

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG LAYANAN
AKADEMIK DAN ADMINISTRASI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU.**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan



Lutfiyah Turrahma

176810117

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

SURAT KETERANGAN

Kami pembimbing skripsi, dengan ini menyatakan bahwa mahasiswi yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Lutfiyah Turrohma

NPM : 176810117

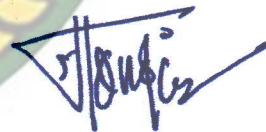
Jurusan/Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Telah selesai menyusun skripsi dengan judul:

“ Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakukultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau”. Dan telah siap untuk diajukan.

Berdasarkan surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Pekanbaru, 28 Maret 2022
Pembimbing



Akhmad Suyono, M.Pd

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau

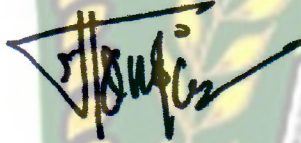
Di persembahkan dan di susun oleh :

Lutfiyah Turrohma

176810117

Pendidikan Akuntansi

Pembimbing



Akhmad Suyono
NPK. 110802417
NIDN. 1015068601

Ketua Program Studi



Purba Andy Wijaya
NPK. 110802411
NIDN. 1002128501

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmi Pendidikan Universitas Islam Riau



Arif Hidayatullah, S.Pd., M.Pd
NIDN. 1002128501



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 176810117
 Nama Mahasiswa : LUTFIYAH TURROHMA
 Dosen Pembimbing : 1. AHMAD SUYONO S.Pd M.Pd 2. AHMAD SUYONO S.Pd M.Pd
 Program Studi : PENDIDIKAN AKUNTANSI
 Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG LAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : STUDENT SATISFACTION LEVEL ANALYSIS ABOUT ACADEMIC AND ADMINISTRATIVE SERVICES FACULTY OF TEACHING AND EDUCATION OF ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU
 Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
	08 Juli 2020	Pengajuan judul proposal	Pengajuan tiga judul pertama	
	08 Juli 2020	Revisi judul dan ACC judul	Revisi judul yang akan di ACC	
	26 Desember 2020	Bimbingan proposal bab I,II,III	Perbaikan penulisan dan data pendukung	
	30 Oktober 2021	ACC dan plagiasi	Perbaikan, ACC, dan plagiasi	
	03 Februari 2022	Bimbingan bab IV, dan V	Menambahkan pembahasan untuk kategori paling rendah	
	04 Februari 2022	Bimbingan skripsi V	Memperjelas pembahasan untuk kategori paling rendah	
	06 Februari 2022	ACC dan plagiasi	-	

Pekanbaru, 22 Maret 2022
 Wakil Dekan I/

(Dr Miranti Eka Putri, S.Pd., M.Ed.)



MTC20DEWMTE3

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SKRIPSI

**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa tentang Layanan Akademik dan
Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam**

Riau

Dipersiapkan dan disusun oleh :

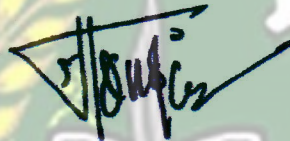
LUTFIYAH TURROHMA

176810117

Setelah proses pengujian

Pada tanggal 28 Maret 2022, dan dinyatakan lulus
maka skripsi ini layak untuk diperbanyak dan dipublikasikan.

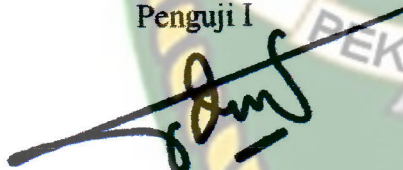
Pembimbing



Akhmad Suyono
NPK. 110802417
NIDN. 1015068601

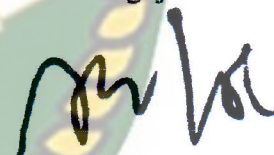
Tim Penguji

Penguji I



Dr. H. Sukarni, M.Si
NIDN. 0026096101

Penguji II



Dr. Nunuk Suryanti, M.Pd
NIDN. 1019068601

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas
Islam Riau.

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Miranti Eka Putri, M.Ed
NIDN. 1005068201



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: edufac.fkip@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI DAN YUDISIUM

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau tanggal 31 Juli tahun 2021, Nomor: /Kpts/2021, maka pada hari Senin tanggal dua puluh delapan bulan Maret tahun dua ribu dua puluh dua telah diselenggarakan ujian skripsi dan yudisium atas nama mahasiswa berikut ini:

1. Nama : LUTFIYAH TURROHMA
2. Nomor Pokok Mhs : 176810117
3. Program Studi : Pendidikan Akuntansi
4. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau
5. Tanggal Ujian : 28 Maret 2022
6. Tempat Ujian : Ruang Sidang
7. Keterangan Lain : Ujian berjalan aman dan tertib

Dengan Keputusan Hasil Ujian Skripsi:
Lulus / Lulus dengan Perbaikan / Tidak Lulus

Nilai Ujian Skripsi:
Nilai Ujian Angka = 84,13 Nilai Huruf = A-

Tim Penguji Skripsi:

No	Nama	Jabatan	Tanda tangan
1	Akhmad Suyono, M.Pd	Pembimbing/ Ketua	1.
2	Dr. H. Sukarni, M.Si	Penguji I / Sekretaris	2.
3	Dr. Nunuk Suryanti, M.Pd	Penguji II	3.
4	Fitriani, M.Pd	Notulen	4.

Ketua

(Akhmad Suyono, M.Pd)

Sekretaris

(Dr. H. Sukarni, M.Si)

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Mengetahui,
a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Miranti Eka Putri, S.Pd., M.Ed.

NIDN. 1005068201

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Lutfiyah Turrohma

NPM : 176810117

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layana Akademik dan Administrasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau

Menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali ringkasan dan kutipan (baik secara langsung maupun tidak langsung) yang saya ambil dari berbagai sumber dan disebutkan sumbernya. Secara ilmiah saya bertanggung jawab atas kebenaran data dan fakta skripsi ini. Demikian surat pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Saya yang Menyatakan



Lutfiyah Turrohma

NPM: 176810117

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG LAYANAN
AKADEMIK DAN ADMINISTRASI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU.**

LUTFIYAH TUROHMA

176810117

**Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Islam Riau**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik FKIP UIR berdasarkan aspek keberwujudan (Tangibles), aspek daya tanggap (Responsiveness), aspek kehandalan (Reliability), aspek empati (Empathy), dan aspek keyakinan (Assurance). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2017 dan 2018 FKIP UIR sebanyak 1950. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara propotionate stratified random samplIng. Ukuran sampel sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji reabilitas dan validitas distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Responsiveness secara umum memiliki nilai sebesar 69,9%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Realibility secara umum memiliki nilai sebesar 73,2%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Empathy secara umum memiliki nilai sebesar 73,2%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Assurance secara umum memiliki nilai sebesar 72,76%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Administrasi dan Akademik

**STUDENT SATISFACTION LEVEL ANALYSIS ABOUT ACADEMIC
AND ADMINISTRATIVE SERVICES FACULTY OF TEACHING AND
EDUCATION OF ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU.**

LUTFIYAH TUROHMA

176810117

**Accounting Education Faculty of Teacher Training and Education
Riau Islamic University
ABSTRACT**

This study aims to determine student satisfaction with the administrative and academic services of FKIP UIR based on Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, and Assurance aspects. This research is a descriptive research with a quantitative approach. The population of this study were students of the 2017 and 2018 batches of FKIP UIR as many as 1950. The sampling technique was carried out by proportional stratified random sampling. The sample size is 95 people. The data collection technique used an attitude scale. The data analysis technique uses the reliability test and the validity of the frequency distribution of each aspect of satisfaction. The results of this study indicate: 1) Student satisfaction based on Tangibles aspect in general has a value of 70%, 2) Student satisfaction based on Responsiveness aspect in general has a value of 69.9%, 3) Student satisfaction based on Reliability aspect in general has a value of 73.2%, 4) Student satisfaction based on the Empathy aspect in general has a value of 73.2%, 5) Student satisfaction based on the Assurance aspect in general has a value of 72.76%.

Keywords: Satisfaction, Administrative and Academic Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Waramatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau”**. Penulis karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari segala bantuan dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Tuhan yang maha esa, yang telah memberi kesehatan akal dan kekuatan untuk hidup didunia ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinal di SH.,MCL.,Rektor Universitas Islam Riau
3. Ibu Dr. Hj. Sri Amnah, M.Si Dekan, Ibu Dr. Miranti Eka Putri, S.Pd., M.Ed. Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Ibu Dr. Hj. Nurhuda, M.Pd Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan dan Bapak Drs. Daharis, M.Pd Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

4. Bapak Purba Andy Wijaya, M.Pd Ketua Program Studi pendidikan Akuntansi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.
5. Ibu Fitriyani, M.Pd Sekretaris Program Studi Pendidikan Akuntansi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.
6. Bapak Akhmad Suyono, M.Pd. Selaku Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan ikhlas dan penuh kesabaran dari awal penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FKIP UIR khususnya Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan ilmu kepada penulis serta Staf Tata Usaha yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Alm Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan moral dan material, do'a dan motivasi, serta kasih sayangnya dalam menyemangati penulis untuk tabah dan semangat menghadapi kesulitan selama proses penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih teruntuk calon imamku yang entah dimana dia berad, yang jelas penulis mengucapkan terimakasih yang telah memberi semangat dan dukungannya kepada penulis.
10. Terima kasih kepada **Rahmi Nurul Zahra** teman SMA yang telah membantu mendukung dan mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada kaum Rebahan yang telah menyemangatin dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk kakak dan abang yang telah membantu dan menyemangatin penulis.
13. Terimakasih kepada terutama Salsa, Pipit, dan vivi yang tlah mau membantu dan mau memberi tumpangan untuk penulis menginap dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terimakasih untuk kepada Kakak – kakak dan abang – abang yang ada di Mapala dan PMI yang telah memberi suport kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karna kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk kebaikan penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, 5 Februari 2021

LutfiyahTurrohma

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Devinisi Operasional.....	8
BAB II TUJUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kepuasan Mahasiswa.....	10
2.1.1 Pengerian Kepuasan Mahasiswa.....	10
2.1.2 Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	12
2.1.3 Manfaat Kepuasan Mahasiswa.....	12
2.2 Pelayanan Prima Pendidikan.....	13
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Ciri dan Bentuk Pelayanan.....	15
2.3 Pengertian Layanan Akademik.....	16
2.3.1 Kualitas Layanan Akademik.....	16

