

SKRIPSI

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**



Oleh

**RIAN ARDIANSYAH
NIM. 17.1900.034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

SKRIPSI

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**



Oleh

**RIAN ARDIANSYAH
NIM. 17.1900.034**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Islam Fakultas Tarbiyah Institut
Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**

**Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam**

Disusun dan diajukan oleh

**RIAN ARDIANSYAH
NIM. 17.1900.034**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2021

SKRIPSI

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

RIAN ARDIANSYAH
NIM. 17.1900.034

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
Pada tanggal 24 November 2021 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat

Menegaskan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd. (.....)
NIP : 196203081992031001

Pembimbing Pendamping : Bahtiar, S.Ag., M.A. (.....)
NIP : 197205051998031004

Mengetahui;
Fakultas Tarbiyah

Dekan,



Dr. H. Saepudin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19721216 199903 1 001

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Nama Mahasiswa : Rian Ardiansyah

Nomor Induk Mahasiswa : 17.1900.034

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare Nomor: 1508 Tahun 2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd. (.....)
NIP : 196203081992031001

Pembimbing Pendamping : Bahtiar, S.Ag., M.A. (.....)
NIP : 197205051998031004

Mengetahui:

Fakultas Tarbiyah

Dekan,



Dr. H. Saepudin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19721216 199903 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Nama Mahasiswa : Rian Ardiansyah

NIM : 17.1900.034

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare Nomor: 1508 Tahun 2020

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd. (Ketua)

Bahtiar, S.Ag., M.A. (Sekretaris)

Dr.Abd. Halik, M.Pd.I. (Anggota)

Drs.H. Abd. Rah,man Fasih, M. Ag. (Anggota)



Mengetahui:

Fakultas Tarbiya

Dekan,



Dr. H. Saepudin S.Ag., M.Pd.
NIP. 19721216 199903 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillahilahi rabbil ‘alamin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah subhanahu wata’ala, yang berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.”

Sholawat serta salam semoga senantiasa kita limpahkan kepada Baginda Nabi kita Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam, rahmatan lil ‘alamin yang telah membawa ajaran yang paling sempurna kepada manusia di muka bumi, membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni Agama Islam.

Penulis menghaturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda tercinta Hamzah dan Ibunda tercinta Rosdiana serta saudara dan saudariku Sarman Ardiansyah, Sri Agustina, Syafirah Hamzah, Dan Sakira Hamzah yang senantiasa ada saat suka dan duka yang selalu memanjatkan do’a dalam setiap sujudnya, sehingga penulis diberi kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan berbagai pihak, dorongan serta bimbingan dari Bapak Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd. selaku Pembimbing I dan Bapak Bahtiar, S.Ag., M.A. selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan waktu dalam

membimbing, membina, mengarahkan, memotivasi dan memberikan ilmu serta masukan yang sangat bermanfaat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca pada umumnya.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H.Saepudin, S.Ag.,M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Drs. Amiruddin, M.Pd selaku Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare atas kerja kerasnya dalam meningkatkan mutu prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Dr.Usman, S. Ag.,M. Agselaku Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staff yang telah memberikan layanan kepada penulis selama menjalani studi, terutama dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Staff IAIN Parepare yang telah memberikan izin dan informasi dalam melaksanakan penelitian di IAIN Parepare.

6. Seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu serta ilmunya untuk berkontribusi dengan menjadi subjek penulis dalam penelitian ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Parepare yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Sahabat saya Ratih Rahim, Mustika Ayu Safitri, A.Rafiq, dan sahabatku yang lain tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendorong saya melalui masukan-masukan dan motivasinya.
9. Sahabat-sahabatku Musdalifah, Rahmina, Lulu, Siti, Harda, Fadrian, Aldi, Agsar, Andika, dan seluruh teman-teman prodi MPI angkatan 17 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, teman berjuang selama kuliah yang selalu memberi motivasi dan wejangan kepadaku.

Semoga Allah subhanahu wata'ala melimpahkan pahala atas jasa-jasa semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan dan kekurangannya, oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran dari kalian semua. Akhirnya kepada Allah subhanahu wata'ala penulis berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat. Aamiin.

Parepare,

Penulis, 23 Oktober 2021



Rian Ardiansyah
NIM. 17.1900.034

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rian Ardiansyah
NIM : 17.1900.034
Tempa/Tgl. Lahir : Raha, 23 April 1999
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah
Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi
Fakultas Tarbiyah Institute Agama Islam Negeri IAIN
Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare,

Penulis, 23 Oktober 2021



Rian Ardiansyah
NIM. 17.1900.035

ABSTRAK

Rian Ardiansyah. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.* (dibimbing oleh Amiruddin Mustam dan Bahtiar).

Konsumen akan merasa gembira dan puas apabila layanan yang mereka terima sesuai harapan termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dengan layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Adapun sub masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dan bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini mempunyai satu variabel yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yang berjumlah 2.169 mahasiswa dan sampel yang dibutuhkan sebanyak 100 responden. Instrument dalam penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mendapatkan skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan presentase rata-rata, frekuensi, dan Gap antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kinerja (kenyataan) yang diberikan pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dikategorikan tinggi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dikategorikan tidak memuaskan. Presentase rata-rata tingkat kinerja yang diberikan dilihat dari tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan tersebut masih sangat rendah. Dengan demikian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dikategorikan tidak memuaskan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGHANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
1. Kepuasan Pengguna Jasa.....	7
2. Layanan.....	12
3. Administrasi.....	21
B. Tinjauan Penelitian Relevan.....
C. Kerangka Pikir.....	28
D. Defenisi Operasional Variabel.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30

A. Jenis dan Desain Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data	35
1. Teknik Pengumpulan Data	35
2. Instrument Pengumpulan Data	35
E. Uji Validasi dan Rehabilitasi Instrument	37
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil penelitian	45
1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah	45
2. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan.....	54
B. Pembahasan	66
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN.....	IV

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Persamaan dan Perbedaan penelitian antara peneliti dengan peneliti lain	7
3.1	Data Populasi Keseluruhan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare	30
3.2	Data Sampel Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare	33
3.3	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
3.4	Hasil Uji Validasi Instrumen	37
3.5	Hasil Uji Rehabilitas instrumen	40
4.1	Kategori Skor Kualitas Pelayanan Administrasi	43
4.2	Deskripsi Kualitas Pelayanan	43
4.3	Frekuensi deskripsi kinerja layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare	47
4.4	Deskripsi Tingkat Kepentingan Mahasiswa	49
4.5	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi	52
4.6	Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi	54

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan	10
2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.1	Kerangka Pikir	25
4.1	Tingkat Kinerja Yang Diberikan Fakultas Tarbiyah IAIN Pareapare	49



DAFTAR LAMPIRAN

No.Lamp	Judul Lampiran	Halaman
1.	Instrumen Kuisisioner	V
2.	Tabulasi Data Hasil Kuisisioner	IX
3.	Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari IAIN Parepare	XV
4.	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu	XVI
5.	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari IAIN Parepare	XVII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan sekelompok orang secara sistematis dan terstruktur dalam membentuk pola pikir, karakter dan keterampilan yang dilakukan melalui pengajaran, pelatihan, dan penelitian. Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dengan pendidikan, seseorang dapat merubah diri dari yang tidak tau menjadi tau, dari yang baik menjadi lebih baik lagi, dan banyak hal yang bisa didapatkan.

Era globalisasi, tantangan dalam dunia pendidikan semakin tidak menentu dan sulit untuk di prediksi. Diman suatu organisasi pendidikanun dituntut untuk lebih kreatif dalam berinovasi untuk memberikan trobosan strategi yang mampu berkontribusi secara optimal dalam meningkatkan mutu suatu pendidikan dalam pencapaian tujuan organisasi pendidikan itu sendiri.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang telah dianggap menjadi suatu wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu baik di tingkat nasional maupun internasional. Pertumbuhan pendidikan tingkat lanjut yang semakin meningkat, menyebabkan persaingan yang tak terhindarkan dimana, setiap perguruan tinggi semakin meningkatkan kinerjanya, baik dari segi kualitas pendidikan, pelayanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

IAIN Parepare Merupakan salah satu perguruan tinggi terbesar di kota Parepare yang dituntut harus memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas sehingga perlu adanya perbaikan yang dilakukan secara menyeluruh terkait

unsur-unsur didalamnya.¹ Persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi, menuntut IAIN Parepare memperhatikan mutu pendidikan dan kelemagaan sehingga mampu unggul dalam persaingan tersebut. Persaingan Tuntutan terhadap perguruan tinggi dan setiap fakultas tanpa terkecuali Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare bukan hanya sekedar menghasilkan lulusan terbaik yang diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

Tuntutan akan kebutuhan masyarakat yang berorientasi pada nilai pengguna jasa yang dihasilkan membuat perguruan tinggi bergerak cepat untuk menanggapi untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dilakukan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi merupakan suatu hal yang dianggap sebagai prioritas oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa ditentukan dengan kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga perguruan tinggi harus memberikan jaminan kualitas yang menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi dan saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.²

Mutu pelayanan menjadi suatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga. Pelayanan dan kepuasan merupakan sesuatu yang disadari yang merupakan aspek vital dalam rangka memenangkan persaingan. Meskipun demikian akan sulit untuk mewujudkan itu semua.

¹Vinci Armadinata, *et al. eds.* “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mulawarman,” *ekonomi dan manajemen* 13, no. 1 (2016).

²Mahasiswa Edom, “*Evaluasi Dosen (Dan Unit) Oleh Mahasiswa (EDOM)*” (Yogyakarta: Unisa, 2021), <https://pdsi.unisayogya.ac.id/evaluasi-dosen-dan-unit-oleh-mahasiswa-edom/#:~:text=paradigma> (27 Januari 2021).

Secara umum kepuasan adalah harapan atau perasaan seseorang atas produk atau jasa yang diterimanya.³ Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk. Dimana dalam buku pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Montgomery mengemukakan bahwa *Quality is extent to which products meet the requirements of people who use them*. Jadi sesuatu bisa dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Montgomery juga membedakan mutu menjadi dua yaitu mutu desain dan mutu kecocokan (*quality of design and quality of conformance*). Mutu desain mencerminkan apakah suatu produk mencerminkan atau menampilkan sesuatu yang yang dianggap berkualitas dan mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh suatu produk/jasa benar-benar sesuai dengan ketentuan yang diharapkan.⁴

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵ Karena sebuah pelayanan akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga, jika layanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka lembaga itu bisa dikatakan baik, begitupun sebaliknya. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi serta bertanggung jawab untuk lebih terampil dan kreatif untuk meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

³Kasmir, *Customer Services Excellent* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

⁴J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

⁵Eds. Febriany Feibe Rosaline Tuaerah, et al., "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015).

