

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah

Administrasi akademik merupakan bidang pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti fakultas Tarbiyah yang menyediakan segala layanan-layanan mahasiswa yang berkaitan dengan persoalan perkuliahan diadopsi oleh bidang administrasi akademik. Karena administrasi akademik ini merupakan induk dari bidang pelayanan yang ada di fakultas Tarbiyah.

konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.<sup>1</sup> Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, *klerk*, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi

---

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

tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi, termasuk organisasi administrasi akademik yang ada di fakultas tarbiyah.

Kepuasan mahasiswa memang hal yang sangat penting untuk mencapai kualitas mutu dalam administrasi akademik, dan hal itu terdapat dalam layanan. Dan untuk menjawab rumusan masalah dalam riset ini, akan dijelaskan dalam subbab di bawah ini.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Analisis kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah.**

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar tetap eksis dan dicintai dalam menghadapi perubahan persaingan yang ketat. Kepuasan pelanggan menjadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.<sup>2</sup>

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

#### **a. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor**

##### **1) *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).**

##### **a) ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan**

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

---

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

Dari 370 responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan yang tertera pada table 4.1. Sedangkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja administrasi akademik tertera pada Tabel 4.2.

Tabel 4.1

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

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

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

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.2

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
0	25	156	143	46	900

*Keterangan:* angka 900  $= (5 \times 0 + 4 \times 25 + 3 \times 156 + 2 \times 143 + 1 \times 46)$

*Sumber:* Hasil Kuesioner

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

b) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

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

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

Tabel 4.3

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

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
250	116	4	0	0	1726

Keterangan: angka 1726 =  $5 \times 250 + 4 \times 116 + 3 \times 4 + 2 \times 25 + 1 \times 15$

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.4

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
0	89	272	9	0	1188

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

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 68,83 % ( $= \frac{1188}{1726} \times 100\%$ )

## 2) Responsiveness (daya tanggap)

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

a) pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa

Dari 370 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan dari kemampuan pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam

menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa yang tertera pada tabel 4.5 Sedangkan penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai administrasi akademik tertera pada tabel 4.6.

Tabel 4.5

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

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
284	114	8	0	0	1720

*Keterangan:* angka 1720 = (5 x 284 + 4 x 114 + 3 x 8 + 2 x 0 + 1 x 0)

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.6

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
0	46	316	8	0	1148

*Keterangan:* angka 1148 = (5 x 0 + 4 x 46 + 3 x 316 + 2 x 8 + 1 x 0)

*Sumber:* Hasil Responden

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

b) Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat dalam menghadapi masalah yang timbul, sesuatu masalah yang diantisipasi dengan baik dan cepat oleh pegawai administrasi akademik dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada mahasiswa dan mereka tidak akan menjadi terlalu kecewa dan

terus mengingat kejadian itu, maka dari 370 responden yang memilih faktor ini tingkat harapan tertera pada tabel 4.7. sedangkan untuk penilaian responden terhadap kinerja pegawai administrasi akademik tertera pada tabel 4.8.

Tabel 4.7

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

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
119	175	63	13	0	1510

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

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.8

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
0	20	293	52	5	1068

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

Sumber: Hasil Responden

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

### 3) Assurance (keyakinan)

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

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

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

Tabel 4.9

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

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
126	210	34	0	0	1572

*Keterangan:* angka 1572 = (5 x 126 + 4 x 210 + 3 x 34 + 2 x 0 + 1 x 0)

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.10

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
0	181	153	30	6	1249

*Keterangan:* angka 1249 = (5 x 0 + 4 x 153 + 3 x 30 + 2 x 30 + 1 x 6)

*Sumber:* Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 79,45 % (=  $\frac{1249}{1572} \times 100\%$ )

b) Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

Untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus-

menerus serta efektif dengan mahasiswa, guna menciptakan kenyamanan mahasiswa.

Salah satu upaya yang jelas adalah mendengarkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa dan memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan Mahasiswa dalam melayani mereka.

Penilaian 370 responden terhadap tingkat harapan kemampuan melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa adalah tertera 4.11. selanjutnya penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya tertera pada tabel 4.12.

Tabel 4.11

Tingkat Harapan Responden terhadap melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
200	150	20	0	0	1660

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

Sumber: Hasil Responden

Tabel 4.12

Penilaian *Responden* terhadap kinerja melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
8	134	156	46	26	1162

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

Sumber: Hasil Responden

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

#### 4) *Emphaty* (perhatian)

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



a) Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa

Kemampuan pihak pegawai administrasi akademik untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa merupakan suatu nilai tambah bagi Mahasiswa tersebut, dimana pihak pegawai administrasi akademik dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

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

Tabel 4.13

Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
87	179	96	8	0	1455

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

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.14

Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
30	161	100	60	19	1233

*Keterangan:* angka 1233 = (5 x 30+ 4 x 161 + 3 x 100+ 2 x 60+ 1 x 19)

*Sumber:* Hasil Responden

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

b) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa

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

Tabel 4.15

Tingkat Harapan Responden dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
208	150	12	0	0	1676

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

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.16

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
49	103	175	34	9	1259

*Keterangan:* angka 1259  $= (5 \times 49 + 4 \times 103 + 3 \times 175 + 2 \times 34 + 1 \times 9)$

*Sumber:* Hasil Responden

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

5) *Tangibles* (bukti langsung)

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

a) Sistem Komputerisasi Administrasi akademik.