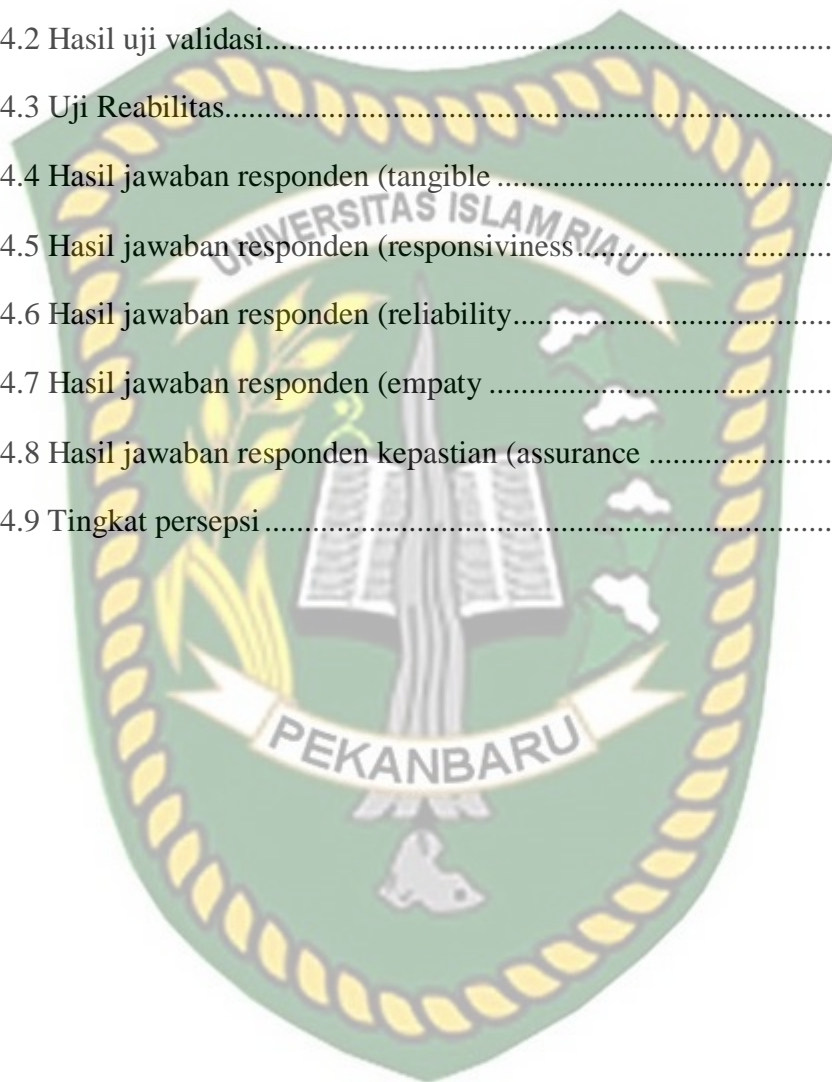
2.4 Hasil Penelitian Yang Relefan.....	17
2.5 Kerangka Pikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sempel Penelitian.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1 Angket (Koesioner).....	24
3.4.2 Dokumentasi	24
3.5 Instrument Penelitian.....	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validasi.....	25
3.6.2 Uji Reabilitas.....	26
3.6.3 Penghitungan Persentase.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Islam Riau.....	29
4.1.2 Falkutas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.....	31
4.1.3 visi dan misi.....	33
4.2 Pengujian Instrumen penelitian	37
4.2.1 Uji Validitas	37
4.2.2 Uji Reliability	39
4.3 Deskripsi	40

4.3.1 Deskripsi variable persepsi mahasiswa	40
4.4 Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 KESIMPULAN	51
5.2 SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53



DAFTA TABEL

Table 3.1 Kisi-kisi angket	22
Table 3.2 Kriteria pada Interpretas Scor pada Kepuasan Pelayanan	28
Table 4.1 Status Prodi	33
Table 4.2 Hasil uji validasi.....	38
Table 4.3 Uji Reabilitas.....	39
Table 4.4 Hasil jawaban responden (tangible	41
Table 4.5 Hasil jawaban responden (responsiviness.....	43
Table 4.6 Hasil jawaban responden (reliability.....	44
Table 4.7 Hasil jawaban responden (empaty	46
Table 4.8 Hasil jawaban responden kepastian (assurance	47
Table 4.9 Tingkat persepsi	48



Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Tabel data sebelum validasi.....	56
Lampiran 2 : Tabel data sesudah validasi	62
Lampiran 3 : Persentasi Persepsi Mahasiswa.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melihat dari meningkatnya kebutuhan layanan akademik dan administrasi dalam bentuk pendidikan formal terutama pada perguruan tinggi, menjadikan pendidikan sebagai tempat yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga semakin tinggi minat kepuasan mahasiswa tentang lengkapnya fasilitas serta nilai akademik dari suatu Universitas. Persaingan yang cukup kompetitif antara perguruan tinggi baik Negeri maupun Swasta dituntut untuk memperhatikan mutu dan kualitas pendidikan sehingga mampu untuk unggul dalam persaingan.

Persaingan yang semakin ketat menuntut untuk perguruan tinggi terutama Universitas Islam Riau (UIR) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dalam pelayanan kepada Mahasiswa harus semakin ditingkatkan lagi, sebab suatu layanan milik lembaga tertentu akan mencerminkan kualitas lembaga tersebut. Mahasiswa adalah objek yang paling utama dari suatu perguruan tinggi yang dapat mempengaruhi tumbuh kembangnya perguruan tinggi tersebut, dengan cara melihat jumlah mahasiswa. Pelayanan pendidikan merupakan suatu hak yang wajib untuk mahasiswa yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) berkaitan erat dengan kesesuaian harapan mahasiswa dan kenyataannya mengenai kualitas pendidikan yang akan di dapatkan dari Pelayanan Akademik dan Administrasi Falkultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP).

Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi tidak lepas dari prinsip akademik seperti yang dikemukakan (Dariyanto (2010:54) sebagai berikut; (1) Prinsip efisiensi, dalam menggunakan sumber daya yang ada, termasuk tempat, tenaga kerja, perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya lainnya, untuk mendukung keberhasilan tugas administratif. (2) Prinsip Manajemen, yang berkaitan dengan prinsip manajemen, seperti prinsip asosiasi, organisasi, pengendalian dan kepemimpinan. (3) Prinsip prioritas, mengacu pada prioritas kegiatan dalam hal pelaksanaan pekerjaan ganda secara bersamaan, misalnya, munculnya pekerjaan manajerial dan operasional secara bersamaan. Seringkali, administrator menempatkan tugas bersama di atas tugas manajemen, yang harusnya menjadi prioritasnya. (4) Prinsip Efektivitas Kepemimpinan, mengacu pada beberapa dimensi yang berkaitan dengan mengukur hubungan manusia, mengukur kinerja tugas, dan mengukur situasi. (5) Prinsip kerja tim, kerjasama terkait kerjasama yang baik antara orang-orang yang terlibat dalam manajemen. Prinsip tersebut dalam suatu bidang terpenting yang ada di administrasi akademik, karena itu ketika prinsip tersebut dilengkapi maka akan terbentuknya sebuah manajemen yang baik. Tujuan dari administrasi akademik yaitu membentuk manajemen yang baik, mendorong produktifitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lain secara terpadu, hingga bisa mencapai suatu tujuan yang dapat di harapkan dengan memasukkan unsur yang sudah ada.

Menurut Kotler (2008: 143) ada lima unsur kualitas pelayanan antara lain: (1) kepercayaan dan keterampilan, melakukan layanan yang menjanjikan, tepat serta terpercaya. (2) Responsiveness, kemampuan untuk secara cepat mendukung

dan memberikan pelayanan. (3) Keyakinan, kemampuan mereka merupakan kemampuan sesuatu hal untuk menimbulkan kepercayaan serta keyakinan, kesopanan staf administrasi. (4) Empati, adalah salah satu bukti untuk peduli, member perhatian kepada mahasiswa (5) Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta media komunikasi. Sedangkan saya sebagai peneliti masih banyak merasakan kekurangan dalam pelayanan akademik dan administrasi, dan peneliti melakukan observasi sementara dengan beberapa jurusan lain terdapat keluhan-keluhan dari kurangnya layanan akademik dan administrasi contohnya seperti Tata Usaha (TU) tidak konsistennya jam buka dan jam tutup.

Guna meningkatkan kualitas dan relevansi layanan yang diberikan, institusi pendidikan di Indonesia secara keseluruhan. Di Riau secara khusus telah terjadi upaya yang berkelanjutan dan sangat berarti mulai dari pembangunan infrastruktur terkait institusi dan infrastruktur pendidikan, pemutakhiran kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengajaran, peningkatan kualitas guru dan tenaga pengajar, serta membangun jejaring institusi atau industri pendidikan lainnya. Semuanya dilakukan guna merebut hati masyarakat selaku konsumen / pengguna jasa pendidikan, walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa keinginan dan kebutuhan konsumen berbeda, dan tingkat kepuasan konsumen tidak sama.

Menurut Eka Chandra (2005) bahwasannya pelayanan seharusnya diberi secara profesional, maksudnya tidak boleh melihat seorang karena kedudukan serta jabatan, status sosial, asal daerah, baik atau buruk rupanya. Dilarang memperlihatkan sikap buruk ketika sedang memberi pelayanan contoh: Muka cemberut, menghindar, serta acuh tak acuh, dan tidak menyukai pelanggan yang

kita layanin.

Universitas adalah suatu lembaga pendidikan tinggi yang memberikan pelayanan didalam bidang jasa serta sanggup memberikan kenyamanan pelayanan yang baik, hal tersebutlah yang akan membuat citra pelayanan yang bagus dan menjadikan mahasiswa/I dalam bentuk suatu klien yang berkualitas. Pelayanan harus banyak mendapat perhatian dari universitas karena kualitas pelayanan yang buruk akan merugikan pemahaman dan mahasiswa sebagai konsumen akan merasa kurang puas. Kepuasan pelanggan adalah skor pasca pembelian ketika alternatif yang dipilih setidaknya sama atau lebih besar dari harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil (outcomes) tidak memenuhi harapan (Fandi Tjiptono, 1996: 24). Senang tidak senang tergantung pada kinerja yang dirasakan staf dalam melayani mahasiswa. Apabila kerja pegawai dibawah harapan maka siswa tidak puas, sebaliknya apabila kerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan maka siswa puas, dan jika kinerja pegawai melebihi harapan maka siswa akan sangat puas.