Sebagaimana dalam ajaran islam, Al-quran juga menjelaskan memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia.

Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah/5:2

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Terjemahnya:

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.⁶

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewajibkan bagi orang mukmin untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka. Dilarang tolong menolong dalam melakukan dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat.

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntansi, dan evaluasi. paradigma ini diberlakukan dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan akhir dari peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan perguruan tinggi diartikan sebagai layanan profesional public yang dijadikan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar untuk mendapatkan kepercayaan public. Hal ini menyebabkan setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan yang sesuai standar untuk meningkatkan kualitas pendidikannya.⁷

⁶Kemenrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirannya* (Jakarta: Widya Cahaya, 2011).

⁷Iik Wilarso, “Pemanfaatan Data Warehouse Di Perguruan Tinggi Indonesia,” *Jurnal Sistem Informasi* 4, no. 1 (2008).

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap layanan administrasi Fakultas Tarbiyah yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa dari segi kinerja pegawai dimana semua pegawai sudah terampil dalam menggunakan media yang ada seperti komputer dan alat-alat lain seperti mesin cetak dokumen sesuai dengan bidang yang mereka tekuni. Kemudian dilihat dari kedisiplinan, staff layanan administrasi sudah cukup disiplin dilihat dari kedatangan pegawai yang tepat waktu kemudian cara berpakaian yang sopan dan rapi. Akan tetapi terkadang mahasiswa mengalami kesulitan dalam hal persuratan dimana ketika ingin meminta tanda tangan akan tetapi dekan fakultas tidak ada, itu akan memakan waktu yang sangat lama. Kurangnya sarana yang disediakan kurang seperti kurang adanya bangku dan meja ketika menunggu pelayanan. Namun tidak bisa dipungkiri masih ada saja kekurangan yang lain dalam pelayanannya. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Konsumen akan merasa gembira dan puas apabila layanan yang mereka terima sesuai harapan termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dengan layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa apakah layanan-layanan tersebut sudah sesuai standar yang semestinya. Sehingga berdasarkan pada latar belakang tersebut peneliti tertarik ingin meneliti kepuasan mahasiswa sebagai konsumen lembaga pendidikan dengan layanan Administrasi di Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi fakultas tarbiyah IAIN Parepare?

2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan administrasi fakultas tarbiyah IAIN Parepare.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

C. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis: penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran terhadap pelaksanaan pendidikan Manajemen Pendidikan Islam khususnya bagi pelaksana layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.
2. Kegunaan praktis: diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi para administrator pendidikan terutama dalam proses layanan administrasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Kepuasan Pengguna Jasa

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat), secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pengguna jasa masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis.¹ Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks.

Dalam buku *Customer Service Excellent* Kotler mendefinisikan kepuasan adalah kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelumnya.²

Dalam jurnal Kent Grayson, Churchill and Suprenant, *the academic literature postulates that customer satisfaction is a function of the discrepancy between a consumer's prior expectations and his or her perception regarding the purchase.*³

Berdasarkan kutipan diatas kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang telah dirasakannya dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: PT. Andi, 2002).

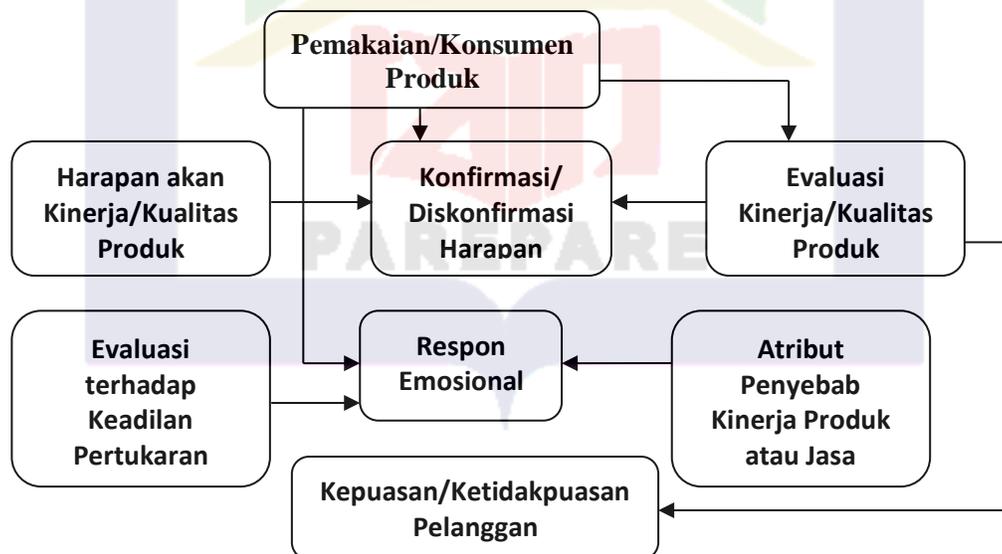
²Kasmir, *Customer Services Excellent*.

³Kent Grayson, “Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Customer,” *Journal of Consumer Psychology* 4, no. 3 (2001).

Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan dengan pelakuan yang diterimanya ketika meminta layanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja pegawai maupun fasilitas yang diberikan. Hal ini akan berpengaruh terhadap eksistensi lembaga tersebut.

a. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam konsep kepuasan Fandy Tjiptono “kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian”. Mowen dalam Fadly Tjiptono, merumuskan “Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakainya”. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluative purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik seperti gambar dibawah ini.⁴



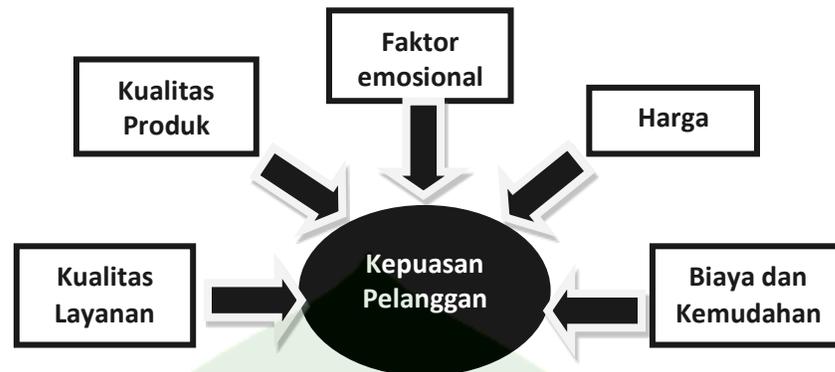
⁴R A Kasmari, Marlien, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang,” *Jurnal Dinamika Teknik* 11, no. 1 (2018).

Sumber: Fandy Tjiptono
Gambar 2.1
Model Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan

Menurut Irawan terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu,

- 1) Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya di fokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Faktor emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya dengan menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menerapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi terhadap pelanggannya.
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁵ Skema faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

⁵Yoga Budi Bhakti, Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika," *Journal Formatif* 7, no. 3 (2017).



Sumber: Irawan
Gambar 2.2

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon (baik respon kognitif maupun emosional) atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan dengan membandingkan persepsi terhadap kinerja/kualitas produk dengan harapan yang akan diterimanya bila ia membeli atau memakai suatu produk atau jasa dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kualitas layanan, kualitas produk, faktor emosional atau kognitif, harga dan biaya dan kemudahan.

b. Memahami Prilaku Pengguna Jasa

Dalam praktiknya untuk menentukan seberapa besar kepuasan pengguna jasa terhadap suatu layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler dari segi peneliti pengukuran kepuasan pengguna jasa dapat dilakukan melalui beberapa sarana yaitu

- 1) Sistem keluhan dan usulan. Artinya semakin banyak keluhan dan complain yang dilakukan pemakai jasa dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.

- 2) Survei kepuasan konsumen. Survei kepuasan konsumen merupakan kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.⁶

Kemudian menurut Richard F Gerson, untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap layanan dilakukan dengan cara:

- 1) Mempelajari persepsi konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan konsumen
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu layanan dan kepuasan konsumen sesuai atau tidak.
- 5) Mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan kepuasan
- 6) Memelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menetapkan proses perbaikan berkesinambungan.⁷

Menurut Tjiptono menjelaskan bahwa pelanggan mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena harapan mereka tidak terpenuhi. Dengan demikian semakin tinggi pra pembelian seorang pelanggan, maka semakin besar kemungkinan ia puas terhadap jasa yang dikonsumsinya. Oleh karna itu kunci komunikasi dalam pemasaran jasa adalah manajemen harapan pelanggan.⁸

Menganalisis pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efisien dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup efektif untuk membangun kepuasan pelanggan.⁹

⁶Kasmir, *Customer Services Excellent* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

⁷Kasmir, *Customer Services Excellent* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

⁸Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: PT. Andi, 2004).

⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: PT. Andi, 2004).

2. Layanan

Layanan atau pelayanan merupakan suatu kondisi yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga defenisi layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan dalam suatu perusahaan. Jika jasa layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen bisa dikatakan layanan tersebut baik dan memuaskan begitupun sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan buruk dan kurang memuaskan maka bisa dikatakan layanan itu buruk dalam sebuah organisasi maupun perusahaan.¹⁰

Istilah *service* dalam bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni, sebagai jasa, layanan, dan *service*. Sebagai jasa, layanan pada umumnya mencerminkan produk yang tidak berwujud atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan seterusnya. Pada hakekatnya layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain. Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktifitas menjawab pertanyaan pelanggan, mengenai complain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan.¹¹

¹⁰Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2007).

¹¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: PT. Andi, 2014).

Menurut Kotler Defenisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹²

Dari kutipan diatas tentang pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh organisasi pendidikan maupun perusahaan guna untuk memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

a. Pelayanan Yang Unggul

Menurut Nasution Pelayanan yang unggul (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.¹³ Secara garis besar, dalam konsep kualitas terdapat dua faktor pendukung terhadap kualitas layanan yang diberikan yaitu:

¹²Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian)* (Jakarta: Salemba Empat, 2002).

