, Sistem yang ada sudah cukup baik untuk melayani mahasiswa karena sudah

¹⁰ Hasil wawancara dengan ibu chusnul (kasubag akuntansi dan keuangan) pada tanggal 19 mei 2019.

modern dan mudah dipakai, semua sudah tercakup di walisiadik, dan tugas akhir.¹¹

Berdasarkan wawancara di atas dengan menggunakan sistem tersebut bapak ali mustain sebagai kepala bagian akademik kerjasama dan alumni menyampaikan keluhan nya tentang sistem tersebut yaitu kurang *upgrade* di bagian transkrip nilai, di bagian tersebut terkadang masih ada nilai yang double dengan satu mata kuliah yang sama maka dari itu perlu di perbaiki dan yang bisa memperbaiki adalah pihak PTIPD.

4) Administrasi Umum dan Kepegawaian

Sistem administrasi umum dan kepegawaian rata-rata masih menggunakan sistem manual maksudnya manual kegiatan itu belum semua tersedia di sistem online karena hampir semua kegiatan yaitu surat menyurat, dan sebagian sistem juga ada yang online namun itu hanya ada di kalangan mahasiswa dan di pegawai masih terfokus manual dengan kasubag. “Sistem pelayanan di administrasi umum dan kepegawaian 50% menggunakan sistem manual itu dikarenakan di bagian administrasi umum dan kepegawaian itu bersangkutan dengan surat”.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Mustain S. Ag (kasubag akademik kerjasama dan alumni) pada tanggal 9 mei 2019.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa surat menyurat di bagian administrasi umum dan kepegawaian adalah surat perijinan pegawai surat cuti pegawai surat tugas pegawai dan lain-lain, maka dari itu Bu Khotijah sebagai kasubag amintrasi umum dan kepegawaian tidak menggunakan sistem online semua, dengan menggunakan dua sistem itu ternyata belum efektif dikarenakan hanya terfokus di kasubag, biasanya mengenai tentang legalisir jika pihak yang bersangkutan tidak ada di tempat pelayanannya tidak bisa langsung di tangani dengan baik harus menunggu pihak yang bersangkutan ada di kantor, namun tidak semua mempunyai kesulitan dan hanya beberapa masalah saja yang seperti itu, karena semua pegawai yang ada sudah bekerja dengan sesuai *job dascription* nya masing-masing.

SDM di bagian administrasi kurang karena mahasiswa setiap tahun beban kerja yang tambah banyak jadi pekerjaan biasa tidak selesai dengan tepat waktu semuanya kepala bagian tata usaha sudah pernah usul pihak fakultas, namun dengan pekerjaan yang insidental pihak fakultas sudah mempunyai cara untuk mengatasi semua itu dengan menggunakan sistem online walisiadik dan akademik.

Setelah mengerti wawancara dengan Bu Khotijah kasubag administrasi umum. Sistem yang ada itu sudah membantu pekerjaan pegawai sudah cukup baik dikarenakan semua pekerjaan bisa terkendali dengan sesuai *job dasription* nya¹².

¹² Hasil wawancara dengan Ibu HJ khotijah S. Ag (Kasubag Administrasi umum dan kepegawain) pada tanggal 9 mei 2019.

B. Analisis Data atau Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah penulis lakukan bersama dengan kepala bagian tata usaha, kasubag akuntansi dan keuangan, kasubag akademik kerjasama dan alumni, kasubag Administrasi umum dan kepegawaian, tentang pelayan dan sistem di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .

1. Pelayanan

Pelayanan pegawai atau pelayanan di FITK UIN Walisongo sudah cukup baik adapun pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mengenai tata usaha, kerjasama dan alumni dan administrasi umum contohnya layanan tentang surat menyurat, legalisir ijazah, surat-surat umum, dan juga tidak hanya tentang surat menyurat saja melainkan melayani peminjaman lcd, mic, dan alat tulis kuliah atau ruangan selain itu juga melayani persiapan bahan pelaksanaan pembinaan kegiatan kemahasiswaan dan pelaksanaan kemahasiswaan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat itu dilayani dari mulai jam 08.00 sampai jam 16.00 di hari senin sampai jumat saja. Namun peneliti menilai dan mewawancarai sikap pelayanan yang ada di pegawai itu masih banyak yang perlu dibenahi tentang melayani atau terkait pelayanan peminjaman komputer dan refill tinta print.