Pelayanan di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau dapat menjadi beberapa bagian fungsi yaitu: tata usaha (TU), Pendidikan, kemahasiswaan dan alumni, kepegawaiyan dan perlengkapan. Berdasarkan jabatannya masing masing dipimpin dengan seorang kepala penanggungjawab.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan dan melakukan wawancara terhadap beberapa mahasiswa sebagai pengunajasa pelayanan, masalah yang banyak terjadi adalah: mata kuliah yang sudah disusun sering bentrok baik dari segi dosen maupun segi ruang kelasnya. Terdapat juga masalah lainnya hari dan jadwal yang sama sering terjadwal dua matakuliah yang berbeda dan dua dosen

yang berbeda. Di dalam layanan yang diberikan oleh pihak tatausaha FKIP UIR mahasiswa sering dibuat menunggu atau melimpahkan tugas yang seharusnya dikaukan oleh salah satu pegawai kepada pegawai yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan administrasi fakultas keguruan dan ilmu Pendidikan”

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut gambaran secara umum latar belakang permasalahan yang diangkat, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pelayanan toilet mahasiswa yang masih kuang memadai dan masih ada banyak pintu toilet yang rusak.
2. Kurang luasnya lahan parker untuk mahasiswa FKIP.
3. Penyediaan layanan perpustakaan yang kurang.
4. Layanan jaringan Wifi yang masih kurang stabil walau sedikitnya mahasiswa yang dating.
5. Petugas kurang memberikan informasi dan kurang gesit dalam memberikan informasi kepada mahasiswa/i.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dalam identifikasi masalah yang ada, penelitian ini yang dibatasi oleh kepuasan pada mahasiswa/i terhadap akademik dan administerasi. Layanan akademik dan administrasi meliputi: Jadwal perkuliahan, KRS,

penilaian, Observasi, dan izin Penelitian, kesediaan fasilitas, serta Informasi kuliah dan kegiatan akademik lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Menurut deskripsi tersebut maka dapat disimpulkan pokok permasalahannya sebagai berikut :

1. Seberapa puaskah mahasiswa dengan Pelayanan Unit Akademik dan Administrasi FKIP UIR ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibels*)?
2. Seberapa puaskah mahasiswa dengan Pelayanan Unit Akademik dan Administrasi FKIP UIR dilihat dari daya tanggap (*Responsiveness*) ?
3. Seberapa puaskah mahasiswa dengan Pelayanan Unit Akademik dan Administrasi FKIP UIR dilihat dari aspek kepercayaan (*Reability*)?
4. Seberapa puaskah mahasiswa dengan Pelayanan Unit Akademik dan Administrasi FKIP UIR ditinjau dari empati (*Emphaty*)?
5. Seberapa puaskah mahasiswa dengan Layanan Akademik dan Administrasi FKIP UIR dari segi Penjaminan (*Assurancee*)?

1.5 Tujuan Penelitian

Dapat disimpulkan dari masalah di atas, maka pada tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut adalah :

1. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan pada mahasiswa/i terhadap pelayanan sivitas akademika FKIP UIR ditinjau dari perwujudan empati (*Emphaty*).

2. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sivitas akademika FKIP UIR berdasarkan dari segi Penjaminan (*Assurance*).
3. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sivitas akademika FKIP UIR berdasarkan dari keberwujudan (*Tangibels*).
4. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sivitas akademika FKIP UIR berdasarkan dari daya tanggap (*Responsiveness*).
5. Pengetahuan tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sivitas akademika FKIP UIR berdasarkan dari aspek kepercayaan (*Reability*)

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat survei kepuasan mahasiswa dengan layanan administrasi akademik FKIP UIR meliputi:

Secara teori, Kajian ini bisa dijadikan untuk referensi dan informasi yang dapat digunakan untuk menambah wawasan dan membantu diri anda dalam penelitian sejenis atau serupa.

Praktik sivitas akademika FKIP UIR, kajian ini digunakan sebagai sumber informasi dan penilaian atas upaya-upaya yang sudah dilaksanakan dalam pelayanan mahasiswa. Sebagai acuan pertimbangan serta mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik dari perspektif mahasiswanya.

1.8 Devinisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan penafsiran pembaca terhadap variabel penelitian dalam judul ini, maka di perlukan untuk mendefenisikan variabel tersebut secara operasional sebagai berikut :

- a. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap dan tingkah laku mahasiswa setelah mengevaluasi bahwa positif dan negatifnya melalui kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan sebelumnya mengenai pelayanan yang berkualitas. Indikatornya tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan.
- b. Sedangkan pelayanan akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk layanan yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dibidang akademik kepada para mahasiswanya. Indikatornya adalah:
 - 1) Keandalan yaitu ketetapan waktu dalam jadwal yang telah ditentukan dan pelayanan yang rama serta selalu siap menolong,
 - 2) Keresponsifan atau tanggapan yaitu kemampuan fakultas untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul dan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa,
 - 3) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kecakapan staf fakultas baik tenaga administrasi maupun tenaga pengajar (dosen) serta fakultas yang melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa,

4) Empati yaitu memberikan perhatian dengan cara mengerti, memahami, dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa,

5) Berwujud adalah perlengkapan serta kebersihan dan kerapian fasilitas belajar dan fasilitas lain yang diberikan oleh fakultas.

c. Jadi yang dimaksud dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah perasaan yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari pelayanan akademik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Mahasiswa

2.1.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Trisno Musanto mengungkapkan pendapat Band dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, menunjukkan bahwa kepuasan pada pelanggan adalah kebutuhan, keinginannya, dan harapan pelanggan yang mengarah pada pembelian yang berulang atau loyalitas. Trisno juga menyimpulkan dari Mowen yaitu bahwa kunci kepuasan pelanggan yang terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen, karena kualitas agen. (Trisno Musanto 2004: 125) Dari sini dapat disimpulkannya bahwa kepuasan pelanggan dapat terhubungan erat kaitannya dengan kualitas produk dari penyedia jasa. Selain dari itu, Erwan W., juga menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada beberapa faktor yang berhubungan dengan nilai yang diterima konsumen antara: penyampaian produk, citra perusahaan/produk/merek/nilai harga. (Erwan W 2007) Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas produk, pelayanan dan harga produk.

Pengertian kepuasan mahasiswa menurut definisi para ahli masih sangat beragam, dan mungkin kepuasan mahasiswa masih berupa imajiner dan tidak sama pada kenyataannya, pada kenyataannya kepuasan mahasiswa itu dikarenakan hasil yang baik dan demikian juga dapat membentuk suatu perasaan yang baik pula. Ada beberapa pendapat menurut para ahli yaitu, seperti Pramudya Sunu telah menunjukkan bahwa definisi klien adalah konseptual, yaitu “pelanggan adalah penerima suatu produk yang dihasilkan

dari suatu kegiatan atau suatu proses yang disediakan oleh suatu perusahaan yang dapat dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, dan kepuasan adalah suatu tingkatan ungkapan perasaan yang timbul dengan membandingkan kegunaannya. dari produk dalam bentuk. harapan barang atau jasa” (Pmudya Sunu 1999: 125).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan ketika seseorang mengungkapkan hasil perbandingan antara produk atau suatu jasa yang diinginkan dan diterima (Kotler,2000). Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap yang positif. Di sisi lain, seseorang yang tidak memiliki rasa puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif. Selain itu, kepuasan pada pekerja mencakup metrik sebagai berikut: 1) pada pekerjaan itu sendirinya, 2) kesesuaiannya pekerjaan dengan kepribadiannya, 3) gaji dan promosi, 4) sikap rekan satu team dan atasannya, serta 5) suasana lingkungan kerjanya.

Dengan pertimbangan lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan berikut ini:

1. Minimalkan kesenjangan antara manajemen dan klien. Lakukan penelitian dengan cara yang sama dengan menggunakan metode pengamatan kinerja pelayanan karyawan perusahaan.
2. Perusahaan tersebut harus mampu membentuk komitmen menyeluruh untuk membuat atau menciptakan suatu visi untuk meningkatkan proses pelayanannya.

3. Memberikan kesempatan lain pada klien agar mengajukan pengaduan. Dengan membuat kotak saran serta kritikkan, misalnya menggunakan social media.
4. Mengembangkan serta melaksanakan kemitraan yang akuntabel, proaktif dan pemasaran yang sesuai dalam situasi pemasarannya. Hubungan antara kualitas pelayanan akademik.

2.1.2 Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Harapan Mahasiswa

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan customer antara lain kebutuhan pribadi, pengalaman, dan persetujuan lisan (Fandy Tjiptono, 2001). Kepuasan pada layanan dimanifestasikan oleh aspek-aspek berikut:

Persetujuan lisan, merupakan pesan yang disampaikan dari orang yang menerima pelayanan maksimal atau tidak maksimal, akan menjadi pesan yang dapat dijadikan acuan dalam memilih pelayanan.

Keperluan individu, seringkali orang menginginkan jasa yang tersedia sebagai keperluan individu, yang selalu tersedia pada waktu dan tempat, yang disesuaikan dengan keperluannya.

Pengalaman Masa Lampau : Orang akan datang dan mendapat pelayanan yang maksimal dan akan kembali lagi menerima pelayanan yang lebih memuaskan sesuai dengan keperluan dan berdasarkan persetujuannya.

2.1.3 Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Semua perguruan tinggi tentunya ingin memenuhi segala kebutuhan mahasiswa dalam hal kepuasan. Universitas tidak bisa melupakan tujuan lain. Kepuasan mahasiswa memiliki banyak manfaat bagi universitas, dan tingkat

kepuasan yang lebih tinggi menyebabkan loyalitas mahasiswa yang lebih tinggi.

Tentu saja ada manfaat ikhlas seperti yang dijelaskan Fandy Tjiptono tentang kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Hubungan universitas-mahasiswa harmonis.
- b. Dapat Membantu Membangun Loyalitas Siswa.
- c. Pembentukan rekomendasi dari mulut ke mulut yang berguna untuk universitas.
- d. Universitas memiliki reputasi yang baik di mata mahasiswa
- e. Semakin banyak pelanggan.