¹³Nasution, M.N, *Total Service Management "manajemen Jasa Terpadu*, pertama. (Bogor: PT Gahalia Indonesia, 2004).

- 1) Pertama adalah factor manusia yang memberikan layanan *costumer service officer* harus kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap konsumennya.
- 2) Faktor kedua adalah tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini sehingga pada akhirnya manusia yang mengoperasikan menjadi saling menunjang satu sama lain.¹⁴

Dua faktor ini sebagai suatu kesatuan pelayanan yang juga merupakan unsur pokok dalam konsep kualitas dimana unsur pokok secara garis besar tersebut merupakan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen ini terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi *excellent*.

Dalam upaya mencapai *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar. Pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, yaitu:¹⁵

- 1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
- 2) Pengembangan *database* yang lebih akurat dari para pesaing
- 3) Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

¹⁴Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Pranda Media Group, 2008).

¹⁵Nasution, *Total Service Management "manajemen Jasa Terpadu*.

Berkaitan terhadap pelayanan yang unggul tidak terlepas dari cirri-ciri pelayanan yang baik. Ciri-ciri pelayanan yang terbaik ini harus segera dapat dipenuhi oleh organisasi pendidikan sehingga keinginan Mahasiswa dapat diberikan secara maksimal setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

1) Tersedia sarana dan pelayanan yang baik

Mahasiswa ingin dilayani secara Prima untuk melayani mahasiswa. Salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki instansi. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat konsumen merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

2) Tersedia karyawan atau staf yang baik

Kenyamanan juga sangat tergantung dari petugas yang melayaninya. Apa tugas *customer service officer* harus ramah sopan dan menarik selain itu petugas *customer service officer* harus cepat tangkap pandai bicara menyenangkan serta pintar

3) Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *customer service officer* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap konsumen dari awal hingga tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *customer service officer* tersebut apabila ada konsumen yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi Citra yang buruk bagi instansi.

4) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya customer service officer dengan cepat memahami keinginan konsumen. Selain itu, *customer service officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti komunikasi harus dapat membuat konsumen /senang sehingga jika konsumen mempunyai masalah, Konsumen tidak segan-segan mengemukakan kepada *customer service officer* .Mampu berkomunikasi dengan baik juga membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

5) Responsive

Seorang customer service officer harus mampu melayani konsumen secara cepat dan dan tepat. Dalam melayani konsumen customer service harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal pelayanan untuk setiap transaksi Sudah dimiliki standar waktu namun, karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal yang diluar konteks. pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani konsumen Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat konsumen menjadi tidak mata dan malas berhubungan kembali.

6) Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya customer service officer harus menjaga kerahasiaan informasi data konsumen terutama yang berkaitan

dengan data pribadi. Konsumen dalam instansi kerahasiaan konsumen sangat dijunjung tinggi Stasiun tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang konsumen merupakan ukuran kepercayaan konsumen instansi.

7) Kecakapan

Untuk menjadi *customer service officer* yang khusus melayani konsumen harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi konsumen maupun kemampuan dalam bekerja.

8) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan konsumen artinya karyawan harus tetap tangkap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen akan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat.

9) Kredibilitas

Kepercayaan merupakan ujung tombak instansi untuk menjalankan aktivitasnya sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka akan menimbulkan kepercayaan kepada konsumen tersebut. karena meningkatkan kekuatan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

10) Keramahan

Keramat adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap konsumen karyawan harus menjalin keramahan dan keakraban kepada konsumen agar konsumen merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan.

11) Hubungan

Masing-masing bagian dalam instansi harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan konsumennya sehingga apabila konsumen Ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu konsumen dapat berbicara langsung dengan karyawan yang bersangkutan.¹⁶

b. Dimensi Kualitas Layanan

Devinisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁷

*Panasuraman, Zeithaml dan Berry identified ten requirements useful for customers' evaluations of the quality of services: reability, responsiveness, tangibles, commutation, credibility, security, competence, courtesy, understanding the customers and service accessibility*¹⁸.

Dari kutipan diatas Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima kualitas layanan merupakan suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan kepada para pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu layanan yang dilaksanakan maka semakin bnyak pula pelanggan terpuaskan.¹⁹

¹⁶Kasmir, *Pemasaran Bank*.

¹⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: PT. Andi, 2004).

¹⁸Parasuraman, L. Berry, Zeithalm, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For The Future Research," *Journal of Marketing* 49, no. 41 (1985).

¹⁹Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan* (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009).

Quality is a multi-dimensional phenomenon. Thus, reaching the service quality without distinguishing the important aspects of quality is impossible. In his discussion of service quality, Gronroos refers to three dimensions of output technical quality, service performance quality, and organization's mental picture.²⁰

Berdasarkan kutipan diatas Gronroos memberi pandangan tentang kualitas sebagai fenomena multi dimensi. Dalam pembahasan tentang kualitas layanan Untuk mencapai kualitas layanan harus membedakan aspek-aspek kualitas itu sendiri.Gronroos merujuk pada tiga dimensi kualitas yaitu, teknis output yang dipersepsikan pelanggan, kualitas kinerja layanan yaitu kualitas cara penyampaian layanan,dan mental organisasi.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi, sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang

²⁰Rahim Mosahab, PhD Candidate, "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation," *International Business Research* 3, no. 4 (2010).

sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggutanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansatunan, 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*).

Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²¹

3. Administrasi

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Bias dipahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan dan papan atau menggapai cita-cita misalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama

²¹ Febriany Feibe Rosaline Tuaerah, et al., “Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.”

dengan pihak lain. Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare* yang pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan. Administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, pengadaan, pengarsipan, pengiriman, sarana informasi suatu organisasi institusi.²²

Ars, The Liang Gie dalam buku administrasi pendidikan mengatakan bahwa *administratie* dalam bahasa belanda diartikan sebagai “*Elke steiselmatische ordening en schriftelijke vastlegging van gegevens, samengesteld met het doel een overzicht van deze gegevens te verkrijgen in hun geheel en hun onderling verband*” (setiap penyusunan keterangan yang sistematis dan pencatatannya secara tertulis untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu dengan yang lain).²³

Drs. Soehari Trisna, dalam *Segi-Segi Administrasi Sekolah*, mengatakan administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerjasama dua orang atau lebih dengan secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien.²⁴

Berdasarkan kutipan diatas administrasi bisa dikatakan sebuah proses dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang saling bekerja sama dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu dalam mencapai tujuan yang ingin

²²Wirman Ayafri, *Studi Tentang Administrasi Public* (Jakarta: Erlangga, 2012).

²³Tatang S, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017).

²⁴Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998).

dicapai. Dalam hal ini administrasi bisa dikatakan melayani, mengatur, memelihara, membantu atau mengarahkan semua kegiatan dalam mencapai tujuan.

Dengan demikian dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal sebagai berikut:

- a. kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam sebuah perkumpulan (organisasi), terjadi asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.
- b. Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktifitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun masih terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama mempunyai tujuan yang ingin dicapai.
- c. Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- d. Tujuan, yakni sesuatu yang ingin dicapai bersama yang bekerja sama biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bias dicapai seorang diri.
- e. Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output).

a. Sistem Administrasi Di Perguruan Tinggi

Administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan yang mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Pada sebuah perguruan tinggi yang produknya (output) yang menghasilkan lulusan terbaik dan berkualitas misalnya, terdapat kegiatan administrasi sebagai “proses” yang harus

dilakukan oleh kelompok orang, baik sebagai tenaga pendidik maupun sebagai tenaga kependidikan pada perguruan tinggi tersebut. Proses-proses tersebut antara lain:

- 1) penentuan persyaratan dan jumlah mahasiswa yang akan diterima pada satu tahun ajaran tertentu,
- 2) Penetapan mekanisme penerimaan dan pengumuman hasil tes (Lewat internet atau mendaftar langsung atau diumumkan lewat surat kabar, dan sebagainya).
- 3) Pembuatan soal tes masuk dan pelaksanaan tes penerimaan.
- 4) Pembayaran uang kuliah oleh mahasiswa yang diterima.
- 5) Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).
- 6) Penyiapan bahan ajar oleh dosen.
- 7) Pelaksanaan proses belajar mengajar termasuk ujian tengah semester, ujian akhir semester maupun tugas-tugas lainnya (tugas terstruktur).
- 8) Pembuatan dan bimbingan laporan skripsi, tesis, maupun disertasi
- 9) Ujian akhir atau ujian komprehensif, skripsi, tesis atau disertasi
- 10) Wisuda dan mahasiswa mendapatkan ijazah dan transkrip nilai akademik seluruh kegiatan dari (a) sampai (i) diatas adalah sebuah “proses” yang dikerjakan oleh beberapa unit dalam perguruan tinggi termasuk IAIN Parepare.²⁵

Berdasarkan hal tersebut, bahwa administrasi bukan hanya kegiatan catat mencatat saja itu hanya secara sempit, Administrasi dilaksanakan secara keseluruhan, berperan di segala komponen pendidikan, karena berperan mengatur dan mengelola pendidikan yang lebih baik serta andil dalam ikut serta disetiap kegiatan yang berisi

²⁵Wirman Ayafri, *Studi Tentang Administrasi Public* (Jakarta: Erlangga, 2012).

pengelolaan pendidikan. Maju mundurnya sebuah instansi atau organisasi amat tergantung pada baik dan buruknya administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat tergantung dengan kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi sekarang ini masa modern.

B. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam tinjauan hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai pendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan. Disatu sisi juga merupakan bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan dan kekurangan yang ada sebelumnya, serta untuk menguatkan argument. Sehingga dalam hal ini penulis mengambil penelitian yang berkaitan dengan tema diangkat. Semua itu sesuai dengan penelusuran yang telah dilakukan terdapat penelitian yang relevan dengan penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan penelitian antara peneliti dengan peneliti lain

Penelitian	Penulis	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di	Lu, Lu, UL Fuasatun Nisa, Mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas	kualitas layanan administrasi tergolong cukup baik, dan terdapat pengaruh yang	Mengkaji kepuasan mahasiswa.	Variabel penelitian, dua variabel dan 1 variabel

FITK UIN Walisongo Semarang ²⁶	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019	signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang		
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang ²⁷	Muhammad Joko Triono, Mahasiswa jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang 2012	data terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yaitu cukup memuaskan.	Responden mahasiswa	Tidak fokus pada dimensi kepuasan mahasiswa

²⁶Lu, Lu, UL Fuasatun Nisa, 'Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di FITK UIN Walisongo Semarang'. (Skripsi Jurusan Ilmu Tarbiyah; Semarang, 2019).