Komputer merupakan faktor lain yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh mahasiswa dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh mahasiswa. Untuk menjaga operasi komputer, maka diperlukan adanya perawatan Administrasi Akademik. Adapun tingkat harapan 500 responden terhadap faktor kebersihan dan kerapian administrasi akademik dapat dilihat dari tabel 4.17. sedangkan penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat dalam tabel 4.18.

Tabel 4.17

Tingkat Harapan Responden terhadap Sistem Komputerisasi akademik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
196	120	54	0	0	1622

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

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.18

Penilaian Responden terhadap kinerja Sistem Komputerisasi akademik

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
15	100	150	91	14	1121

*Keterangan:* angka 1121 = (5 x 15 + 4 x 100 + 3 x 150 + 2 x 91 + 1 x 14)

*Sumber:* Hasil Responden

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

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

Dalam hal ini yang langsung terlihat oleh mahasiswa adalah administrasi akademik dimana penataan fasilitas fisik harus dalam kondisi baik, warna yang menarik, nyaman, pengaturan udara yang sejuk dll. Dalam tabel 4.19 disajikan pendapat 370 responden mengenai penilaian harapan faktor penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang pelayanan yang baik. Disajikan pula penilaian kinerja yang tertera pada tabel 4.20.

Tabel 4.19

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

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
200	126	34	0	0	1606

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

*Sumber:* Hasil Responden

Tabel 4.20

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

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
5	150	167	23	25	1197

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

*Sumber:* Hasil Responden

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

Tabel 4.21

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

NO.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	900	1716	2,43	4,64
2.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	1188	1726	3,21	4,66
3.	Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa	1148	1720	3,10	4,65
4.	Kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	1068	1510	2,89	4,08
5.	Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat	1249	1572	3,14	4,25
6.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	1162	1660	3,38	4,45

7.	Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	1233	1455	3,33	3,93
8.	bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa	1259	1676	3,40	4,53
9.	Sistem Komputerisasi Akademik	1121	1622	3,03	4,38
10.	Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan <i>front office</i> (ruang pelayanan) yang baik	1197	1606	3,24	4,34
	Rata-rata ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ )			3,11	4,40

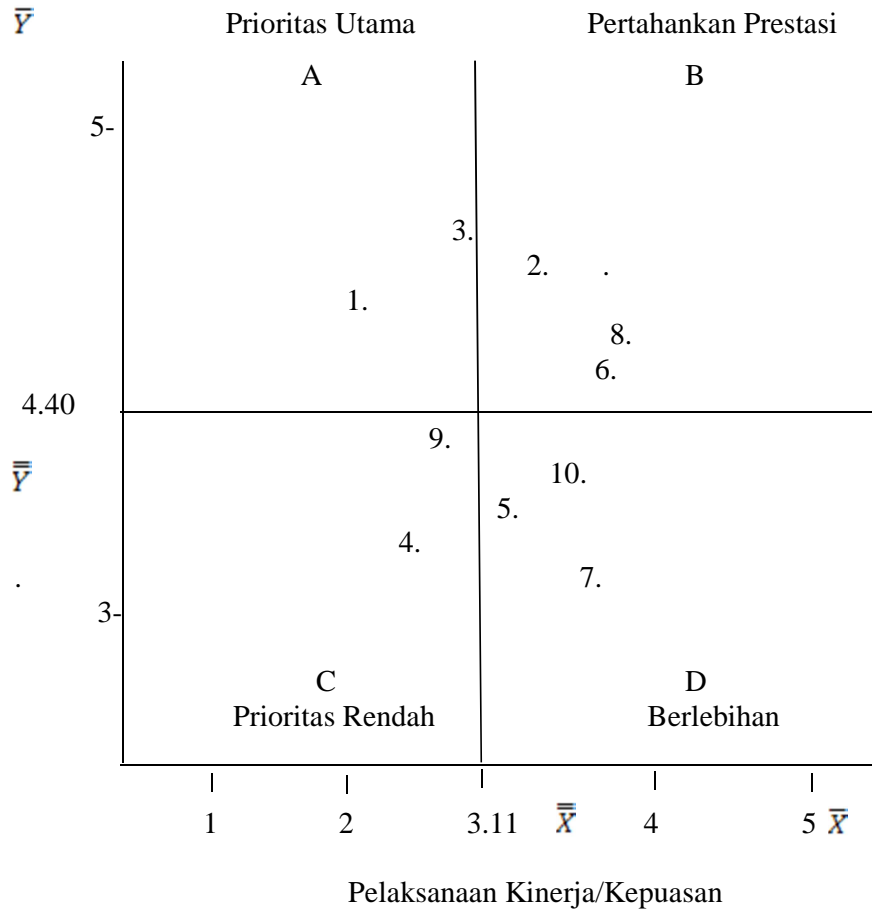
$\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  = nilai rata-rata dari 370 responden

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

Catatan : Kinerja Layanan Administrasi Cukup Memuaskan

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

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



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

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan Mahasiswa, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan Mahasiswa.