2.2 Pelayanan Prima Pendidikan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Fandy Tjiptono berpendapat (2014: 17), makna “service” menurut bahasa Indonesia paling tidak terdiri dari tiga kata: “jasa”, “layanan” dan “service”. Sebagai jasa, jasa biasanya mencerminkan produk tidak berwujud atau industri tertentu seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan sebagainya. Faktanya, layanan sebagai jasa tidak berwujud, yaitu memenuhi kebutuhan dan tidak boleh dikaitkan dengan penjualan produk atau layanan lain. Pelayanan dapat dipahami sebagai sesuatu yang diberikan oleh satu pihak tertentu (individu atau kelompok) kepada pihak lain (individu atau kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, ini termasuk memberi jawaban atas pertanyaan

pelanggan, mengurus keluhan, memenuhi pesanan, memasang prodak, dan memperbaiki cacat.

Definisi secara harafiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian harafiah adalah “pelayanan” berasal dari kata kunci “melayani” dan kata kerja ”melayani”, yang meliputi membantu, menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain, sedangkan melayani adalah kebutuhan seseorang. Di artikan sebagai pemenuhan kebutuhan.

Private (1993:342), pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat didefinisikan dan merupakan komunikasi dengan media antara satu pihak dengan pihak lain dengan tujuan dan sasaran tertentu. Definisi di atas mengasumsikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menjadi penghubung antara pelayanan yang diberikan dengan tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan menurut Kristiadi (1999: 27) Kebijakan kepegawaian yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup metrik pelayanan yang cepat dan akurat, pelayanan langsung untuk pelayanan sementara, pedoman informasi pelayanan yang transparan, penempatan tenaga profesional, jaminan biaya, penerapan model pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei tentang layanan yang diberikan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Nasution (2004:47) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan penyampaian agar dapat menyeimbangkan harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam loveloc, 1998)

yang dikutip oleh Nasution (2004: 47) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak dilihat dari sisi penyelenggara atau penyedia jasa, tetapi berdasarkan persepsi klien, karena klienlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, oleh karena itu mereka harus mengevaluasi dan menentukan kualitas pelayanan. kualitas layanan.

Parasuraman dalam Noermijati (2010) mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; tangible (bukti fisik), reliable (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Tangible (bukti fisik) ini berarti bahwa mahasiswa menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh karyawan yang dapat memuaskan mahasiswa seperti hal yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan mahasiswa.
- b. Reliable (kehandalan) dalam artian karyawan yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak mahasiswa.
- c. Responsiveness (daya tanggap) berarti karyawan harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Baik yang itu yang berkaitan dengan administrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhannya.
- d. Assurance (jaminan) dalam artian karyawan harus memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Jaminan terhadap hal-hal

tersebut akan ditunjukkan lewat interaksi mahasiswa dengan pimpinan, dosen dan karyawan dalam lingkup akademis.

- e. Empathy (empati) yaitu meliputi kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kepada karyawan atas kebutuhan individu para mahasiswa.

2.2.3 Ciri dan Bentuk Pelayanan

Papan pengumuman adalah suatu bentuk pelayanan tetapi berwujud, dan pelayanan atau jasa adalah kegiatan seseorang dan tidak dapat dilihat. Oleh karena itu, yang membedakannya menurut pendapat Vincen mengemukakan bahwa ada beberapa karakteristik jasa yang membedakannya dengan barang, antara lain:

- a. Pelayanan adalah out put tak berwujud
- b. Layanan adalah keluaran variabel, tidak standard.
- c. Jasa tidak dapat disimpan dalam persediaan, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Proses pelayanan membangun hubungan yang dekat dan langsung dengan pelanggan.
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses penyediaan layanan.
- f. Keterampilan personel ditransfer atau diberikan langsung kepada pelanggan.
- g. Jasa tidak dapat diproduksi secara terus menerus.
- h. Membutuhkan pendapat pribadi yang tinggi dari penyedia layanan.

- i. Perusahaan jasa biasanya padat karya.
- j. Fasilitas pelayanan yang berada di dekat lokasi pelanggan.
- k. Mengukur efektivitas suatu layanan bersifat subjektif.
- l. Kontrol kualitas terutama terbatas pada kontrol proses.
- m. Pilihan harga yang lebih kompleks.

2.3 Pengertian Layanan Akademik

Layanan akademik dibatasi pada layanan kegiatan yang berkaitan dengan bidang akademik, sebagaimana diatur dalam peraturan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, meliputi: salah satu kegiatan akademik mempertimbangkan tidak hanya kegiatan akademik tatap muka yang direncanakan, tetapi juga kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara mandiri.

Menurut para ahli Jhon A.Vieg Frit Morstein Max Administrasi yaitu suatu tindakan untuk mencapai tujuan yang disadari. Pembatasan di atas menunjukkan dua hal, yaitu: 1) Tindakan yang telah ditetapkan atau direncanakan; dan 2) kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan..

2.3.1 Kualitas Layanan Akademik

Penjelasan layanan akademik dalam pembelajaran kurikulum (Rosita et al., 2011: 3) adalah upaya pendidikan sistematis yang bertujuan membantu siswa menguasai isi kurikulum selama proses pembelajaran sehingga dapat memperoleh keterampilan terapan standar. Kualitas layanan pembelajaran adalah perbandingan antara layanan pembelajaran yang dirasakan oleh pelanggan atau pemangku kepentingan dengan kualitas layanan pembelajaran

yang diharapkan oleh pelanggan atau pemangku kepentingan (Pakpahan, 2004: 47). Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi.

2.4 Hasil Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian yang kami lakukan adalah:

1. Inda Elsa Putri (2012) mempelajari respon mahasiswa terhadap kualitas akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban yang baik dan menilai harapan terhadap kualitas pelayanan (positif) dari segi bukti (materi), daya tanggap (responsiveness) dan keyakinan (confidence). Metrik yang menerima ulasan yang tidak menguntungkan (negatif) terdiri dari keandalan dan empati.
2. Muhammad Joko Triono (2012) membuat penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap administrasi akademik pada Fakultas Tarbia IAIN Walisongo Semarang. Hasilnya penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang penting antara pelayanan administrasi akademik antara kinerja akademik dengan harapan kepuasan mahasiswa dengan skor rata-rata 3,11 (cukup memuaskan) dan harapan mahasiswa 4,40 (penting), berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu reliabilitas (keandalan). Daya Tanggap (responsiveness), Percaya Diri (iman), Empati (perhatian individu) dan nilai Material (materi).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing dari kedua hasil penelitian tersebut mempunyai perbedaan dan persamaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. (1) Penelitian Inda Elsa Putri serupa dengan penelitian yang akan penulis lakukan terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan yang dapat peneliti gunakan. Perbandingannya terletak pada penelitian yang dilakukan oleh Indah Elsa Putri untuk mengukur respon mahasiswa dan menilai kualitas pelayanan, namun penulis tidak menilai kualitas mahasiswa, melainkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi universitas. (2) penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Joko Triono mempunyai kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu kedua penelitian tersebut mengevaluasi pelayanan administrasi akademik. Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakannya. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel seperti kepuasan pada mahasiswa, sedangkan penelitian Muhammad Joko Triono menggunakan dua variabel yaitu pelayanan administrasi untuk menjamin kepuasan mahasiswa serta harapan mahasiswa.

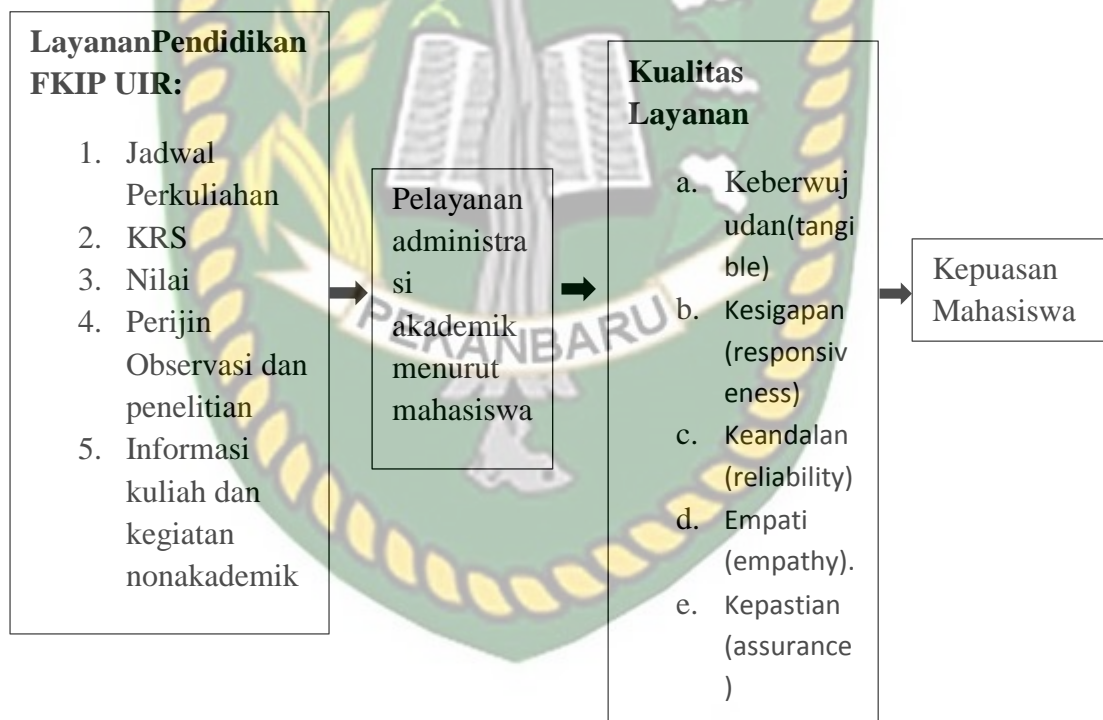
2.5 Kerangka Pikir

Secara umum, jasa adalah aktivitas tidak berwujud yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dan bukan milik mereka. Dilihat dari sifat-sifatnya yang tidak berwujud dan ketidakmungkinan kepemilikan, suatu jasa juga dapat dikatakan sebagai jasa. Menurut definisi ini, pendidikan dapat dikatakan sebagai produk jasa. Universitas yang merupakan suatu penyedia layanan pendidikan. Sebagian besar, dalam tujuan penyelenggara pendidikan, termasuk pendidikan tinggi, yaitu untuk menciptakan sumber daya manusia yang

berkualitas dan memiliki berdaya saing tinggi. Semua tujuan tersebut termasuk dalam proses pembelajaran. Hasilnya adalah kemampuan/kepandaian dan prestasi siswa kita. Produk-produk tersebut dapat berupa hasil nilai kelulusan yang tinggi, tingkat pekerjaan yang tinggi bagi lulusan dengan masa tunggu yang singkat, dan jumlah lulusan yang bekerja di lapangan tergantung pada keahliannya. Produk mewakili kualitas atau kualitas layanan universitas. Sesuai dengan penjelasan di atas, pendidikan dianggap pendidikan yang berkualitas apabila dapat menghasilkan hasil yang baik.