²⁷Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*. (Skripsi Jurusan Kependidikan Islam; Semarang, 2012).

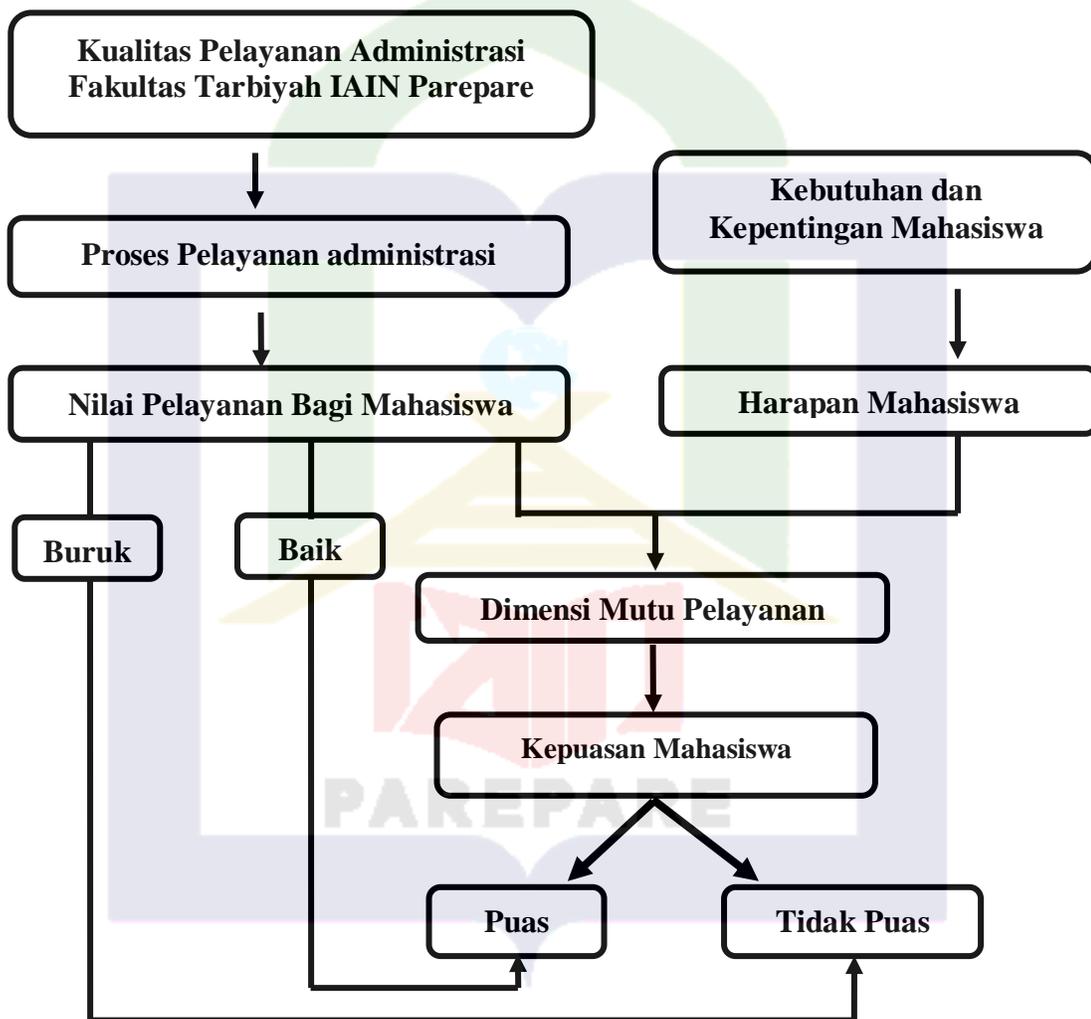
Kepuasan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Serta Pengaruhnya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Di STAIN Parepare) ²⁸	Drs. A. Nurkidam, Wahyu Hidayat, Andi Bahri, Ali Halidin	Rata-rata tingkat kualitas pelayanan STAIN Parepare dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa masih sangat rendah, ini menunjukkan kualitas pelayanan STAIN Parepare masih sangat rendah	Mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari gap antara harapan dan kinerja Respondennya mahasiswa	Fokus terhadap pelayanan administrasi tidak meluas.
---	--	--	--	---

²⁸Wahyu Hidayat, A. Nurkidam, Andi Bahri, Ali Halidin, *Kepuasan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Serta Pengaruhnya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Di STAIN Parepare)*, (Laporan Penelitian STAIN Parepare; Parepare, 2019)

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep dan variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk skema atau bagan.²⁹

Adapun kerangka pikir pada penelien ini sebagai berikut:



²⁹Institut Agama Islam Negeri Parepare, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Parepare: Kementerian Agama (Parepare: Kementerian Agama, 2020).*

D. Devenisi Operasional Variabel

Sesuai judul skripsi yakni: *“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare”* devinisi operasional variabel yang peneliti maksudkan untuk mengetahui lebih jelas konsep dasar penulisan yang tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda, mengetahui dan memahami landasan pokok serta pengembangan pembahasan selanjutnya. Maka peneliti perlu memaparkan operasional yang dimaksud dari beberapa istilah tersebut sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap penerimaan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan melalui kesesuaian antara tingkat kepentingan mahasiswa terhadap tingkat kinerja layanan yaitu fasilitas dengan kinerja staf yang diberikan dengan harapan sebelumnya mengenai layanan yang berkualitas.

2. Pelayanan Administrasi

Layanan administrasi yang dimaksud penelitian disini adalah suatu bentuk respon layanan yang diberikan Fakultas Tarbiyah dibidang administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dibidang administrasi yang Indikatornya adalah (1) *Tangible/Bukti langsung* yaitu fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik, (2) *Responsiveness* yaitu daya tanggap dalam membantu pelanggan, (3) *Reliability* yaitu Keandalan pelayanan, (4) *Empathy* yaitu Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan, dan layanan keluhan, (5) *Assurance* yaitu Keyakinan/kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lehman mengatakan Penelitian kuantitatif deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.¹

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang nantinya harus melalui suatu pengukuran. Untuk mendapatkan data, yang digunakan adalah angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian dianalisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Sesuai dengan judul yang diangkat, penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare karena peneliti sebagai salah satu pengguna jasa layanan merasa kurang puas terhadap mutu layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dilihat dari beberapa aspek yaitu kurangnya tenaga staff dengan banyaknya mahasiswa, kurangnya sarana prasarana yang disediakan dalam menunggu layanan administrasi, dan sistem informasi online

¹A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014).

yang masih perlu diperbaiki, dan beberapa aspek lainnya. Konsumen akan merasa gembira dan puas apabila layanan yang mereka terima sesuai harapan termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dengan layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa apakah layanan-layanan tersebut sudah sesuai standar yang semestinya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan setelah proposal diseminarkan dan sudah mendapatkan surat izin untuk meneliti. Penelitian ini dilaksanakan \pm dua bulan untuk memperoleh informasi dan pengumpulan data disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua dengan elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.²

Dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program S1 Reguler Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dari data yang didapatkan melalui wawancara terhadap salah satu staff layanan administrasi akademik tercatat populasi sebesar 2.169 mahasiswa yang masih aktif terdaftar sebagai mahasiswa.

Tabel 3.1

Data Populasi Keseluruhan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet XI. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013).

NO	PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA
1	Pendidikan Agama Islam	585 mahasiswa
2	Pendidikan Bahasa Arab	236 mahasiswa
3	Pendidikan Bahasa Inggris	584 mahasiswa
4	Manajemen Pendidikan Islam	188 mahasiswa
5	Pendidikan Anak Usia Dini	115 mahasiswa
6	Tadris Ilmu Pendidikan Alam	99 mahasiswa
7	Tadris Ilmu Pendidikan Social	188 mahasiswa
8	Tadris Matematika	174 mahasiswa
	Jumlah	2.169

Sumber Data :Sistem Informasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Berdasarkan data yang ada, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan objek mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, yang terdiri dari 8 Program Studi dengan jumlah keseluruhan mahasiswa sebanyak 2.169 orang.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang di ambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.³

³Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17)*, Cet. III. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁴

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian yang mewakili populasi yang diteliti harus bersifat representatif (mewakili) agar dalam menggeneralisasikan hasil penelitian dapat berlaku bagi populasi yang ada baik dalam karakteristik maupun jumlahnya. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif Tarbiyah IAIN Parepare selaku pengguna jasa layanan sebanyak 2169 mahasiswa. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling,⁵ adalah

$$n = \frac{N}{N(d)2 + 1}$$

$$n = \frac{2169}{2169(1\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2169(0,01) + 1}{2169}$$

$$n = \frac{22,69}{2169}$$

$$n = 95,5927$$

$$n = 96$$

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi

d : Toleransi nilai presisi/ketetapan data rata-rata yang diharapkan

⁴Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Cet IV. (Bandung: CV Alfabeta, 2002).

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2018).

tidak menyimpang dari 10%

Sehingga sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak 96 mahasiswa. Untuk mengantisipasi angket yang tak terisi atau tidak kembali maka sampel dibulatkan menjadi 100. Berdasarkan dari survei yang telah dilakukan maka peneliti mengambil populasi dari keseluruhan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare. Dimana Fakultas tersebut mempunyai delapan program studi, Dengan jumlah populasi sebagai berikut:

Tabel 3.2
Data Sampel Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

NO	PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA	JUMLAH SAMPEL
1	Pendidikan Agama Islam	585	27
2	Pendidikan Bahasa Arab	236	11
3	Pendidikan Bahasa Inggris	584	27
4	Manajemen Pendidikan Islam	188	9
5	Pendidikan Anak Usia Dini	115	6
6	Tadris Ilmu Pendidikan Alam	99	4
7	Tadris Ilmu Pendidikan Sosial	188	8
8	Tadris Matematika	174	8
	Jumlah	2169	100

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket (*questionnaire*), dan dokumentasi (dokumentasi analisis).

a) Angket (*questionnaire*)

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁶ Angket ini terbagi atas dua jenis yaitu angket terbuka dan angket tertutup. Keunggulan angket dibandingkan dengan alat pengumpul data lainnya adalah jauh lebih praktis, hemat waktu dan tenaga. Menjangkau wilayah yang lebih luas serta menjangkau orang-orang yang sulit ditemui, karena faktor lokasi, dan memberikan privasi menjawab.⁷

2. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini instrumen yang dipilih oleh peneliti adalah:

a) Instrumen angket

Instrumen angket adalah blangko angket yang dikumpulkan dari instrumen yang sudah ada. Angket ini diberikan kepada mahasiswa, adapun yang ingin diketahui melalui angket ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2015).

