

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

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
MUHAMMAD JOKO TRIONO  
NIM : 073311020

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

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

Semarang, 19 Juni 2012

Saya yang menyatakan,



**M. Joko Triono**  
NIM. 073311020



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

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

**PENGESAHAN**

Naskah skripsi dengan:

Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang

Nama : M. Joko Triono

NIM : 073311020

Jurusan : Kependidikan Islam

Program Studi : Kependidikan Islam

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

Semarang, 19 Juni 2012

**DEWAN PENGUJI**

Ketua

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

Sekretaris

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

Penguji I

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

Penguji II

**Hj. Nur Asivah, M.Si**  
NIP. 19710926 199803 2 002

Pembimbing I

**Fatkhurroji, M. Pd**  
NIP. 19770415 200701 1 032

Pembimbing II

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



**NOTA PEMBIMBING**

Semarang, 30 Mei 2012

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah  
IAIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum wr. Wb.*

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

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

Nama : M. Joko Triono

NIM : 073311020

Jurusan : Kependidikan Islam

Proram Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

*Wassalamu'alaikum wr, wb.*

Pembimbing I,



**Fatkhurroji, M.Pd**

NIP:19770415 200701 1032

**NOTA PEMBIMBING**

Semarang, 30 Mei 2012

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah  
IAIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. Wb.*

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

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

Nama : M. Joko Triono

NIM : 073311020

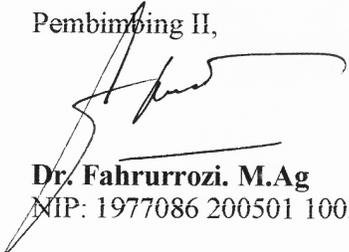
Jurusan : Kependidikan Islam

Proram Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

*Wassalamu 'alaikum wr, wb.*

Pembimbing II,



**Dr. Fahrurrozi. M.Ag**

NIP: 1977086 200501 1003

## ABSTRAK

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

Proses Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo yang berkaitan dengan mahasiswa dan persoalan-persoalan lain yang berhubungan dengan pihak pegawai administrasi itu sendiri merupakan kajian dalam penelitian ini, dimana kinerja dan harapan dalam proses administrasi masih banyak persoalan yang peneliti dapatkan di lapangan, ada beberapa keluhan-keluhan yang peneliti dapatkan seperti kurangnya kinerja pegawai administrasi secara optimal dan pelayanan-pelayanan administrasi yang kurang baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: pertama, tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Kedua, strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administarsi Fakultas Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

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

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

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

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

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

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

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

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

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

Semarang, 19 Juni 2012

Penulis

M. Joko Triono

073311020

## DAFTAR ISI

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

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

## DAFTAR TABEL

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

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

## DAFTAR GAMBAR

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