Hasil dari proses pelatihan tidak lebih dari layanan pendidikan. Fokus pada kualitas produk pendidikan tinggi meningkatkan layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan Layanan di universitas terutama difokuskan pada mahasiswa sebagai klien. Siswa dianggap sebagai penerima ilmu dalam perjalanan kegiatan belajarnya. Di sisi lain, siswa juga akan menjadi jalan keluar. Artinya indikator mutu layanan pendidikan bermutu harus difokuskan kepada kebutuhan pelanggan atau penerima pelayanan. Mutu atau kualitas layanan pendidikan wajib memperhatikan bagaimana penerima layanan berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Jelaslah bahwa universitas perlu berorientasi pada pelanggan. Kepuasan akan mengasih penilaiannya yang baik kepada peserta didik terhadap institusi yang artinya menguntungkan seluruh pihak yang bersangkutan. Salah satu pelayanan terpenting dalam pendidikan adalah pelayanan akademik. Mutu atau kualitas layanan pendidikan harus memperhatikan bagaimana penerima layanan berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Jelaslah bahwa universitas perlu berorientasi pada pelanggan. Kepuasan akan mendapat penilaian yang bagus kepada

maasiswa terhadap institusi yang diartikan akan menguntungkan seluruh pihak yang bersangkutan. Salah satu layanan terpenting dalam pendidikan adalah layanan akademik. 1. Kepercayaan atau keandalan (Reliability): kemampuan untuk secara akurat dan andal memberikan layanan yang dijanjikan. 2. Responsivenes: keahlian untuk menolong klien serta memberikan pelayanan dengan sigap dan tepat. 3. Percaya diri: Keahlian dann ketertiban petugas dan kepandaian mereka menginspirasi keyakinan pada siswa. 4. Empatie : suatu kondisi kepedulian, perhatian pribadi kepada klien. 5. Aset berwujud



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada pembahasan data-data dan melakukan pengujian hipotesis serta menyimpulkan hasil penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat sistematis, teratur, terencana, terarah dan terstruktur dari awal sampai akhir dan jenis penelitian ini juga menekankan pada aspek pengukuran karena banyaknya angka-angka statistik objektif yang menuntut pada perhitungan sampel sesuai dengan survei yang dilakukan, Menurut Sandu Siyono dan Ali Sodiki (2015:17).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan deskriptif kuantitatif, yang mana menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (1989:64) Ulasan deskriptif adalah jenis ulasan yang menjelaskan sesuatu, peristiwa maupun suatu kejadian yang terjadi pada masa sekarang dimana peneliti berusaha menjelaskan peristiwa yang menjadi peran utama untuk menggambarkan sebagaimana adanya. Sejalan dengan pendapat di atas V. Wiratna Sujarweni (2014: 6) "Klasifikasi penelitian menurut jenis dan analisisnya dapat dibagi menjadi dua bagian: penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Fakultas Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau" dan Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru yaitu di Fakultas

Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Waktu penelitian ini dilaksanakan setelah mengikuti ujian seminar proposal.

3.3 Populasi dan Sempel Penelitian

3.3.1 Populasi

Muri Yusuf (2014:145) populasi merupakan salah satu esensial yang perlu mendapatkan perhatian saksama dalam menyimpulkan hasil yang dapat dipercayai guna untuk mempelajari suatu objek penelitian. Sementara menurut Riduwan (2004: 54) populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenal generalisasi hasil penelitian. Populasi ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2017 sebanyak 1045 mahasiswa dan angkatan 2018 sebanyak 905 mahasiswa. Jadi total keseluruhanya 1950 mahasiswa FKIP-UIR selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik mahasiswa.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi sasaran atau representatif. Kemudian menentukan mana yang harus diambil pada populasi yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto, jika jumlah subjek dalam populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, tetapi jika subjek lebih banyak dari jumlah tersebut, maka sampel dapat diambil dari 10-15% hingga 20-25%. . atau lebih. Sedangkan menurut yang lain sampel adalah sebagian dari jumlah karakterer utuk yang dimiliki oleh populasi atau bagian kecil dari anggota dalam prosedur penelitian sehingga dapat terwakili Populasinya Sandu Siyoto dan Ali Sodiki (2015:64). Bagi Supranto (2006:120) Prosedur untuk menentukan

banyaknya jumlah sampel minimum dapat di hitung dengan menggunakan rumus yaitu:

$$N_i = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$\text{Angkatan 2017} = \frac{1045}{1+1950(0,1)^2} = 50,9 \text{ di bulatkan } 51 \text{ responden}$$

$$\text{Angkatan 2018} = \frac{905}{1+1950(0,1)^2} = 44,1 \text{ di bulatkan } 44 \text{ responden}$$

Keterangan :

n_i : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : tingkat Kepuasan yang di toleransi 1%

Ada pun populasi untuk sampel masing-masing angkatan adalah sebagai berikut:

$$N_i = \frac{n_i}{N} \times n$$

Keterangan:

N_i : jumlah sampel menurut statum

n_i : jumlah sampel seluruhnya

N : jumlah populasi seluruhnya

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa macam cara dalam pengumpulan data sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik, adapun data yang digunakan berupa:

3.4.1 Angket (Koesioner)

Menurut Surakhmad dalam buku Arikunto (2002:200) secara umum terdapat dua jenis angket yakni angket berstruktur dan angket tidak berstruktur. Dalam hal ini untuk mengukur variabel penelitian, maka peneliti menggunakan angket berstruktur (tertutup) yang berisikan kemungkinan-kemungkinan atau jawaban yang sudah disediakan. Angket pada penelitian ini akan diaplikasikan dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan menggiring responden untuk menjawab pertanyaan yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui informasi mengenai subyek penelitian yang akan diteliti, terutama tentang sejarah prodi pendidikan akuntansi FKIP UIR dan jumlah mahasiswa

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian suatu alat bantu yang diperlukan oleh si peneliti untuk menggabungkan data penelitian yang sudah ada dengan cara melakukan penghitungan.

Table 3,1 Kisi-kisi Instrumen Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Falkutas Pendidikan FKIP UIR.

Variabel	Sub variable	Indicator	Distributor	No. item	Total item
Kepuasan Pelayanan	1) Bukti langsung (Fasilitas,	a. Penampilan petugas yang rapi	Menggunakan seragam atau pakaian yang rapi	1	1

Mahasiswa	perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)/Tangibels	b. Staf harus selalu ada di dalam loket layanan	Staf harus standby selalu berada di meja layanan Staf dapat ditemukan segera dalam hal apapun	2	1
				3	1
	c. Adanya ruang tunggu, tata ruangan pelayanan yang nyaman, dan fasilitas pelayanan lengkap.		Meja pelayanan dapat dijangkau	4	1
			Kesesuaian antara meja dan jenis pelayanannya	5	1
			Komputer yang baik untuk sikat	6	1
			Terdapat papan alur informasi pelayanan yang jelas	7	1
			Memudahkan pengisian untuk formulir dan surat	8	1
	2) Daya cepat tanggap dalam menolong pelanggan (Responsiveness)	a. Petugas harus siap membantu masalah mahasiswa dengan sambutan	petugas selalu menanyakan kepada siswa apa yang mereka butuhkan. Staf selalu dengan senang hati menyambut pelanggan.	9	1
			10	1	
	b. Staf pelayanan menguasai tugasnya dan informative	a) Informasi yang selalu dibutuhkan mahasiswa ada dan jelas.	11	1	
3) Keandalan pelayanan (Assurance)	a. Pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas.	Setiap kebutuhan mahasiswa terselesaikan dengan cepat. Petugas sanggup untuk segera menyediakan informasi yang sesuai prosedur dan jelas	12	1	
			13	1	
	b. Pelayanan yang adil, dan tidak ada perbedaan.	a) Petugas mengutamakan antrian dan kebutuhan pelanggan/klien.	14	1	

		c.Produksi pelayanan mudah	Kejelasan informasi Kemudahan mendapatkan layanan	15 16	1 1
	4) Keinginann memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan, dan layanan keluhan (empaty)	Petugas memberikan perhatian individual kepada pelanggan	a)Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa kesulitan administrasi akademik.	17	1
		Petugas berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang di mengerti	a) Penjelasan petugas mudah dimengerti oleh pelanggan.	18	1
	5) Keyakinan/ke mampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Reability)	a.Petugas siap bertanggung jawab menyelesaikan layanan ulang	a) Bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai	19	1
		b. Kahlian petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	a) Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi. b) Selalu ada kejelasan informasi setiap layanan	20 21	1 1

Sumber: Arifah Alfian.2016,

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam metodologi analisis data digunakan metode analisis deskriptif yaitu deskripsi deskripsi yang memberi jawaban responden pada skala. Hasil observasi digunakan sebagai hasil data pendukung. Pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS dengan mengacu pada skala likert untuk dapat menjelaskan kriteria dan untuk mempermudah dalam melakukan

penentuan kesimpulan dari hasil penelitian. Untuk lebih jelasnya, analisis data penelitian digunakan dengan menggunakan unit analisis sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validasi

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan-69 antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Suatu Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejumlah data yang terkumpul tidak menyimpun dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk mengetahui validitas instrument yang dipakai perlu dilakukan uji coba instrument terhadap beberapa responden dengan menggunakan rumus Korelasi product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

N = jumlah responden

r hitung = koefisien Korelasi

X = Skor tiap butir

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor item instrument

ΣY = Jumlah total skor jawaban

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total skor jawaban

ΣXY = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Selanjutnya dihitung dengan uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t_{hitung}

r = koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = jumlah responden distribusi (tabel t) untuk

$\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk=n-2$)

Keputusan : $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

3.6.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendesius mengarah responden untuk memilih jawaban tertentu.

Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka beberapa kali pun diambil, hasilnya akan tetap sama. Reabilitas menunjukkan pada tingkat keteladanan sesuatu.

Riabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Dalam penggunaan data ini menggunakan SPSS Versi 16 for Windows Windows.