⁷Sri Mulianah, *Pengembangan Instrumen Teknik Tes Dan Non Tes Penelitian Fleksibel, Pengukuran Dan Reliabel*, Cet I. (Parepare: CV Kaaffah Learning Center, 2019).

Untuk mengetahui suatu keadaan, apakah ini baik atau tidak, berpengaruh atau tidak, berhubungan atau tidak, berkualitas atau tidak dan lain sebagainya tentu ada ukur yang digunakan. Untuk data yang diperlukan, peneliti menggunakan alat ukur yang dinamakan instrumen penelitian.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah angket, dan observasi, yang membantu dalam mengumpulkan data dan memperoleh data yang diinginkan. Adapun kisi-kisi instrumen yaitu:

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Penelitian
Kisi-kisi Instrumen (Layanan Administrasi)

No	Pertanyaan	Indikator	Soal	Jumlah Soal
1	Kepuasan Mahasiswa	a. <i>Tangible</i> /Bukti langsung (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	1,2,3,4,25,26,27	7
		b. Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)	5,6,7,8, 22	5
		c. <i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)	9,10,11,21,23	5
		d. <i>Empathy</i> (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan,	12,13,14,15,24, 19,20	7

		jaminan layanan, dan layanan keluhan)		
		e. Assurance (Keyakinan/ kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)	16,17,18,28,29, 30	6

Berdasarkan tabel diatas maka instrument angket dalam penelitian ini menggunakan 30 item pertanyaan dengan menghadapkan responden dan kemudian diminta untuk memberikan opsi untuk tingkat kepentingan: sangat penting, penting, biasa saja, tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan pada tingkat kinerja, responden dihadapkan pada opsi : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

E. Uji Validasi dan Rehabilitasi Instrument

Pengolahan data dilakukan dengan software SPSS statistic 21 for Windows, dengan acuan skala likert untuk menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil penelitian. Adapun secara lebih jelas analisis data penelitian dilakukan dengan unit analisis sebagai berikut :

1. Uji Validasi Instrument

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Instrument yang sah memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu

mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud.

Untuk lebih jelasnya Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Validasi ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.⁸ Adapun jenis validitas yang digunakan penelitian ini adalah validitas konstruk. Validitas konstruk adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya.⁹

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu: Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3, Koefisien korelasi product moment $> r$ -tabel ($\alpha ; n - 2$) n = jumlah sampel, dan nilai $\text{sig} \leq \alpha.56$. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi product moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
- n = Jumlahresponden
- X = Skor Variabel (jawabanresponden)

⁸Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Ilmiah* (Jakarta: Pranada Media, 2016).

⁹Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).

$Y = \text{Skor total dari variable untuk responden} \times n^{10}$

Dalam uji Validitas dengan menggunakan aplikasi IMB SPSS statistic 21 for Windows, data bisa dikatakan valid, bila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, atau jika nilai sig tailed < 0,05 maka instrumen valid.¹¹

Tabel 3.4
Hasil Analisis Uji Validasi Instrumen

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,361	0,312	Valid
2	0,373	0,312	Valid
3	0,501	0,312	Valid
4	0,490	0,312	Valid
5	0,596	0,312	Valid
6	0,706	0,312	Valid
7	0,659	0,312	Valid
8	0,731	0,312	Valid
9	0,780	0,312	Valid
10	0,744	0,312	Valid
11	0,764	0,312	Valid

¹⁰Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).

¹¹Syofian¹⁴ Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

12	0,705	0,312	Valid
13	0,777	0,312	Valid
14	0,349	0,312	Valid
15	0,766	0,312	Valid
16	0,834	0,312	Valid
17	0,863	0,312	Valid
18	0,888	0,312	Valid
19	0,829	0,312	Valid
20	0,753	0,312	Valid
21	0,734	0,312	Valid
22	0,579	0,312	Valid
23	0,806	0,312	Valid
24	0,597	0,312	Valid
25	0,496	0,312	Valid
26	0,701	0,312	Valid
27	0,829	0,312	Valid
28	0,774	0,312	Valid
29	0,778	0,312	Valid
30	0,608	0,312	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid sebanyak 30 item dan selanjutnya akan digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah ketetapan suatu tes apabila ditekan kepada subjek yang sama. Untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya dilihat dari kesejajaran hasil. Seperti halnya beberapa teknik juga menggunakan rumus korelasi produk moment untuk mengetahui validitas.¹²

Adapun teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian yaitu teknik Alpha Cronbach. Teknik ini dapat digunakan menentukan suatu instrument penelitian reabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala politomi. Kriteria suatu instrument penelitian dikatan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.¹³

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument
 K : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah variansi butir
 σt^2 : Varians total.¹⁴

¹²Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010).

¹³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).

¹⁴Hasibuan, Rina Afrida, *Pengaruh Sikap Demokratis Guru Bimbingan Dan Konseling Terhadap Pembentukan Akhlak Siswa SMP An-Nizam Medan* (Diss.: Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan, 2018).

Setelah harga r_{11} diperoleh kemudian dibandingkan dengan harga r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau angket tersebut reliabel dan sebaliknya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran itu tetap konsisten bila digunakan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi Statistik *IMB SPSS Statistic 21 for Windows* dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.

Kriteria pengujian yaitu jika nilai koefisien alpha (Cronbach Alpha) $> 0,6$ maka instrument reliabel sedangkan jika nilai Cronbach Alpha $< 0,6$ maka instrument dikatakan tidak reliabel.¹⁵

Tabel 3.5
Reliabilitas Instrument

Cronbach's Alpha	Jumlah Item (n)
.959	30

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa, reliabilitas instrumen memiliki nilai *Alpha Cronbach 'h* sebesar 0,959, maka instrumen dinyatakan *reliabel* karena $r_{11} = 0,959 \geq 0,6$ dengan kata lain instrument yang telah *reliabel* sebanyak 30 item pernyataan dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data. Dengan demikian dapat disimpulkan 0,959 ini menunjukkan bahwa instrument secara empiris sangat reliabel atau sangat bisa diandalkan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.¹⁶ Data yang telah

¹⁵Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

¹⁶Moh. Kasim, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010).

terkumpul dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkadang dalam data.

Bila data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau data yang dikuantifikasikan, maka pola analisis statistik yang digunakan. Tujuan analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.¹⁷

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif dimana kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari frekuensi dan persentase rata-rata dan kepuasan mahasiswa terhadap terhadap pelayanan dapat dilihat dari Gap antara tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat kinerja yang diberikan pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

1. Analisis Statistik deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk menilai karakteristik dari sebuah data. Data yang berhasil dikumpulkan diolah menggunakan teknik statistika deskriptif yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, nilai median, mean, modus, standar deviasi, histogram, dan polygon.¹⁸ Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IMB SPSS Statistic 21 for Windows*. Kemudian hasilnya dideskripsikan dan disertai dengan penyajian tabel dan histogram.

¹⁷Moh. Kasim, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010).

¹⁸Kasmadi, Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah

Kualitas pelayanan administrasi bisa dilihat dari tingkat kinerja yang diberikan layanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare. Kinerja yang dimaksud yaitu standar pelayanan yang diberikan baik dalam segi sarana dan prasarana, segi pelayanan, maupun segi sumber daya manusianya. Tingkat kinerja yang diberikan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare mengacu pada kategori berikut :

Tabel 4.1
Kategori Skor Kualias Pelayanan Administrasi

Interval	Keterangan
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sedang
3.68 – 5.00	Tinggi

Sumber: Wahyu Hidayat¹

Berikut gambaran tingkat kinerja tiap indikator yang diberikan pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Tabel 4.2
Deskripsi Kinerja Pelayanan

Indikator	ITEM	JUMLAH RESPONDEN					MEAN	SD	KETERANGAN
		SS	S	RR	TS	STS			
<i>Tangible</i>	Petugas	56	40	4	0	0	4,52	0,58	Tinggi

¹Wahyu Hidayat, A. Nurkidam, Andi Bahri, Ali Halidin, *Kepuasan Mahasiswa Dalam Mendapatkan Pelayanan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Serta Pengaruhnya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Di STAIN Parepare)*, (Laporan Penelitian STAIN Parepare; Parepare, 2019)

menggunakan pakaian rapi sesuai kode etik									
Petugas bisa langsung ditemui oleh mahasiswa	48	42	10	0	0	4,38	0,66	Tinggi	
Kapasitas meja dan kursi tempat tunggu memadai	17	42	34	7	0	3,69	0,84	Tinggi	
Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas	30	46	22	2	0	4,04	0,78	Tinggi	
Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	21	38	27	12	2	3,64	1,01	Sedang	
Tersedianya pendingin ruangan yang selalu	32	37	22	8	1	3,91	0,98	Tinggi	

	mendinginkan ruangan layanan administrasi								
<i>Ressponsivness</i>	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati	36	48	11	5	0	4,15	0,81	Tinggi
	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas	27	53	16	4	0	4,03	0,77	Tinggi
	Informasi update dari pihak internal kampus	32	49	15	4	0	4,09	0,79	Tinggi
	Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun	26	50	16	8	0	3,94	0,86	Tinggi
	Petugas selalu menanyakan apa keperluan	39	48	9	4	0	4,22	0,77	Tinggi

	mahasiswa								
	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa	40	46	11	2	1	4,22	0,80	Tinggi
<i>Reliability</i>	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan	24	35	31	9	1	3,72	0,96	Tinggi
	Petugas selalu memberikan informasi yang jelas terhadap mahasiswa	30	57	11	1	1	4,14	0,73	Tinggi
	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan	38	41	19	2	0	4,15	0,80	Tinggi