Sehingga masih belum memuaskan dan perlu diprioritaskan oleh Administrasi Akademik

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

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

B. Menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan Administrasi, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

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

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

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

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

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

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

1. Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat (=5)
2. Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (=7)



3. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik (=10)

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis kepuasan mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah

Dalam pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan non pendidikan sering disebut non tehnik. Administrasi tergolong proses non teknis yang pada dasarnya berfungsi agar proses tehnik berjalan dengan mulus. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasikan, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis.<sup>3</sup>

Kalau kita perhatikan rumusan administrasi pendidikan di atas sesungguhnya dapat dibayangkan mengenal apa yang menjadi tujuan administrasi itu. Tujuannya tidak lain adalah agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi di gunakan didalam dunia pendidikan adalah agar tujuan pendidikan tercapai.<sup>4</sup>

Bila kita bicara mengenai layanan administrasi pendidikan atau kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan, maka kita berbicara mengenai kreatifitas. karena kreatifitas memungkinkan sebuah organisasi atau dalam hal ini adalah administrasi pendidikan dapat menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktik administrasi pendidikan sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan terhadap mahasiswa maka administrasi pendidikan harus melakukan empat hal; pertama, mengidentifikasi setiap masalah yang dihadapi mahasiswa, kedua; memahami tingkat harapan atas kualitas ketiga; memahami strategi kualitas layanan dan yang ke empat;

---

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

<sup>4</sup> Drs. H. Mohammad Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 17

memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelayanan yang diberikan.

Penerapan sistem Administrasi akademik pada aspek pelayanan Administrasi akademik menciptakan citra baru bagi Administrasi akademik fakultas tarbiyah, diantaranya adalah sistem pelayanan yang lebih cepat dan akurat, penyediaan sarana prasarana yang memadai, dan penyelesaian setiap masalah yang dihadapi tiap mahasiswa dengan baik dan komprehensif. ketika semua dilakukan dengan baik dan proporsional, maka akan semakin baik pula citra Administrasi akademik fakultas tarbiyah dibenak mahasiswanya dan juga lembaga yang menaunginya.

Setelah diketahui dari perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara pelayanan Administrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kesimpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan mahasiswa administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.11 (Cukup Memuaskan) dan harapan 4.40 (Penting) Dengan kesimpulan :

- a. perhitungan tingkat kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 900 dan tingkat harapan terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 1716 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 52, 45 % (cukup memuaskan)
- b. perhitungan tingkat kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong sebesar 1188 dan tingkat harapan terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong sebesar 1726 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 68, 83 % (memuaskan)
- c. perhitungan tingkat kinerja pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa sebesar 1148 dan tingkat harapan terhadap pegawai administrasi

- akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa sebesar 1720 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 66,74 % (memuaskan)
- d. perhitungan tingkat kinerja kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul sebesar 1068 dan tingkat harapan terhadap kemampuan pegawai administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul sebesar 1510 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 70,73 % (memuaskan)
  - e. perhitungan tingkat kinerja Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat sebesar 1249 dan tingkat harapan terhadap Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat sebesar 1572 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 79,45 % (memuaskan)
  - f. perhitungan tingkat kinerja Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa sebesar 1162 dan tingkat harapan terhadap Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa sebesar 1660 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 70 % (memuaskan)
  - g. perhitungan tingkat kinerja memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa sebesar 1233 dan tingkat harapan terhadap memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa sebesar 1455 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 84,74 % (sangat memuaskan)
  - h. perhitungan tingkat kinerja dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa sebesar 1259 dan tingkat harapan terhadap dalam bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa sebesar 1676 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 75,12 % (memuaskan).
  - i. perhitungan tingkat kinerja Sistem Komputerisasi akademik sebesar 1121 dan tingkat harapan terhadap System Komputerisasi akademik

sebesar 1622 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 69,11 % (cukup memuaskan)

- j. perhitungan tingkat penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik sebesar 1197 dan tingkat harapan terhadap penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan ruang pelayanan administrasi akademik yang baik sebesar 2050 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 74,53 % (memuaskan)

Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan Administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dengan hasil rata-rata : 3,11(Cukup Memuaskan).

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

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

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

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

Strategi perbaikan kualitas pelayanan harus dibarengi dengan strategi implementasi yang tepat. Bila tidak, itu sama saja dengan resep kue tanpa instruksi cara masaknya. Agar kualitas pelayanan administrasi akademik bisa di implementasikan secara sukses maka pendekatan manajemen proyek harus diadakan pada seluruh bagian organisasi.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini harapan peneliti ada penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan ini jauh dari sempurna dan banyak hal yang menghambat dan menjadi kendala dalam penelitian ini. Hal ini terjadi karena keterbatasan peneliti akan kemampuan dalam melakukan penelitian.

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