Instrument pada penelitian ini berupa angket maka pengujian reliabilitasnya dapat diukur dengan menggunakan rumus Spearman Brown :

$$r_{11} = \frac{2r_b}{2a1 - r_b}$$

keterangan :

r11 = Relibilitas

rb = Korelasi Product momen antara belahan (ganjil-genap) atau (awalakhir)

3.6.3 Penghitungan Persentasi

Persentasi tersebut digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik FKIP UIR. PersentasiI penilaian dapat diperoleh dengan melihat banyak ebaran skor di seluruh distribusi hasil frekuensi yang terdata, dan skala kepuasan dinilai dengan besar kecilnya persentasi yang dapat dinilai. Berdasarkan Sujane, 2007, untuk dapatkan menginterpretasi data yang sudah diperoleh, perlu diadakannya evaluasi terhadap data penelitian tersebut dengan menggunakan cara:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Ketrangan:

n : Total item Ideal

f : Total item, yang diambil melalui;

- | | |
|----------------|----------------------------------------|
| a. Sangat Baik | : Total item senilai 4 x poin SB (4) |
| b. Baik | : Total item senilai 3 x poin B (3) |

c. Kurang Baik : Total item senilai 2 x poin KB (2)

d. Sangat Kurang Baik : Total item senilai 1 x poin SKB (1)

Titik data yang dihasilkan kemudian diinterpretasikan dengan cara menghitung data rentan pada skala dengan menghitung berapa banyak selisih persentasi terbesar dan terkecil dibagi sebanyak jumbelah kategori sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{k} = \frac{100-25}{4} = 18,75$$

Berdasarkan hasil dalam rentang di atas, interpretasi persentase default berikut digunakan:

Tabel. 3.2 Kriteria pada Interpretas Scor pada Kepuasan Pelayanan

No	Kategori	Rentang
1	Sangat Tinggi	75,10% - 100%
2	Tinggi	56,26% - 75,00
3	Rendah	37,51% - 56,25%
4	Sangat Rendah	0,00% - 37,50%

Sumber : diambil dari data pnelitian yang sudah ada ditahun,2016

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau atau biasa yang di singkat UIR adalah salah satu Universitas tertua di Riau yang berada di kota Pekanbaru, Riau, Indonesia, yang didirikan oleh YLPI Riau tanggal 4 September 1962 dan diresmikan Menteri Agama RI yang dituangkan dalam Piagam yang ditandatangani pada tanggal 1 April 1963. UIR berkedudukan di Pekanbaru dengan Alamat jalan Kharuddi Nasution No. 113 perhentian marpoyan, Pekanbaru, propinsi Riau. Didirikan dengan Akta Notaris Syawal Sutan diatas Nomor 15 tanggal 30 September 1972 yang merupakan perbaikan Akta Notaris tahun 1962. UIR berdasarkan Islam, Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Maksud pendirian Universitas Islam Riau adalah membantu pemerintah dalam mengujudkan pendidikan nasional. Disamping itu sebagai tujuan utama yaitu untuk membentuk manusia yang ber-ilmu, beramal dan bertanggungjawab atas dasar jiwa islam.

Begitupun sasaran yang dihasilkan adalah :

1. Untuk menghasilkan sarjana yang cakap dalam masing-masing jurusan.
2. Menciptakan sarjanah yang sayang akan agama, bangsa dan tanah air Indonesia.

Pertamanya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu areal kampus yang terletak di pusat kota Jalan. Prof. Mohd. Yamin, SH Pekanbaru dengan bangunan tingkat II, namun perkembangan kampus tidak sampai sini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik. Berkat kejelian dan kedalaman Pimpinan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau maka diusahakan pembelian lahan di km. 11 Perhentian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembagunan pertama untuk gadung Fakultas Pertanian, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua Fakultas dilingkungan UIR resmi menempati kampusbaru yang terletak di perhentian marpoyan, Km. 11 seluas 65 Ha, yang telah memperoleh hak guna bangunan atas nama Yayasan Pendidikan Islam.

Perkembangan UIR semakin cepat setelah didirikannya akultasi ilmu social policik (PISIPOL) serta falkutas keguruan dan ilmu pendidikan (FKIP) pada tahun 1982. Akademik sekretaris manajemen (ASMI) yang awalnya berada pada lingkungan falkutas ekonomi dirubah yang menjadi salah satu progeram studi yang berada dibawah FISIPOL UIR pada tahun 1992. Pada tahun 1991 fakultas kedokteran yang langsung senangi oleh masyerakat yang akahirnya ditutup sejak tahun 1993 karena persoalan perizinan.

Akhir-akhir ini sejalan dengan berkembangnya minat masyarakat untuk melanjutkan perguruan tinggi maka sebagian besar falkultas-fakultas di lingkungan UIR mengalami perkembangan mahasiswa terutama fakultas di keguruan dan ilmu pendidikan (FKIP) sehingga falkutas ini kekurangan ruangan belajar dan terpaksa menemunpang pada falkutas lain. Tetapi sekarang FKIP telah membangun gedung baru yang sanggup menampung seluruh

mahasiswa. Selain FKIP, fakultas Hukum dan Ekonomi juga mengalami peningkatan jumlah mahasiswanya.

4.1.2 Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau atau sering disingkat FKIP adalah salah satu fakultas yang ada di Universitas Islam Riau yang menjadi objek dari penelitian ini.

Kelahiran Fakultas keguruan dan Ilmu pendidikan (FKIP) Universitas Islam Riau (UIR) dilator belakangin dengan kegiatan masyarakat (khususnya masyarakat Provinsi Riau) agar dapat berperan aktif untuk membantu pemerintah menyelamatkan pembangunan, khususnya pada sector pendidikan tinggi bidang ilmu pendidikan dan keguruan, tindakan yang mulia akhir ini terwujud dalam waktu yang relative singkat melalui tiga priodisasi upaya yang ditempuh oleh pihak Universitas Islam Riau dan Lembaga Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Daerah Riau.

1. Pertama, membentuk tim peurus dan mengadakan study kelayakan, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan proposal. Kegiatan ini diselenggarakan berdasar SK Rektor Nomor 11/UIR/Kpst/82 tanggal 25 Maret 1982. Upaya priode pertama ini memerlukan waktu sekitar satu bulan.
2. Kedua, pada akhir bulan April 1982, proposal dikirimkan ke koportis wilayah I medan menerbitkan SK izin Operasional Nomor 013/PD/Kop.I/82, pada tanggal 5 Juni 1982, pada priode kedua ini, Dewan pimpinan YLPI Daerah Riau mengangkat Dr. M. Dia.

Zainuddin, M. Ed. Sebagai pejabat Dekan dan Drs. Abu Bakar Rambah sebagai sekretaris fakultas. Kemudian dilanjutkan dengan penerimaan mahasiswa pertama sebanyak 86 orang.

3. Ketiga, setelah sekitar dua tahun menyelenggarakan perkuliahan, departemen P dan K RI menerbitkan SK status terdaftar melalui SK menteri P dan K RI Nomor 085/0/1984, tanggal 5 maret 1984. Pada periode ketiga ini, Dewan pimpinan YLPI Daerah Riau mengangkat Drs. Sudirman A.M, Dra. Betty Sailun, Drs. Alzabert dan Drs. Amir Amjad sebagai dosen tetap pertama di lingkungan FKIP UIR.

Sampai tahun akademik 1991/1992 ini, FKIP UIR mengasuh jurusan (1) Kependidikan, (2) Pendidikan Bahasa dan Seni (3) pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan alam (MIPA), dan (4) Pendidikan Olahraga dan Kesehatan dengan program studi:

Perkembangan urusan pada awalnya Fakultas keguruan dan ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

- a. Pendidikan Bahasa Indonesia
- b. Pendidikan Bahasa Inggris
- c. Pendidikan Matematika
- d. Pendidikan Biologi
- e. Pendidikan Olahraga dan Kesehatan
- f. Pendidikan Seni dan Drama, Tari, dan Musik
- g. Pendidikan Akuntansi

- h. Pendidikan PGSD
- i. Pendidikan kimia

Table 4.1 status prodi FKIP

No	Program Study	JP	Status	Gread
1	Pend. Bahasa Indonsia	S1	AKREDITASI	B
2	Pend. Bahasa Inggris	S1	AKREDITASI	B
3	Pend. Matematika	S1	AKREDITASI	B
4	Pend. Biologi	S1	AKREDITASI	B
5	Pend. Olahraga/ Penjaskesrek	S1	AKREDITASI	B
6	Pend. Kesenian/ Sendratasik	S1	AKREDITASI	B
7	Pend. Ekonomi Akuntansi	S1	AKREDITASI	B
8	PGSD	S1	AKREDITASI	BAIK
9	Pend. Kimia	S1	AKREDITASI	PROSES

Sumber : FKIP

4.1.3 Visi Dan Misi Fkip

Visi FKIP Universitas Islam Riau adalah mewujudkan FKIP UIR menjadi Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) yang unggul,

professional dan kompetitif dalam menghasilkan lulusan tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki standar kompetensi sebagai pendidik dan tenaga kependidikan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan etika yang islami serta memiliki nilai kebanggaan dan kebangsaan sebagai warga Negara Indonesia yang bermartabat pada tahun 2020.

Misi FKIP Universitas Islam Riau adalah:

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan berdayasaing tinggi, adaptif, beriman dan bertakwa, berbudi luhur dan berakhlak mulia, cinta tanah air, berdedikasi tinggi dan bertanggung jawab
2. Meningkatkan profesionalisme tenaga akademik sesuai dengan spesialisasi disiplin ilmu yang dimiliki serta meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan bobot akademik tenaga akademik dan mendukung peningkatan kualitas kompetensi lulusan bidang pendidikan
3. Menerapkan manajemen partisipasi, substantif, serta transparan dengan melibatkan seluruh komunitas fakultas, unit-unit pelaksanaan dan kelompok kepentingan terkait (stakeholder).
4. Mewujudkan pemberdayaan seluruh elemen civitas akademika dalam mendisain seluruh program pengembangan fakultas dalam rangka menjamin terwujudnya atmosfer akademik dan kondusif.
5. Meningkatkan kerja sama yang sinergis dengan menegelola pendidikan tingkat daerah, nasional, dan regional dalam rangka distribusi penggunaan lulusan dan peningkatan mutu pendidikan.