Dan berdasarkan pernyataan sikap dari mahasiswa pelayanan administrasi yang ada di FITK UIN Walisongo kurang memuaskan dikarenakan kurangnya SDM sehingga

mahasiswa harus menunggu lama, dengan mengerti permasalahan hal ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan pelayanan dengan baik sehingga dengan pelayanan yang baik maka seluruh civitas dan mahasiswa akademik di lingkungan FITK UIN Walisongo merasakan dampak yang positif dalam pelayanan administrasi yang ada di FITK UIN Walisongo Semarang. bahwa pengaruh lulusan itu juga menyebabkan kualitas pelayanan yang ada di FITK UIN Walisongo. bahwa jika pegawai dengan lulusan yang tepat dengan bagian administrasi akan efektif dan efisien. pelayanan administrasi di FITK UIN Walisongo.

Pelayanan administrasi di FITK UIN Walisongo sudah berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing hal ini peneliti menilai dengan baik dilihat berdasarkan ketika melayani itu sudah di arahkan dengan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing pelayanan pegawai menunjukan baik adalah membantu semua demi kelancaran tugas yang bersangkutan dengan kegiatan administrasi di FITK UIN Walisongo, membantu dan melaksanakan serta melayani kegiatan yang berkaitan dengan mahasiswa baru, registrasi mahasiswa, pemesanan mata kuliah pencetakan absensi mahasiswa pembagian KHS dan pengecekan nilai hasil ujian bila ada komplain dari mahasiswa, mengambil surat yang sudah di tandatangani oleh pemimpin, membantu proses ligalisir, menangani administrasi yang berkaitan dengan bagian tugas yang bersangkutan, melakukan

konsultasi dan melakukan koordinasi kampus satu dengan yang lainnya. masalah yang ada dengan atasan, memberikan arahan kepada para staf untuk kelancaran pelaksanaan tugas, mempersiapkan sarana pelaksanaan rapat kampus satu dengan yang lainnya dan pertemuan di lingkungan fakultas layanan pegawai dalam membantu ekspedisi atau mengantar surat kampus satu dengan yang lain keluar dan memberikan surat-surat yang di tandatangani oleh pejabat.

Namun, dalam hal memberikan informasi yang cocok dan tepat waktu bagi pihak yang memerlukan dengan memberikan bimbingan akses pada sumber daya informasi, baik yang berada di dalam administrasi tempat dia bekerja maupun di luar perpustakaan, membantu mendistribusikan ATK, masih perlu di perhatikan. Layanan pegawai di dukung oleh adanya *reward and punishment* yang berikan kepada pegawai sehingga akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan ke arah yang lebih baik. Selain itu, pegawai mengikuti berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Hal ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa pegawai yang memiliki dedikasi yang tinggi akan berupaya memprioritaskan apa yang menjadi tugasnya, memiliki perasaan yang sangat positif terhadap pekerjaan, merasa tertarik kepada pekerjaan, memiliki antusias tinggi, menyukai pekerjaan, dan merasa nyaman bekerja. Hal ini juga di perkuat oleh skripsi yang di tulis oleh rahmawani “*hubungan motivasi berprestasi dengan prestasi*

kerja “ bahwa dengan adanya orientasi atau motivasi berprestasi ini pegawai dapat mencapai target dalam melaksanakan pekerjaan, kondisi ini di sebabkan karena pegawai memiliki kesadaran untuk memotivasi diri mereka sendiri untuk mendapat prestasi kerja yang baik maka akan mempengaruhi tingkat prestasi masing-masing individu, agar prestasi kerja pegawai terus meningkat maka *reward* yang sesuai dengan prestasi kerja pada masing-masing individu.

Dapat di simpulkan bahwa kompetensi pegawai FITK yang meliputi pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan layanan baik. Hal ini menurut AUPK UIN Walisongo bahwa secara umum kompetensi pegawai UIN Walisongo Semarang adalah baik, baik itu dari kompetensi lainnya UIN sudah semakin bernilai, ibarat nilai mendapat nilai A.

Berdasarkan pemaparan penulis tersebut bahwa kompetensi sangat penting adanya di dalam suatu organisasi, karena pada kenyataannya pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang berkembang serta peningkatan kualitas baik fisik maupun mental, untuk menyesuaikan tuntutan pekerjaan.