	Petugas memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada mahasiswa	31	45	22	1	1	4,04	0,82	Tinggi
	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugas sesuai dengan nomor urut antrian	25	47	24	4	0	3,93	0,81	Tinggi
<i>Empathy</i>	Memberikan bantuan sepenuhnya kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan	40	46	10	4	0	4,22	0,79	Tinggi
	Petugas sigap tangkap	28	54	16	2	0	4,08	0,72	Tinggi

terhadap masalah mahasiswa								
Pelayanan menggunakan bahasa resmi negara	29	52	14	5	0	4,05	0,80	Tinggi
Tidak berbelit-belit dalam menjelaskan	43	46	10	1	0	4,31	0,69	Tinggi
Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi	28	49	22	1	0	4,04	0,74	Tinggi
Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan	27	50	21	2	0	4,02	0,75	Tinggi
Petugas dalam melayani tidak memandang	48	42	7	2	1	4,34	0,78	Tinggi

	status social yang disandang mahasiswa								
<i>Assurance</i>	Bertanggung jawab dan memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan	29	55	16	0	0	4,13	0,66	Tinggi
	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	28	44	23	5	0	3,95	0,85	Tinggi
	Selalu aja kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan	32	50	16	2	0	4,12	0,74	Tinggi
	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh	35	50	11	4	0	4,16	0,77	Tinggi

petugas agar hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang									
Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu layanan administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	46	47	6	1	0	4,38	0,65	Tinggi	
Petugas menyediakan pelayanan keamanan seperti cctv yang memadai	20	39	25	12	4	3,59	1,06	Sedang	

	dalam ruangan								
--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka rata-rata jawaban responden menjawab bahwa pernyataan-pernyataan berdasarkan lima indikator yang terkait dengan kinerja pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yaitu 28 item dengan kategori tinggi dan 2 item kategori sedang. Adapun Frekuensi Deskripsi Kinerja Layanan Administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare secara umum ditunjukkan pada tabel 4.3.

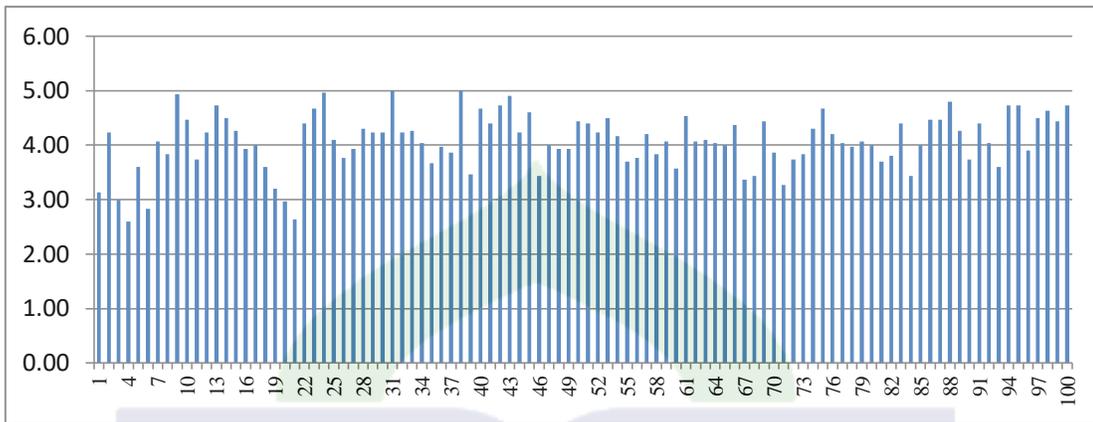
Tabel 4.3
Frekuensi deskripsi kinerja layanan administrasi berdasar item indikator

Keterangan	Tangible		Responsiveness		Reliability		Empati		Assurance	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Tinggi	5	17	6	20	5	17	7	23	5	17
Sedang	1	3	0	0	0	0	0	0	1	3
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 di atas maka rata-rata jawaban responden menjawab bahwa pernyataan-pernyataan berdasarkan lima indikator yang terkait dengan kinerja pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yaitu 93% tinggi dan 7% sedang dan selebihnya 0%.

Sedangkan hasil survey responden tingkat kinerja berdasarkan pernyataan responden yang diberikan sebagai berikut:

Gambar 4.1
TINGKAT KINERJA YANG DIBERIKAN FAKULTAS TARBIYAH IAIN PAREPARE



Dari data diatas, maka rata-rata responden dari delapan program studi menjawab bahwa pernyataan-pernyataan yang terkait dengan pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yaitu 37% sangat setuju, 55% setuju, dan 8% ragu-ragu dan untuk kategori kualitas pelayanan yang didapatkan yaitu 82% Tinggi, 18% Sedang dan 0% Rendah. Dapat dikatakan kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dikategorikan tinggi.

2. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi

Kepuasan pelanggan adalah sebuah sikap penerimaan atas apa yang dirasakan setelah membandingkan antara kepentingan (harapan) dengan kenyataan yang ada. selanjutnya, jika kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (expectation) dan kepuasan (saticfaction), maka gambarannya sebagai berikut²:

- a. Kinerja < Harapan (Performance < Expectation)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

- b. Kinerja = Harapan

² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Cetakan Ketiga, Gramedia, 2006).

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan harapan pelanggan maka keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan, jadi pelanggan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

c. Kinerja > Harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap optimal.

Jadi, kepuasan pelanggan atas dasar model gap (kinerja actual layanan yang dirasakan *perceived service performance* pelanggan dengan layanan yang diharapkan “*expected service*”:



Sebelum menentukan kepuasan mahasiswa perlu diketahui deskripsi kepentingan terlebih dahulu kemudian membandingkan dengan tingkat kinerja yang diberikan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare. Berikut gambaran deskripsi tingkat kepentingan mahasiswa:

Tabel 4.4
Deskripsi Tingkat Kepentingan Mahasiswa

Indikator	ITEM	JUMLAH RESPONDEN					MEAN	SD
		SP	P	BS	TP	STP		
<i>Tangible</i>	Petugas menggunakan pakaian rapi sesuai kode etik	80	20	0	0	0	4,8	0,40

	Petugas bisa langsung ditemui oleh mahasiswa	69	28	3	0	0	4,66	0,54
	Kapasitas meja dan kursi tempat tunggu memadai	59	32	9	0	0	4,5	0,66
	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas	65	30	5	0	0	4,6	0,59
	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	65	26	7	2	0	4,54	0,72
	Tersedianya pendingin ruangan yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi	62	29	7	2	0	4,51	0,72
<i>Ressponsivness</i>	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati	62	30	7	1	0	4,53	0,67
	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas	64	29	7	0	0	4,57	0,62
	Informasi update dari pihak internal kampus	59	33	7	0	0	4,54	0,64
	Petugas selalu menyampaikan informasi	58	31	10	1	0	3,46	0,71

	sekecil apapun							
	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa	66	30	3	1	0	4,61	0,60
	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa	70	28	2	0	0	4,68	0,51
<i>Reliability</i>	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan	59	31	10	0	0	4,49	0,67
	Petugas selalu memberikan informasi yang jelas terhadap mahasiswa	67	28	4	1	0	4,61	0,62
	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan	68	27	5	0	0	4,63	0,58
	Petugas memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada mahasiswa	67	30	3	0	0	4,64	0,54

	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugas sesuai dengan nomor urut antrian	66	29	5	0	0	4,61	0,58
<i>Empathy</i>	Memberikan bantuan sepenuhnya kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan	75	23	1	1	0	4,72	0,53
	Petugas sigap tangkap terhadap masalah mahasiswa	61	34	5	0	0	4,56	0,59
	Pelayanan menggunakan bahasa resmi negara	38	50	11	1	0	4,25	0,69
	Tidak berbelit-belit dalam menjelaskan	64	32	4	0	0	4,60	0,57
	Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi	62	32	6	0	0	4,56	0,61
	Petugas selalu siap dan	67	29	4	0	0	4,63	0,56

	berada di kantor pelayanan							
	Petugas dalam melayani tidak memandang status social yang disandang mahasiswa	74	21	3	2	0	4,67	0,64
<i>Assurance</i>	Bertanggung jawab dan memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan	59	37	4	0	0	4,55	0,58
	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	51	42	7	0	0	4,44	0,62
	Selalu aja kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan	56	39	5	0	0	4,51	0,59
	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang	68	25	6	1	0	4,60	0,65

Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu layanan administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	72	26	2	0	0	4,70	0,50
Petugas menyediakan pelayanan keamanan seperti cctv yang memadai dalam ruangan	58	32	6	4	0	4,44	0,78

Berdasarkan data diatas, maka gambaran tingkat kepuasan mahasiswa dari masing-masing program studi terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi

No	Indikator	Tingkat	Tingkat Kinerja	Gap	Keterangan
	Item Stem	Kepentingan			
<i>Tangible</i>					
1	Petugas menggunakan pakaian rapi sesuai kode etik	4,80	4,52	-0,28	Tidak Memuaskan
2	Petugas bisa langsung	4,66	4,38	-0,28	Tidak Memuaskan

	ditemui oleh mahasiswa				
3	Kapasitas meja dan kursi tempat tunggu memadai	4,50	3,69	-0,81	Tidak Memuaskan
4	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas	4,60	4,04	-0,56	Tidak Memuaskan
5	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	4,54	3,64	-0,9	Tidak Memuaskan
6	Tersedianya pendingin ruangan yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi	4,51	3,91	-0,6	Tidak Memuaskan
<i>Responsiveness</i>					
7	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati	4,53	4,15	-0,38	Tidak Memuaskan
8	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas	4,57	4,03	-0,54	Tidak Memuaskan
9	Informasi update dari pihak internal kampus	4,54	4,09	-0,45	Tidak Memuaskan
10	Petugas selalu menyampaikan informasi	3,46	3,94	-0,48	Tidak Memuaskan

	sekecil apapun				
11	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa	4,61	4,22	-0,39	Tidak Memuaskan
12	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa	4,68	4,22	-0,46	Tidak Memuaskan
<i>Reliability</i>					
13	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan	4,49	3,72	-0,77	Tidak Memuaskan
14	Petugas selalu memberikan informasi yang jelas terhadap mahasiswa	4,61	4,14	-0,47	Tidak Memuaskan
15	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan	4,63	4,15	-0,48	Tidak Memuaskan
16	Petugas memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada mahasiswa	4,64	4,04	-0,6	Tidak Memuaskan
17	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh	4,61	3,93	-0,68	Tidak Memuaskan

	petugas sesuai dengan nomor urut antrian				
<i>Empathy</i>					
18	Memberikan bantuan sepenuhnya kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan	4,72	4,22	-0,5	Tidak Memuaskan
19	Petugas sigap tangkap terhadap masalah mahasiswa	4,56	4,08	-0,48	Tidak Memuaskan
20	Pelayanan menggunakan bahasa resmi negara	4,25	4,05	-0,2	Tidak Memuaskan
21	Tidak berbelit-belit dalam menjelaskan	4,60	4,31	-0,29	Tidak Memuaskan
22	Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi	4,56	4,04	-0,52	Tidak Memuaskan
23	Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan	4,63	4,02	-0,61	Tidak Memuaskan