Berdasarkan Visi dan Misi FKIP UIR, maka untuk merelisasikan visi dan misi tersebut di tetapkan 10 (sepuluh) tujuan tercapainya visi misi FKIP UIR. Ke-10 tujuan tersebut adalah:

1. Mewujudkan kelembagaan organisasi yang kuat untuk mengoptimalkan efektifitas dan efesiensi penyelenggaraan pendidikan di FKIP UIR. Memperluas cakupan layanan dan akses pendidikan tinggi yang bermutu di FKIP UIR.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia tenaga pendidikan dan kependidikan melalui pendidikan formal stratadua (2) dan stratatiga (3) serta kualitas jabatan fungsional Dosen pada berbagai jenjang terutama jabatan fungsional guru besar.
3. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana akademik serta mengoptimalkan pemanfaatan dalam rangka meningkatkan pelayanan public terhadap seluruh stakeholder FKIP UIR.
4. Menghasilkan lulusan yang bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, bersemangat ilmiah, profsional, mempunyai keahlian/keterampilan sehingga berdaya saing tinggi, serta memiliki kemampuan yang tinggi dalam penerapan dan ilmu pengetahuan dan teknologi serta budaya untuk menjawab tantangan kebutuhan pembagunan dibidang pendidikan, dengan penekanan pada:
 - a) Membentuk lulusan tenaga pendidik dan pendidikan berbagai program study yang mengenal peserta didik secara mendalam hingga pelayanan proses pembelajaran kepada setiap individu anak menjadi lebih efektif dan tepat sasaran.

- b) Membentuk lulusan tenaga pendidik dan kependidikan a dan berbagai program study yang benar-benar menguasai bidang keahliannya, baik secara keilmuan maupun kependidikan.
 - c) Membentuk tenaga lulusan pendidik dan kependidikan berbagai program study yang mampu dan berkompeten menyusun rencana pembelajaran yang baik dan efektif, mampu melaksanakan rencana pembelajaran secara efisien dan berdisiplin tinggi, serta mampu melakukan penilaian hasil proses pembelajaran secara adil, transparan, sesuai dengan kriterial penilaian, dan jujur.
 - d) Membentuk lulusan tenaga pendidik dan kependidikan berbagai program study yang mampu menindaklanjuti hasil penilaian proses pembelajaran sebelumnya melalui berbagai usaha pembimbingan, remedial dan penialian khusus.
 - e) Membentuk lulusan tenaga pendidik dan kependidikan berbagai program study yang mampu melakukan berbagai penelitian, pendidikan, terutama penelitian sehingga semakin professional dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. Menyelenggarakan program penelitian dan mengadapi pada masyarakat yang lebih terarah dan lebih berkualitas dalam rangka yang meningkatkan kontribusi FKIP UIR dalam proses pelaksanaan pembangunan dibidang penelitian.
 6. Mewujudkan peningkatan daya saing FKIP UIR dalam penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi serta budaya dan publikasi ilmiah yang bersaing pada riset dibidang pendidikan.

7. Mewujudkan akuntabilitas dan transparansi manajemen pengelolaan keuangan FKIP UIR, berlandaskan prinsip - prinsip Good Faculty Governance.
8. Meningkatkan system pemberdayaan seluruh elemen civitas akademik dalam mendisain seluruh program kerja fakultas, terwujudnya atmosfer akademik yang kondusif.
9. Meningkatkan sinergi kerja sama antara FKIP UIR dalam LPTK Perguruan Tinggi Dalam Negeri dan Luar negeri serta dunia usaha dan lembaga pemerintah, terutama pemerintah daerah Provinsi Riau, dan Provinsi Kepulauan Riau serta kawasan regional Sumatra dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang lebih bermanfaat bagi masyarakat dibidang pendidikan.
10. Mewujudkan organisasi kelembagaan mahasiswa yang mendorong pengembangan penalaran keilmuan dan keterampilan serta jiwa kewirausahaan dibidang pendidikan.

4.2 Pengujian Instrumen penelitian

Pengujian instrument penelitian merupakan bagian dari hal yang terpenting dalam sebuah penelitian diharapkan dalam hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable. Maka dari itulah pengujian instrument yang telah diuji validasi dan reliabilitasnya akan menjadi suatu penentuan syarat untuk mendapatkan hasil yang valid serta reliable

4.2.1 Uji Validitas

Hasil dari uji validitas, penelitian kepuasan mahasiswa angkatan 2017 dan 2018 yang dilakukan menggunakan tabulasi menggunakan program SPSS

statistic versi 16 dengan 23 item soal yang di uji dengan 95 responden, hasil pengukuran uji validasi ini menyatakan bahwa instrument penelitian valid karna r hitung $>$ r table (0,18).

Tabel 4.2 hasil uji valisadi

no.	correlation r hitung	r table	keterangan
1	0.357	0,18	Valid
2	0.097	0,18	Valid
3	0.219	0,18	Valid
4	0.330	0,18	Valid
5	0.229	0,18	Valid
6	0.092	0,18	Valid
7	0.478	0,18	Valid
8	0.345	0,18	Valid
9	0.238	0,18	Valid
10	0.324	0,18	Valid
11	0.320	0,18	Valid
12	0.295	0,18	Valid
13	0.287	0,18	Valid
14	0.270	0,18	Valid
15	0.313	0,18	Valid
16	0.385	0,18	Valid

17	0.534	0,18	Valid
18	0.278	0,18	Valid
19	0.555	0,18	Valid
20	0.057	0,18	Valid
21	0.383	0,18	Valid
22	1	0,18	Valid
23	0.282	0,18	Valid

4.2.2 Uji Reliability

Untuk dapat mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya atau tidak sebagai alat pengumpul data penelitian akan di uji reabilitas dari suatu instrument yang telah dibuat. Menurut Mohd majid Konting dalam Iskandar (2008:95) uji reabilitas dapat dari nilai Cronbach's alpha yaitu 0,6 sehingga suatu data dapat dilakukan reliabel jika melebihi 0,6 Cronbach's Alpha. Adapun tabel uji reliabilitas mengenai kualitas layanan akademik dan administrasi sebagai berikut :

Table 4.3 Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	23

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS statistic versi 16. Dan dapat di simpulkan pada tabel diatas bahwa kepuasan

mahasiswa pada layanan akademik dan administrasi FKIP UIR bersifat reliabel karena Cronbach's Alpha Sebesar $0.886 > 0,6$.

4.3 Deskripsi

Data Hasil Penelitian Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan mengenai keadaan variabel tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan akademik FKIP UIR. Yang terdiri dari 23 item pernyataan diperoleh dari angket yang telah disebarakan kepada responden. Untuk mempermudah analisa data maka dibagi atas empat kriteria, yaitu : (SB) dikategorikan sangat baik, (B) dikategorikan baik, (KB) dikategorikan kurang baik, (SKB) dikategorikan sangat kurang baik. Dengan skor pernyataan positif (+) dimulai dari SB=4, B=3, KB=2, SKB=1, semester untuk pernyataan negatif (-) dimulai dari SB=1, B=2, KB=3, SKB=4. Peneliti menyebarkan angket kepada mahasiswa FKIP UIR yang terdiri dari 95 responden sebagai sampel penelitian.

Agar mempermudah pengelolaan data angket yang sudah diisi oleh responden, maka angket yang telah disebar akan diinput kedalam IBM SPSS statistic versi 16 untuk mencari skor total peritem dalam bentuk persen. Data-data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran secara online tersebut akan diolah dalam bentuk tabel lalu kemudian dianalisis. Hasil angket yang dimasukkan kedalam bentuk tabel adalah proses mengubah data dalam bentuk menjadi tabel dalam bentuk persen.

4.3.1 Deskripsi variable persepsi mahasiswa

- a. Indikator bukti fisik (Tangible)

Mencakup hal-hal yang dapat Anda lihat, rasakan, dan sentuh secara langsung, seperti penampilan, perlengkapan/peralatan, dan komunikasi yang digunakan.. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil jawaban responden persepsi pada Indikator bukti fisik (Tangible)

no	pernyataan	4		3		2		1		JUMLAH
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	15	15,8	75	78,9	5	5,3	0	0	95
2	Saat saya ke loket/meja langsung bisa bertemu dengan Petugasnya	11	11,6	68	71,6	16	16,8	0	0	95
3	Jika saya ke loket/meja pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	13	13,7	64	67,4	15	15,8	3	3,2	95
4	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	9	9,5	59	62,1	26	27,4	1	1,1	95
5	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	7	7,4	67	70,5	17	17,9	4	4,2	95
6	Ketersediaan lahan parkir yang kurang luas.	7	7,4	55	57,9	30	31,6	3	3,2	95

7	Kenyamanan dan fasilitas toilet mahasiswa yang memungkinkan	6	6,3	60	63,2	28	29,5	1	1,1	95
	Layanan internet di setiap gedung memuaskan	6	6,3	63	66,3	21	21,1	5	5,3	95
9	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang Disediakan	6	6,3	68	71,6	20	21,1	1	1,1	95
TOTAL		80		579		178		18		855
RATA-RATA			9.4		67,7		20,7		2,13	100

$$P = \frac{2175}{3040} + \frac{219}{380} = \frac{2394}{3420} \times 100\% = 70\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan administrasi dan akademik pada indikator bukti fisik (Tangible) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (9,4%), baik sebesar (67,7%), kurang baik sebesar (520,7%), sangat kurang baik sebesar (2,13%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator bukti fisik (Tangible). pada kategori “tinggi” sebesar 70% Dapat disimpulkan bahwa pihak prodi mampu memberikan sikap peduli, perhatian secara individu komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

b. Daya Tanggap (Responsivness)

Merupakan keiginan dan kesanggupan dosen untuk membantu mahasiswa selama masa perkuliahan yang dilakukan secara online yang cepat dan tanggap. Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Table 4.5 hasil jawaban responden Daya tanggap dalam mambantu pelanggan

(Responsivness)

NO	PERYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
		F	%	F	%	F	%	F	%	
110	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	5	5,3	68	71,6	17	17,9	5	5,3	95
111	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	3	3,2	67	70,5	22	23,2	3	3,2	95
112	Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas	5	5,3	72	75,8	18	18,9	0	0	95
113	Petugas yang dimintakan tolong selalu sigap dalam melakukan pekerjaannya.	5	5,3	70	73,7	18	18,9	2	2,1	95
TOTAL		18		277		75		10		380
RATA-RATA			4,77		72,9		19,7		2,65	100

$$P = \frac{1063}{1520} \times 100\% = 69,9\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang layanan pembelajaran secara online pada indikator Daya tanggap (responsiveness) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (4,77%), baik sebesar (72,9%), kurang baik sebesar (19,7%), sangat kurang baik sebesar (2,65%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indicator Daya tanggap

(responsiveness) pada kategori “tinggi” sebesar 69,9% dapat disimpulkan bahwa staff bersedia membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan yang cepat dan tanggap.

c. Keandalan pelayanan (Realibility)

Merupakan kemampuan untuk memberikan/melaksanakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat diandalkan dan memuaskan.

Berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator keandalan (Reliability)

NO	PERNYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
		F	%	F	%	F	%	F	%	
14	Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat	4	4,2	72	75,8	18	18,9	1	1,1	95
15	Petugas selalu bersikap adil dalam melayani mahasiswa sesuai urutan datang	4	4,2	74	77,9	16	16,8	1	1,1	95
16	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	3	3,2	76	80,0	15	15,8	1	1,1	95
17	Menurut saya pembaharuan alur layanan saat ini sudah jelas	3	3,2	73	76,8	18	18,9	1	1,1	95

18	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	6	6,3	78	82,1	9	9,5	2	2,1	95
TOTAL		20		373		76		6		475
RATA-RATA			4,22		78,53		15,98		1,3	100

$$P = \frac{1357}{1900} \times 100\% = 71,4\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator keandalan memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (4,22%), baik sebesar (78,53%), kurang baik sebesar (15,98 %), sangat kurang baik sebesar (1,3%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator keandalan (reliability) pada kategori “ tinggi” sebesar (71,4%). Dapat disimpulkan bahwa pihak fakultas FKIP UIR mampu memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat , dapat diandalkan, dan cukup memuaskan kepada mahasiswa.

- d. Harapan mahasiswa/i terlihat pada kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan (Empathy)

Meliputi komunikasi yang baik, sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak prodi pendidikan akuntansi kepada mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan tabel di bawah ini maka dapat dilihat deskripsinya sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator empati (emphy)

NO	PERNYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
		F	%	F	%	F	%	F	%	
19	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan	9	9,5	72	75,8	14	14,7	0	0	95
20	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	9	9,5	72	75,8	14	14,7	0	0	95
21	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat	8	8,4	70	73,7	16	16,8	1	1,1	95
TOTAL		26		214		44		1		285
RATA-RATA			9,13		75,1		15,4		0,36	100

$$P = \frac{835}{1140} \times 100\% = 73,2\%$$

Berdasarkan table diatas menunjukkan tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan pada indikator empati (emphy) memiliki rata-rata hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (9,13%), baik sebesar (75,1%), kurang baik sebesar (15,4%), sangat kurang baik sebesar (0,36%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator empati (emphy) pada kategori “tinggi” sebesar 73,2% dapat disimpulkan bahwa prodi pendidikan akauntansi mampu memberikan sikap yang peduli, perhatin secara indevidu, komunikasi yang baik kepada mahasiswa.

- e. Kepercayaan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan (Assurance)

Hal ini merupakan jaminan yang dapat mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopanan dan kehandalan mahasiswa yang dimiliki oleh staf sehingga dapat meyakinkan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diberikan., berdasarkan tabel dibawah ini maka dapat dilihat deskripsinya ebagai berikut :

Table 4.8 Hasil jawaban responden persepsi pada indikator Jaminan /kepastian (assurance)

NO	PERNYATAAN	4		3		2		1		JUMLAH
		F	%	F	%	F	%	F	%	
22	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	6	6,3	71	74,7	17	17,9	1	1,1	95
23	Jika layanan yang saya terima tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggung jawab)	9	9,5	73	76,8	13	13,7	0	0	95
TOTAL		15		144		30		1		190
RATA-RATA			7,9		75,7		15,8		1,1	100

$$P = \frac{553}{760} \times 100\% = 72,76\%$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden tentang pelayanan pada indikator Jaminan /kepastian (assurance) memiliki rata-rata

hasil tanggapan mahasiswa yang menyatakan sangat baik sebesar (7,9%), baik sebesar (75,7%), kurang baik sebesar (15,8%), sangat kurang baik sebesar (1,1%). Berdasarkan data keseluruhan jawaban responden untuk indikator Jaminan /kepastian (assurance) pada kategori “tinggi” sebesar 72,76%. Dapat disimpulkan bahwa staf mampu menjamin, memiliki sifat dapat dipercaya, kemampuan dan kesopanan sehingga mendapat keyakinan mahasiswa/i mengenai kualitas layanan yang diberikan.

Table 4.9 Tingkat persepsi

Dimensi	Pesrsepsi	Kategori
Aspek Tangkibel	70%	Tinggi
Responsivness	69,9%	Tinggi
Realibility	71,4%	Tinggi
Emphaty	73,2%	Tinggi
Assurance	72,76%	Tinggi
Total	71,45%	Tinggi

Bila dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada persepsi mahasiswa terhadap indikator (tangkibel) pada kategori “tinggi” sebesar 70%, untuk indikator daya tanggap (responsiveness) pada kategori “tinggi” sebesar 69,9%, untuk indikator reabiliti (realibility) pada kategori “tinggi” sebesar 73,2%, untuk indikator empati (empathy) pada kategori “tinggi” sebesar 73,2%, dan untuk asuransi (assurance) pada kategori “tinggi”

sebesar 72,76%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan terhadap aspek persepsi diperoleh hasil indikator tertinggi terdapat pada aspek persepsi yaitu disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa tertinggi terletak pada indikator empati (emphaty) dengan indeks persepsi sebesar 73,2% sementara persepsi terendah mahasiswa terletak pada indikator (Responsivness) dengan angka sebesar 69,9%.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan pada Mahasiswa/i Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Setelah penyebaran angket kepada responden yang berjumlah 95 orang yang terdiri dari angkatan 2017 dan 2018 setelah melakukan penelitian dengan menggunakan hasil angket maka peneliti mengidentifikasi bahwa mahasiswa FKIP UIR, untuk mengetahui tingkat layanan kepuasan tentang layanan akademik dan administrasi pada kategori tinggi dengan nilai 73,2% pada empaty dimana ketika mahasiswa mengalami kesulitan terkait pelayanan administrasi akademik, petugas bersedia membantu dengan penjelasan yang mudah dipahami serta pelayanan sesuai dan tepat waktu.

Dan skor nilai responden dari hasil angket dengan indikator terendah berada pada nilai 69.9% dengan indikator responsivness dimana terkadang petugas menyambut mahasiswa dengan tidak begitu ramah dan informasi yang dibutuhkan dan diberikan tidak dipedulikan oleh petugas sehingga petugas tidak sigap dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini dilihat dari hasil angket responcivess yang diisi oleh mahasiswa. Harapan untuk indicator responsivness ini diharapkan petugas

lebih sigap dalam melakukan pekerjaan untuk memberikan kebutuhan dan informasi pelayanan administrasi dan akademik kepada mahasiswa.

Dengan adanya penelitian ini, dapat berguna bagi perguruan tinggi, staf, dosen dan mahasiswa merasa terbantu melaksanakan urusan administrasi dan akademik. Dilihat dari indikator keandalan, berwujud, daya tanggap, kepastian dan empati mahasiswa memberikan respon yang positif tentang pelayanan dan kepuasan terhadap layanan dan administrasi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Persepsi Hill dalam Tantrisa (2006:38) merupakan persepsi terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen. Ada kemungkinan persepsi konsumen terhadap jasa dapat berbeda dengan kenyataan karena konsumen tidak mengetahui semua fakta atau salah menafsirkan fakta tersebut. Persepsi setiap orang berbeda-beda, hal ini dikarenakan setiap orang menerima, mengorganisasikan dan mentransmisikan informasi dengan caranya masing-masing. Berdasarkan hasil uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau 'puas/tinggi', hal ini dikarenakan persepsi mahasiswa tinggi/puas, dalam hal ini mahasiswa merasa puas terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Dan Administrasi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada BAB IV maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini sebagai jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada Bab I.

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk persepsi mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dan Administrasi FKIP UIR di lihat dari kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) jawaban responden sebagian besar pada kategori “tinggi” sebesar 73,2% pada empathy. Dan kategori terkecil sebesar 69,9% pada kategori responsiveness.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Akademik Dan Administrasi FKIP UIR di lihat dari lima dimensi utama kualitas layanan (liability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible sebagian besar pada kategori “Tinggi”, hal ini dilihat sebagian besar menunjukkan hasil positif.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh penulis maka dengan ini penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

Bagi suatu Pendidikan itu perlu untuk memadai suatu keadaan sarana pendukung elektronik seperti kompiuter yang sudah ada di aktifkan kembali agar tercapainya suatu sistem layanan onlin yang sebelumnya telah direncanakan.

Bagi staf perlu diadakan seminar atau pelatihan pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kualifikasi dan sikap petugas pelayanan, karena dari segi efisiensi yang terkait dengan tenaga pelayanan tingkat kepuasannya masih rendah (kecil)

Dalam hal fakultas dan staf, perlu dijelaskan sistem baru yang diterapkan melalui pertemuan atau kegiatan sosial dengan guru dan siswa agar tidak terjadi kerancuan.

Pendidikan harus mengembangkan pedoman yang jelas dan diterbitkan untuk sistem dan prosedur layanan untuk memfasilitasi akses siswa ke layanan. Ini dapat digunakan sebagai prediksi layanan sistem online lengkap yang akan digunakan.



DAFTAR PUSTAKA

Arifa alfiani, "kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik disubag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Jogjakarta".

Univesitas Yogyakarta negeri 2016

Departemen pendidikan nasional kamus besar Indonesia edisi III (cet II: Jakarta: gamedia, pustaka utama, 2008, h.30.

Dep dik bud. *Buku himpunan dan peraturan dan kebijakan di Indonesia* (Jakarta, PT. sarana dekdikbud, 1994, h.92

Eka Chandra, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta", *Skripsi* (Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2005), h. 1.

Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andy Offset, 1995), h. 102.

Fandy Tjiptono, (1996). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Indah, Elza Putri. (2012). *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Skripsi. Universitas Hasanuddin.*

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 47.

Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). *Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan*. Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh, vol 5(1): 47-58.

Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999), h. 125.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Trisno musanto. 2004. *Factor-faktor kepuasan dan loyalitas*

Tjiptono, Fandy (2001). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta PT.ANDI Offset