2. Sistem

Dalam sistem pelayanan administrasi kemahasiswaan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut administrasi kemahasiswaan itu

sendiri dan sarana penunjang pelayanan tersebut, subsistem-subsistemnya ini saling berhubungan dan saling berkaitan sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mendorong administrasi di kantor tersebut. Administrasi kemahasiswaan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan, dan pengendalian usaha-usaha kemahasiswaan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus lembaga, penerimaan mahasiswa baru, pendataan mahasiswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh mahasiswa (misalnya beasiswa).

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan administrasi kemahasiswaan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha kemahasiswaan dapat terselenggara dengan baik. Hal ini tentunya tidak luput dari adanya kerjasama dari berbagai elemen diawali dari mahasiswa dan pegawai mahasiswa tersebut, para dosen, lembaga-lembaga sehingga membentuk sebuah sistem yang besar. Deskripsi Hasil Penelitian Dari hasil observasi yang peneliti lakukan ternyata sistem pelayanan administrasi kemahasiswaan yang ada pada Kampus satu dengan yang lain Kemahasiswaan FITK UIN Walisongo

belum terpenuhi dengan baik. Sesuai hasil pengamatan di lapangan bahwa terdapat indikasi sebagian pegawai kurang menjalankan tugas dan fungsi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau mahasiswa dan civitas akademik, sebagian diantaranya bersikap acuh tak acuh jika sudah kelelahan melayani mahasiswa, sehingga memperlambat proses pelayanan, fasilitas atau sarana yang ada dalam kantor sangat minim, serta kemampuan sumber daya manusia masih kurang.

Berdasarkan Pengamatan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan terdapat beberapa masalah atau kendala mengenai sistem pelayanan administrasi kemahasiswaan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Sistem peralatan administrasi yang moderen masih kurang misalnya tempat penyimpanan arsip sehingga mengakibatkan arsip-arsip tidak tertata dengan baik dan tentunya hal ini akan mengakibatkan lambatnya proses pencarian kembali arsip tersebut ketika diperlukan. Tentunya untuk mengatasi hal ini yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas penunjang administrasi tersebut agar arsip dapat ditata dengan baik sesuai pengaturan penyimpanan arsip. Dengan demikian kelak arsip tersebut diperlukan lagi maka arsip akan lebih mudah ditemukan.
- b. Sistem komunikasi yang moderen dari sebagian pegawai yang ada pada Kampus satu dengan yang lainnya tersebut

dengan mahasiswa yang masih kurang. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa interaksi dalam pelayanan sangatlah penting, karena orang akan merasa puas ketika dalam proses pelayanan interaksi itu berjalan dengan baik. Tentunya hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah interaksi, pegawai yang melayani bagian administrasi diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi yang efektif sehingga akan menimbulkan saling pengertian antara kedua pihak.

- c. Sistem informasi yang modern karna Jauhnya tempat lembaga-lembaga dengan kantor, mengakibatkan informasi dari Kampus satu dengan yang lainnya lambat sampai ke lembaga-lembaga terutama lembaga yang jaraknya jauh. Untuk mengatasi hal ini tentunya jika ada informasi yang harus disampaikan ke lembaga-lembaga haruslah diutamakan terlebih dahulu yang jaraknya jauh kemudian lembaga yang berjarak dekat dengan kantor tersebut.
- d. Sistem *upgrade* yang moderen karena Kurangnya tenaga teknisi mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan kantor. Sedangkan yang kita tahu sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi peningkatan terhadap pelayanan kemajuan instansi tersebut .Tentunya salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah mengembangkan sumber daya manusia menuju pegawai yang profesional.

- e. Sistem *rolling* Pendistribusian dosen Penempatan dosen secara merata berdasarkan kebutuhan pada setiap lembaga khususnya pemerataan di setiap jurusan . Berdasarkan hasil penelitian pada Kampus satu dengan yang lainnya belum melaksanakan pendistribusian dosen dengan baik karena masih ada lembaga-lembaga yang kekurangan dosen terutama lembaga yang sulit dengan kelulusan yang sama dengan jurusan dan adapula lembaga yang kelebihan dosen. Hasil wawancara yang diperoleh di lapangan selain mendapati kendala-kendala tersebut juga terdapat beberapa hal yang masih menjadi harapan dari bagian-bagian tersebut;
- 1) Adanya penambahan sistem modern fasilitas penunjang administrasi.
 - 2) Adanya sistem komunikasi moderen yang baik dari sebagian pegawai yang masih kurang proaktif dalam melayani mahasiswa yang datang pada kantor tersebut.
 - 3) Harapan agar informasi *terupgrade* misalnya mengenai nilai mata kuliah yang diulangi dapat *terupgrade* sendiri dengan otomatis.
 - 4) Kualitas sistem pelayanan dari pegawai khususnya yang melayani bagian administrasi agar dapat menguasai teknologi computer.¹³