24	Petugas dalam melayani tidak memandang status social yang disandang mahasiswa	4,67	4,34	-0,33	Tidak Memuaskan
<i>Assurance</i>					
25	Bertanggung jawab dan memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan	4,55	4,13	-0,42	Tidak Memuaskan
26	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	4,44	3,95	-0,49	Tidak Memuaskan
27	Selalu aja kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan	4,51	4,12	-0,39	Tidak Memuaskan
28	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang	4,60	4,16	-0,44	Tidak Memuaskan
29	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk	4,70	4,38	-0,32	Tidak Memuaskan

	membantu layanan administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari				
30	Petugas menyediakan pelayanan keamanan seperti cctv yang memadai dalam ruangan	4,44	3,59	-0,85	Tidak Memuaskan

Berdasarkan data diatas, rata-rata tingkat kualitas pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare di lihat dari tingkat kepuasan mahasiswa masih sangat rendah. Dari 30 item pernyataan dari masing-masing indikator (100%) dikategorikan tidak memuaskan . untuk melihat skala besar deskripsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare sebgai berikut:

Tabel 4.6
Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi

No	Indikator	Rata-Rata T. Kepentingan	Rata-rata T. Kinerja	Rata Kepuasan
1	<i>Tangible</i>	4,60	4,03	-0,57
2	<i>Responsiveness</i>	4,57	4,11	-0,46
3	<i>Reliability</i>	4,60	4,00	-0,6
4	<i>Empathy</i>	4,57	4,15	-0,42
5	<i>Assurance</i>	4,54	4,06	-0,48

Berdasarkan data diatas menunjukkan presentase rata-rata tingkat kinerja yang diberikan dilihat dari tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan tersebut masih sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dikategorikan tidak memuaskan.

B. PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa adalah sikap penerimaan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan melalui kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa terhadap tingkat kinerja (kenyataan) layanan yaitu fasilitas dengan kinerja staf yang diberikan dengan harapan sebelumnya mengenai layanan yang berkualitas.

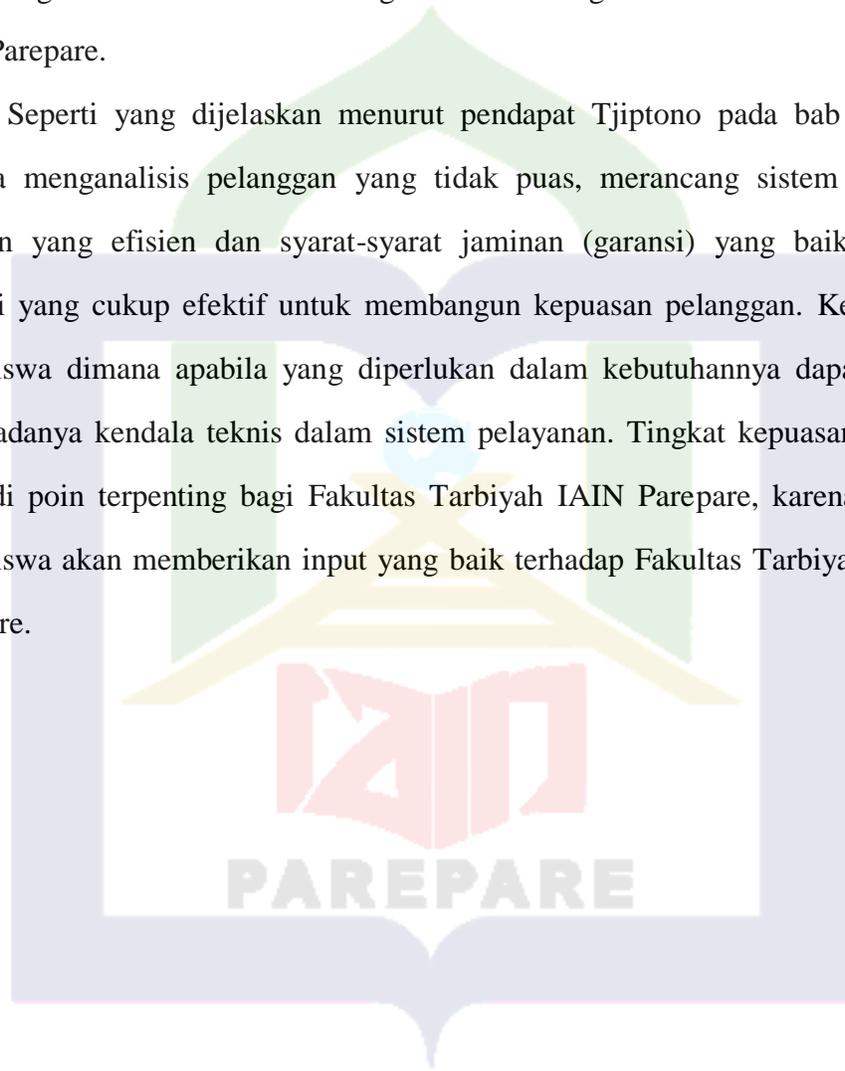
Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang dirasakan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare setelah memakai atau menggunakan layanan yang ada mahasiswa merasa kurang puas terhadap layanan-layanan tersebut. Pernyataan tersebut berdasarkan perhitungan hasil penelitian survey di lapangan, hasil yang menjelaskan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi dan dasar model gap (kinerja actual layanan yang dirasakan pelanggan "*perceived service performance*" dengan layanan yang diharapkan "*expected service*" oleh Philip Khotler pada bab sebelumnya. Apabila yang mereka rasakan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka hasilnya kurang memuaskan, apabila yang mereka rasakan sebanding dengan apa yang mereka harapkan maka hasilnya cukup atau biasa saja, dan apabila yang mereka rasakan lebih dengan apa yang mereka harapkan maka hasilnya memuaskan.

Kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa hasilnya dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa. Akan tetapi melihat tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa lebih tinggi dari kinerja yang diberikan sehingga mahasiswa merasakan belum puas terhadap pelayanan administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan ada beberapa bagian dalam pelayanan yang belum memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Bagian yang pertama mengenai layanan yang berkualitas yaitu dimensi *tangible* atau bukti fisik sejauh ini fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa sudah memadai tetapi belum cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa seperti kurangnya lokasi, kursi dan meja untuk menunggu layanan administrasi. Dimensi *reliability* atau keandalan dari tenaga kependidikan dimana pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa sesuai dengan dengan kebutuhan dan kepentingan mahasiswa akan tetapi mahasiswa masih merasa adanya perbedaan diantaranya dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dikarenakan belumnya menerapkan sistem antri dalam melakukan pelayanan yang diberikan. Dimensi *responsivness* daya tanggap, tenaga kependidikan memberikan pelayanan selalu memprioritaskan kepentingan mahasiswa akan tetapi tenaga kependidikan tersebut dinilai masih kurang cepat dalam melakukan pelayanan, hal ini dikarenakan melihat banyaknya jumlah mahasiswa dengan tenaga kependidikan yang minim. Dimensi *empathy* atau empati, tenaga kependidikan memberikan perhatian yang tulus terhadap seluruh mahasiswa. Dimensi *assurance* atau jaminan dimana tenaga kependidikan memiliki pengetahuan, tanggung jawab, sopan santun dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya terhadap mahasiswa.

Harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi adalah mendapatkan pelayanan yang baik, teliti, cepat, tepat, ramah, selalu siap menolong, selalu berada di tempat saat dibutuhkan dan siap untuk melayani mahasiswa yang memerlukan

layanan, jumlah staff administrasi yang cukup mengingat banyaknya mahasiswa, professional, dan punya keahlian pada bidangnya masing-masing, kerapihan, dan kebersihan lokasi pelayanan serta kelengkapan sarana dan pra-sarana dan masih banyak lagi. Semua itu masih kurang terealisasi dengan baik oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Seperti yang dijelaskan menurut pendapat Tjiptono pada bab sebelumnya dimana menganalisis pelanggan yang tidak puas, merancang sistem penanganan keluhan yang efisien dan syarat-syarat jaminan (garansi) yang baik merupakan strategi yang cukup efektif untuk membangun kepuasan pelanggan. Kepuasan bagi mahasiswa dimana apabila yang diperlukan dalam kebutuhannya dapat terpenuhi, tanpa adanya kendala teknis dalam sistem pelayanan. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi poin terpenting bagi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, karena dengan itu mahasiswa akan memberikan input yang baik terhadap Fakultas Tarbiyah atau IAIN Parepare.



BAB V

PENUTUP

Pada bab akhir ini, penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare saat ini dinilai baik. Hal ini dilihat dari rata-rata jawaban responden menjawab bahwa pernyataan-pernyataan berdasarkan lima indikator yang terkait dengan kinerja pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yaitu 93% tinggi dan 7% sedang dan selebihnya 0%. Dapat dikatakan kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dikategorikan tinggi. Ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare tidak membantah realitas tingkat kinerja yang terkait dengan pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare yaitu masih sangat rendah atau belum puas dimana, Presentase rata-rata tingkat kinerja pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare dilihat dari tingkat kepentingan mahasiswa masih sangat rendah. Maka dapat dikatakan mahasiswa merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya. Dari 30 item pernyataan yang didapatkan dimana berdasarkan Gap perbandingan presentase rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari 100 tanggapan responden yang diberikan menunjukkan bahwa 100% item dikategorikan tidak memuaskan. Ini menunjukkan

kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah masih sangat rendah.