¹³Janah, Fina Kholilatul 2018, *Manajemen Pengembangan Kompetensi Pegawai FITK Bagian Tata Usaha UIN Walisongo Semarang*. Skripsi : UIN Walisongo Semarang. hlm 140-150.

f. Adapun di FITK UIN Walisongo juga mempunyai sistem online yang selama ini di pakai mahasiswa sistem online adalah sistem yang menerima langsung input pada area dimana input tersebut di rekam yang akan menghasilkan output. Yang dapat mereka butuhkan dan sistem yang sudah dimiliki oleh administrasi di FITK UIN Walisongo meliputi *official web*, *sia-akademik*, PMB (penerimaan mahasiswa baru), BKD (beban kerja dosen).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan temuan peneliti yang di lakukan berjudul “Analisis kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo” maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal berikut;

1. Pelayan pada bagian administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo sudah tergolong baik yang meliputi tata usaha, perencanaan akuntansi dan keuangan, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi umum dan kepegawaian
2. Sistem pelayanan pada bagian administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo meliputi tata usaha, Perencanaan Akuntansi dan Keuangan, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi umum dan kepegawaian tergolong kategori baik. Namun, ada beberapa kendala yang harus diperbaiki yaitu dibagian akademik kerjasama dan alumni yang sering mengalami *trouble* dalam penginputan nilai mahasiswa.

B. Saran

Dari serangkaian analisis dan kesimpulan dari peneliti dengan segala kerendahan hati penulis akan mengajukan beberapa

saran yang sekiranya bisa menjadi bahan pertimbangan di antaranya;

1. Pelayanan pegawai FITK bagian tata usaha, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi umum dan kepegawaian dalam hal melayani peminjaman alat elektronik masih perlu di perhatikan dan berdasarkan pernyataan secara tertulis dari Zakaria Ahmad mahasiswa angkatan 2013 terkait dengan pelayan akademik, yang kurang puas. Hal ini pegawai dapat meningkat kan sikap pelayanan akademik yang lebih baik sehingga dengan pelayanan akademik yang lebih baik maka civitas akademik di lingkungan kampus UIN Walisongo merasakan dampak positif dalam sikap, yang bisa di rasakan oleh sesama. Dengan cara mengadakan pelatihan tentang kualitas pelayanan SDM.
2. Sistem pelayanan pegawai FITK bagian tata usaha, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi umum dan kepegawaian ada dua sistem yaitu online dan manual online meliputi;
 - a. Sistem online yang ada di bagian tata usaha, akademik kerjasama dan alumni, akuntansi dan keuangan, Administrasi umum dan kepegawaian yaitu sistem akademik, dan walisiadik di dalam sistem tersebut sudah mencakup apa saja yang menjadi kebutuhan mahasiswa
 - b. Sistem manual yang ada di bagian tata usaha, akuntansi dan keuangan, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi

umum dan kepegawaian yaitu meliputi surat menyurat contoh nya surat legalisir, surat permohonan cuti, surat riset, surat tugas belajar, surat keterangan aktif kuliah dan lain sebagainya. Sistem tersebut biasanya dibuat manual karna lebih memudahkan bagi kebutuhan mahasiswa

Dari kedua sistem tersebut tentunya masih banyak kekurangan pada setiap bagiannya di sistem online misalnya mempunyai kekurangan ketika listrik mati sistem tersebut tidak bisa berjalan dengan maksimal sedangkan di sistem manual juga masih banyak kekurangan yaitu ketika jika orang yang bersangkutan tidak ada harus menunggu lama untuk menyelesaikan urusan dengan pihak yang bersangkutan.

- c. Saran untuk bagian tata usaha, akademik kerjasama dan alumni, akuntansi dan keuangan, Administrasi umum dan kepegawaian agar di tambah SDM dan di adakan pelatihan agar sistem pelayanan di bagian tata usaha, akademik kerjasama dan alumni, Administrasi umum dan kepegawaian bisa mendapatkan nilai positif di lingkungan UIN Walisongo Semarang.

C. Penutup

Teriring syukur Alhamdulillah akhirnya dengan pertolongan Allah penulis dapat menuntaskan skripsi ini. penulis memohon maklum atas segala bentuk kesalahan dan kekurangan dari segi bentuk kuantitas maupun kualitas tulisan. skripsi ini selesai berkat Allah SWT semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak. dan bermanfaat bagi saya pribadi khususnya dan pada sidang pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, H.M, *Administrasi Pendidikan*.(Jakarta: Rineka Cipta 2008).
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.
- Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset 2011)
- Hamdanah, "Paradigma administrasi publik sebagai landasan teori administrasi pendidikan", *Jurnal falasif, A*. Vol.3, No 1 Maret 2012.
- Imam al-Asqoilani, *Fathul Baari Syarah Shahih al-Bukhari*, (Kairo: Dar al-Hadits, 2004)
- Isawi, Muhammad Ahmad, *Tafsir Ibnu Mas'ud*, (Jakarta: Pustaka Azzam 2009)
- Jasfar, Farid, *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*(Bogor: Ghalia Indonesia 2005)
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. (Jakarta: Salemba Empat. 2001)
- Kholilatul, Fina Jannah, *Managemen Pengembangan Kompetensi Pegawai FITK Bagian Tata Usaha UIN Walisongo Semarang, Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2018)
- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media 2008)
- Murniyati, *Pelaksanaan manajemen operatif di smp N 2 sawon bantul Yogyakarta*. Fakultas tarbiyah dan keguruan uin sunan kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi lembaga. Jakarta
- Sopian, *Analisis pelaksanaan administrasi sekolah di MTs N Ngemplak Sleman Yogyakarta*, skripsi Fakultas tarbiyah dan keguruan uin sunan kalijaga Yogyakarta, 2011.

- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 201)
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Edisi Revisi 2010,(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010)
- Suwitro, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahamahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha).*Jurnal EMBA* 425 Vol.3 No.4 Desember 2015.
- Tjiptono, *Prinsip – prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset Andi Offset 2005)

PEDOMAN WAWANCARA BAGIAN ADMINISTRASI DI FITK UIN WALISONGO SEMARANG

Tanggal wawancara : 19 mei 2019

Narasumber : Bapak Akhmad Fauzin S. Ag, M. Si.

1. Tata Usaha

- a. Bagaimana sistem pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang?

Jawaban: semua sistem sudah tercakup di Walisiadik dan pelayanannya sudah berjalan sesuai dengan jobdisnya masing-masing.

- b. Apakah sistem itu diterapkan disetiap bekerja?

Jawaban: iya, kalau sistem itu tidak diterapkan maka kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.

- c. Apakah sistem itu sudah efektif?

Jawab: sudah, karena sudah berjalan dengan kebutuhan mahasiswa.

- d. Siapa pembuat atau penyusun sistem?

Jawab: sistem dibuat dan diproduksi yang dibutuhkan sesuai kebutuhan.

- e. Apa kendala yang sering terjadi ?

Jawab: tidak sesuai dengan *job description*, mahasiswa belum familiar, masih menggunakan listrik pusat

Tanggal wawancara : 19 mei 2019

Narasumber : Bu Chusnul

2. Perencanaan Akuntansi dan Keuangan

- a. Bagaimana pelayanan untuk mahasiswa yang ada di bagaian perencanaan akuntansi dan keuangan di FITK ?

Jawab: disini mempunyai sistem pelayanan yang sudah terstruktur

- b. Apa saja pelayanan itu ?

Jawab: ada beberapa tshsp untuk pelayanan disini, perencanaan tujuan dan susunan, perencanaan oprasional, pengendalian dan pengukuran, pelaporan analisis.

- c. Apakah pelayanan itu sudah efektif untuk mahasiswa?

Jawab: pelayanan yang terstruktur akan menghasilkan kebutuhan mahasiswa yang efektif dan efisien karna semua bidang sudah ada penanggung jawabnya sendiri-sendiri.

- d. Sistem apa yang digunakan di bagian Perencanaan Akuntansi dan Keuangan ?