B. Saran

Terkait dengan pelayanan yang masih belum cukup memuaskan, maka perlu adanya evaluasi dari seluruh *stackholder* Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, dimana peran yang dipegang begitu besar sebagai pemangku kebijakan. Sehingga agar lebih aktif dan inovatif dalam memberikan arahnya kepada pihak-pihak yang terlibat dengan pelayanan untuk bisa memberikan layanan yang maksimal. Maka untuk lebih jelasnya, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja setiap setahun sekali terhadap unit-unit pelayanan Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.
2. Unit atau pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik diberikan *reward*.
3. Dengan banyaknya mahasiswa agar kiranya menambah staff atau pegawai sehingga pelayanan berjalan cepat
4. Menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana terkait dengan pelayanan administrasi
5. Adanya kotak saran sehingga pengguna jasa bisa memberikan masukan disetiap unit-unit pelayanan.
6. Disarankan untuk penelitian selanjutnya didasarkan keterbatasan penelitian ini
 - a. Penelitian ini mengungkap data kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi melalui instrument kuantitatif sehingga penelitian selanjutnya direkomendasikan dalam membuat instrument pengungkap data untuk lebih beragam seperti instrument pengungkap data kualitatif

yang menggunakan paduan observasi dan wawancara. Sehingga data yang dididapatkan lebih mendalam.

- b. Karena penelitian ini mengungkap bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan respon tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, direkomendasikan kepada penelitian selanjutnya agar lebih fokus kearah peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan dimana tenaga Administrasi yang memangku peranan yang cukup besar dalam membangun mutu layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Ayafri, Wirman. *Studi Tentang Administrasi Public*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Cetakan Ketiga, Gramedia, 2006.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.
- Grayson, Kent. "Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Customer." *Journal of Consumer Psychology* 4, no. 3 (2001).
- Hasibuan, Rina Afrida. *Pengaruh Sikap Demokratis Guru Bimbingan Dan Konseling Terhadap Pembentukan Akhlak Siswa SMP An-Nizam Medan*. Diss.: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018.
- Institut Agama Islam Negeri Parepare. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Parepare: Kementerian Agama*. Parepare: Kementerian Agama, 2020.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Ilmiah*. Jakarta: Pranada Media, 2016.
- Kasim, Moh. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010.
- Kasmadi, Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Kasmari, Marlien, R A. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang." *Jurnal Dinamika Teknik* 11, no. 1 (2018).
- Kasmir. *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- . *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- . *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Pranda Media Group, 2008.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- . *Metode Penelitian*. Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010.
- Mosahab, Rahim, PhD Candidate. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation." *International Business Research* 3, no. 4 (2010).
- Nasution, M.N. *Total Service Management "manajemen Jasa Terpadu*. Pertama. Bogor: PT Gahalia Indonesia, 2004.
- Parasuraman, L. Berry, Zeithalm. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For The Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 41 (1985).

- RI, Kemenrian Agama. *Al-Qur'an Dan Tafsirannya*. Jakarta: Widya Cahaya, 2011.
- Rosaline Tuaerah, Febriany Feibe, et al., Eds. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- . *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- . *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- . *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17)*. Cet. III. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sri Mulianah. *Pengembangan Instrumen Teknik Tes Dan Non Tes Penelitian Fleksibel, Pengukuran Dan Reliabel*. Cet I. Parepare: CV Kaaffah Learning Center, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- . *Statistik Untuk Penelitian*. Cet IV. Bandung: CV Alfabeta, 2002.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet XI. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suranto. *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*. Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009.
- Tatang S. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi, 2004.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi, 2004.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi, 2004.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi, 2014.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Andi, 2002.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Vinci, Armadinata, et al. eds. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mulawarman." *ekonomi dan manajemen* 13, no. 1 (2016).

Wilarso, Iik. "Pemanfaatan Data Warehouse Di Perguruan Tinggi Indonesia." *Jurnal Sistem Informasi* 4, no. 1 (2008).

———. *Studi Tentang Administrasi Public*. Jakarta: Erlangga, 2012.

Yoga Budi Bhakti, Eva Yuni Rahmawati. "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika." *Journal Formatif* 7, no. 3 (2017).

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.





1. Instrumen Kuisisioner

	<p align="center">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS TARBIYAH Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p align="center">VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</p>	

NAMA MAHASISWA : Rian Ardiansyah
 NIM : 17.1900.034
 FAKULTAS : Tarbiyah
 PRODI : Manajemen Pendidikan Islam
 JUDUL : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi
 Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare

INSTRUMEN ANGKET

Data Pribadi Responden

1. Nama lengkap :
2. Prodi :
3. Semester :

Petunjuk pengisian Kuesioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. kepentingan disini seperti menunjukkan harapan mahasiswa terhadap layanan dan kinerja disini seperti kenyataan yang diterima oleh mahasiswa.
3. Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut saudara Yaitu dengan cara memberi tanda check list(√) pada kolom jawaban yang tersedia.
4. Anda diminta untuk memberikan opini atas pertanyaan-pertanyaan dibawah ini.

26.	Tersedianya air conditioner yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi												
27.	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa												
28.	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang												
29.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu layanan administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari												
30.	Petugas menyediakan pelayanan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi												

Parepare 10 Mei 2021

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pedamping

Drs. Amiruddin Mustam, M.Pd
Nip: 196203081992031001

Bahtiar, S.Ag., M.A.
Nip: 197205051998031004

PAREPARE

5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	111	
5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	127	
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	146	
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	143	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	147	
5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	2	126	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	110	
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	144	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	143	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	148	
5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	131	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	129
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	119	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	137	
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	132	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	141	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	137	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	131	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	147	
5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	105	
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	133	
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	117	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	

5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	139
5	5	4	3	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	130	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	140	
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	127	
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	131	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	144	
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	136	
5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	146	
5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	134		
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	145	
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	140	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	2	5	5	5	3	132	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	142	
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	142	
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	135	
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	139	
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	141	
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	143	



Tingkat Kinerja																									Jumlah						
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	94	
5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	127	
4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	4	4	3	90	
4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5	2	2	2	2	3	2	78	
5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	108	
5	5	2	4	2	4	4	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1	2	5	2	85

5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	3	4	4	122
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	134
4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	3	4	2	112
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	142
5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	135
5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	128	
4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	4	1	118	
5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	2	4	5	5	1	120
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	108
4	3	3	3	2	2	3	4	1	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	96
4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	89
3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	79
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	132
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	140
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	123
5	5	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	2	113
4	5	2	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	5	5	3	118
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	127
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	3	127
5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	128
5	4	2	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	5	5	3	121
5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	110
5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	119
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	3	116
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	104
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	140
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	132
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	142
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	147
5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	2	127

5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	138		
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	103		
4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	120		
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	118		
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118		
5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	133		
5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	132	
4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	127	
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	135	
5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	125	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	111	
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	113	
5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	126	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	115		
4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	122	
4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	5	5	107	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	136		
4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	122		
5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	2	2	4	4	5	2	123		
5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	121	
5	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	120		
5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	131	
4	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	101	
5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	103	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	133
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	116	
4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	5	3	5	2	3	4	3	3	3	98		
5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	112		
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	115		
4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	129	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	140	
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	126		
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	119	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	111		
5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	3	3	4	3	4	114



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBİYAH**

Alamat : Jl. Anmol Dakki No. 08 Soreang Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainparepare.ac.id, email: mail@iainparepare.ac.id

Nomor : B.1560/In.39.5.1/PP.00.9/06/2021
Lampiran : 1 Bundel Proposal Penelitian
Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Walikota Parepare
C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di,
Kota Parepare

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : Rian Ardiansyah
Tempat/Tgl. Lahir : Raha, 23 April 1999
NIM : 17.1900.034
Fakultas / Program Studi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. Menara, Kel. Wattang Soreang, Kec.Soreang, Kota Parepare

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai bulan Juli Tahun 2021.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 22 Juni 2021

Wakil Dekan I,



Tembusan :

- 1 Rektor IAIN Parepare
- 2 Dekan Fakultas Tarbiyah



SRN IP0000423

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 28394 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 425/IP/DPM-PTSP/6/2021

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 54 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian,
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
 NAMA : **RIAN ARDIANSYAH**
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
 ALAMAT : **Jl. Menara Kota Parepare**
 UPTK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBIIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **FAKULTAS TARBIIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **25 Juni 2021 s.d 25 Juli 2021**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: Parepare
 Pada Tanggal: 28 Juni 2021



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE
Hj. ANDI KUSTA, SH, MH
 Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)
 NIP : 19620915 198101 2 001

PAREPARE

Biaya : Rp. 0,00

• 102 PTE No. 11 Tahun 2006 Pasal 5 Ayat 1.
 Dokumen Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
 • Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSyE**
 • Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan mendaftar di database **DPNPTSP** Kota Parepare (sisa QRcode)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : B.3187/In.39.5.1/PP.00.9/10/2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dr. Muh. Dahlan Thalib, M.A
NIP : 19631231 198703 1 012
Pangkat/Golongan : Pembina TK. I/IV b
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Rian Ardiansyah
NIM : 17.1900.034
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Menara, Kel. Wattang Soreang, Kec. Soreang, Kota Parepare

Benar telah melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mulai bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Juli 2021, dengan judul penelitian **"Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 Oktober 2021

Wakil Dekan I,



Muh. Dahlan Thalib

Biografi Penulis



Rian Ardiansyah adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 23 April 1999, di Kota Raha Profinsi Sulawesi Tenggara. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Hamsah dan Rosdiana. Riwayat pendidikan, 2007 – 2012 SD Negeri 3 Katobu, 2012 – 2014 SMP Negeri 2 Raha, 2014 – 2016 SMA Negeri 1 Raha. Kemudian penulis memutuskan untuk tidak melanjutkan pendidikan dan memasuki dunia kerja dengan tujuan mengumpulkan modal untuk biaya pendidikan di perguruan tinggi. Setelah terkumpulnya modal untuk biaya pendidikan pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi yaitu IAIN Parepare dan tamat pada tahun 2021.

Penulis juga mempunyai hobi bermain alat musik, futsal dan mendaki gunung. Dengan hobi tersebut penulis telah banyak mendapatkan pengalaman seperti juara 3 festival music band yang diadakan oleh bank Bri pada tahun 2015, meraih juara turnamen futsal umum maupun dalam kampus. Dengan bermain futsal penulis juga banyak mendapat kenalan dan bisa bekerja sambil kuliah.

Dengan kegigihan, ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, Alhamdulillah penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.