Jawab: ada dua sistem yang digunakan yaitu online dan maual yang utuk sistem online buat mahasiswa yaitu UKT dan SPP, yang membantu agar mahasiswa mudah melakukan registrasi.

- e. Apa saja kendala yang sering terjadi?

Jawab: kendala yang sering terjadi saat ini jika listrik mati otomatis system tidak bisa dibuka dan SDM yang kekurangan tenaga.

Tanggal wawancara : 19 mei 2019

Narasumber : Bapak Ali mustain S. Ag.

3. Akademik kerjasama dan alumni

- a. Sistem apa yang digunakan di bagian Akademik kerjasama dan alumni?

Jawab: semua sistem sudah diwalisiadik, tugas ahir dan di web akademik

- b. Bagaimana pelayanan yang ada disini?

Jawab: pelayanan yang ada disini baik kerena semua sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing. Contohnya meyusun progam kegiatan mahasiswa, mengawasi, mengendalikan, penyelenggara progam DLL.

- c. Apa saja kendala yang sering dialami?

Jawab: sistem yang kurang *upgrade* dibagian transkip nilai, dan terkadang masih ada nilai yang dobel dalam HSS.

- d. Bagaimana untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawab: kita slalu melakukan evaluasi jika ada masalah

Tanggal wawancara : 19 mei 2019

Narasumber : Bu Hj Khotijah S. Ag.

4. Administrasi umum dan kepegawain

- a. Apa fungsi Administrasi umum dan kepegawain ?

Jawab: Pada dasarnya administrasi kepegawaian melakukan 2 fungsi diantaranya fungsi manajerial dan fungsi teknis. Fungsi manajerial berkaitan dengan menggunakan pikiran, misalnya seperti: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Teknis berkaitan dengan berbagai macam kegiatan yang dilakukan menggunakan fisik. Seperti; pengadaan kompensasi, pengembangan dll.

- b. Bagaimana pelayanan dibidang administrasi umum dan kepegawaian?

Jawab: Pelayanannya sudah cukup baik, petugas sudah berpengalaman dan efisien ketika melakukan pelayanan mahasiswa. Mahasiswa membutuhkan pelayanan administrasi dan meminta pegawai untuk meminta tanda tangan.

- c. Sistem apa saja yang digunakan dibagian administrasi umum dan kepegawaian?

Jawab: sistem pelayanan administrasi umum dan kepegawaian 50% menggunakan sistem manual karena dibagian administrasi umum dan kepegawaian itu bersangkutan dengan surat menyurat.

Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hanka Kampus D Ngalyan Telp. 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : D 420 /Un 10.3.D/TL.00/01/2019

Semarang, 17 Januari 2019

Lamp :

Hal : Mohon izin Riset

Nama : Fais yulfa Septianjar

NIM : 1403036014

Kepada Yth
Kasubbag Akademik kemahasiswaan dan alumni Admanistrasi
FTIK UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr Wb

Dibermahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami
halapkan mahasiswa:

Nama : Fais yulfa Septianjar
NIM : 1403036014
Alamat : Sriwulan Rt 01 Rw 01 Sayung Demak
Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada FTIK UIN Walisongo
Semarang

Pembimbing : 1. Drs. H. Abdul Wahid, M Ag.

2. Dr. Hj. Nur Uhibiyati, M Pd.

Bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul skripsi yang
sedang disusunnya, dan oleh karena itu kami mohon diberi ijin riset selama 3 bulan, pada
tanggal 17 Januari 2019 sampai dengan tanggal 21 maret 2019.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr Wb

An. Dekan,

Bilang Akademik



Prasetyo, H. J. Jatah Syukur, M. Ag
806812121994031003

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Surat Keterangan selesai Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. H. M. Kamproh II Ngaliyan 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185
E-mail: tarbiyah.walisongo@yahoo.com Website: walisongo.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 41-1197/Un-10.3/K.PP/00.9.06/2019

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fauzillah Septi Anjar
Tempat, tgl lahir : Magelang, 27 September 1995
NIM : 1403036014
Program/semester/tahun : SI/ X/ 2019
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam FITK UIN Walisongo Semarang
Alamat : Sriwulan RT 1 RW 1 Sayung Demak

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di FITK UIN Walisongo Semarang mulai tanggal 10 Januari 2019 sampai dengan 22 Mei 2019 guna penulisan skripsi dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA FITK UIN WALISONGO SEMARANG".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Semarang, 5 Juli 2019

A.n Dekan

Kedag II

Agung AKA



Agung AKA, S.Ag., M.M

NIP. 197309282000031001

Sertifikat IMKA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 02 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7614453 Semarang 50185
email : ppb@walisongo.ac.id

شهادة

B-752/Un.10.0/P3/PP.06.9/04/2019

يشهد مركز تنمية اللغة جامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية بأن

الطالب

FAIS YULFA SEPTI ANJAR :

تاريخ و محل الميلاد : 1995 September 27 Magelang, Kab.

رقم القيد

1403036014 :

قد نجح في اختبار معيار الكفاءة في اللغة العربية (IMKA) بتاريخ ٢ أبريل ٢٠١٩

بتقدير : مقبول (٣٠٠)

وحررت له الشهادة بناء على طلبه

ممتاز : ٤٥٠ - ٥٠٠

جيد جدا : ٤٠٠ - ٤٤٩

جيد : ٣٥٠ - ٣٩٩

مقبول : ٣٠٠ - ٣٤٩

راسب : ٢٤٩ وأدناها

رقم الشهادة: 2201903306

سمارتاج، ٩ أبريل ٢٠١٩

مدير

الدكتور محمد سيف الله

رقم التوظيف : ١٠٣١٠٠٣



Sertifikat TOEFL


MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY WALISONGO
LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER
Jl. Prof. Dr. Hamka KM. 02 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7614453 Semarang 50185
email : pph@walisongo.ac.id

Certificate
Nomor : B-379/Uin-106/P3/PP.00.9/02/2019

This is to certify that

FAIS YULFA SEPTI ANJAR
Date of Birth: September 27, 1995
Student Reg. Number: 1403036014

the TOEFL Preparation Test

Conducted by
Language Development Center
of State Islamic University (UIN) "Walisongo" Semarang
On February 13th, 2019
and achieved the following scores:

Listening Comprehension	: 41
Structure and Written Expression	: 41
Reading Comprehension	: 38
TOTAL SCORE	: 400

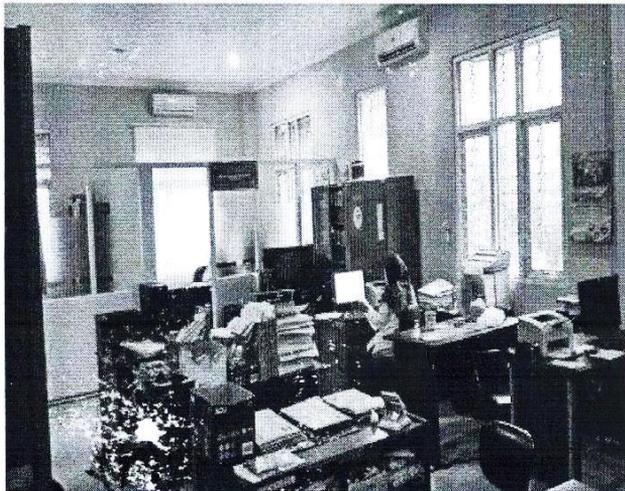

KEMENTERIAN AGAMA
REKTORAT
DIREKTOR
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Bahasa Inggris
February 22nd, 2019
S. Widyaisya Muhammad Saifullah, M.Ag.
NIP. 196303211996031003

Certificate Number : 120190179
*TOEFL is registered trademark by Educational Testing Service.
This program or test is not approved or endorsed by ETS.

DOKUMENTASI



Gambar.1 Kantor FITK



Gambar. 2 Tempat Pelayanan Akademik



Gambar.3 Kantor Akademik



Gambar.4 Pengambilan Legalisir



Gambar.5 Kantor Bagian administrasi



Semarang,.....

Kasubag Umum

.....

Gambar.6 Surat Disposisi

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Fais Yulfa Septi anjar
2. Tempat & Tgl. Lahir : Magelang, 27 September 1995
3. Alamat Rumah : Sriwulan Rt01/Rw01 Sayung Demak
4. E-mail : septianjarfaisyulfa@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Sriwulan
 - b. SDN Sriwulan 2
 - c. SMP Ky Ageng Giri
 - d. SMA Ky Ageng Giri
 - e. UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. TPQ Al-Ilhad
 - b. Pon Pes Ky Ageng Giri

Semarang, 8 Juli 2019

Fais Yulfa Septi Anjar