

**TINJAUAN MUTU LAYANAN AKADEMIK
DIBAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN
(AAK) INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Tarbiyah



OLEH :

**DENSI HARIANI
NIM 15561007**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Perihal : *Pengajuan Ujian Skripsi*

Kepada

Yth. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Di-

Curup

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan bimbingan serta perbaikan seperlunya terhadap skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Densi Hariani

Nim : 15561007

Judul : **Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian AAK Institut Agama Islam Negeri Curup**

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah layak diajukan sidang *Munaqasah* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini dibuat dengan sebenar-benarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Curup, 12 Agustus 2019

Pembimbing I

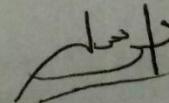
Ace izin

14/8/19



Dr. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP.196508261999031001

Pembimbing II



Arsil, M.Pd
NIP. 196709191998031001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Densi Hariani

Nim : 15561007

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : **Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian AAK**

Institut Agama Islam Negeri Curup

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau menjadi rujukan dalam naskah ini dan disebutkan sebagai referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman dan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan bagaimana mestinya.

Curup, 12 Agustus 2019

Penulis



Densi Hariani

Densi Hariani
Nim. 15561007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS TARBİYAH**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 1757 /In.34/F.T/PP.00.9/09/2019

Nama : Densi Hariani
NIM : 15561007
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi
Akademik Kemahasiswaan (AAK) Institut Agama Islam Negeri
Curup

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 30 Agustus 2019

Pukul : 13.30-15.00 WIB

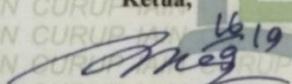
Tempat : Gedung Munaqosah Tarbiyah Ruang 2 IAIN Curup

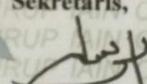
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Ilmu Tarbiyah.

TIM PENGUJI

Ketua,

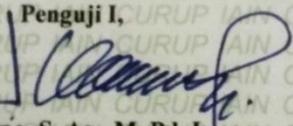
Sekretaris,

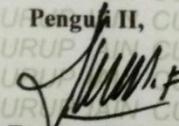

Dr. H. Hamengkubuwono, M. Pd
NIP. 19650826 199903 1 001


Arsil, S. Ag., M. Pd
NIP. 19670919 199803 1 001

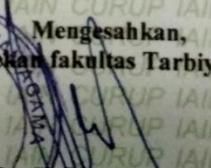
Penguji I,

Penguji II,


Sugiarno, S. Ag., M. Pd. I.
NIP. 19711017 199903 1 002


Irwan Fatmurochman, M. Pd
NIP. 19840826 200912 1 008

Mengesahkan,
Dekan fakultas Tarbiyah


Dr. H. Ihaldi, M. Pd.
NIP. 19650827 200003 1 002



MOTTO

Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di jalan Allah sampai dia kembali.

(HR. Tirmidzi)

Saat Allah mendorongmu ketebing, yakinlah kalau hanya ada dua hal yang mungkin terjadi. Mungkin saja Dia akan menangkapmu, atau Ia ingin kau belajar bagaimana caranya terbang. (Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku tercinta ayah (Zainal Arifin) dan ibu (Eni Aziza Wati) yang telah banyak berkorban, selalu berdoa untuk diriku hingga aku bisa mengenyam pendidikan sampai ke jenjang perkuliahan.
2. Untuk adik-adik ku Dea Silmia, Dinda Agnesia Putri dan Delisa Amanda yang selalu hadir memberikan keceriaan disaat penulis membutuhkan senyuman.
3. Untuk seluruh sahabat seperjuangan Prodi MPI tahun 2015, teman-teman KKPM Air Bening dan PPL MAN Rejang Lebong.
4. Untuk seluruh dosen Fakultas Tarbiyah dan dosen MPI.
5. Almamaterku IAIN Curup.
6. Agama, Nusa dan Bangsa.

ABSTRAK

TINJAUAN MUTU LAYANAN AKADEMIK DIBAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (AAK) INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Oleh

Densi Hariani (15561007)

Penelitian ini dilatar belakangi dari kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Melihat fakta dilapangan menunjukan bahwa pelayanan akademik di Administrasi Akademik Kemahasiswaan (AAK) IAIN Curup sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa seperti kurang ramahnya karyawan, pelayanan yang lambat dan karyawan yang tidak ada ditempat saat jam kerja. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat mutu layanan akademik di bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (AAK) IAIN Curup berdasarkan aspek keberwujudan (*Tangibles*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek keyakinan (*Assurance*) aspek kehandalan (*Reliability*) dan aspek empati (*Emphaty*).

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, untuk mengumpulkan data yang diperlukan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data penulis menggunakan triangulasi tenik.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa mutu layanan berdasarkan bukti fisik (*tangible*) dalam hal ini yaitu berkaitan dengan sarana dan prasarana ruang pelayanan dan penampilan pegawai belum optimal, mutu layanan berdasarkan daya tanggap (*responsiviness*) dalam hal cepat tanggap melayani mahasiswa cukup baik, mutu layanan berdasarkan jaminan (*assurance*) dalam hal kemampuan dan keramahan pegawai cukup baik, mutu layanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) dalam hal pelayanan yang segera akurat dan memuaskan sudah baik dan mutu layanan berdasarkan empati (*empathy*) dalam hal perhatian dan komunikasi antara pegawai dan mahasiswa belum optimal.

Kata Kunci : *Mutu, Layanan Akademik*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun karya tulis sebuah skripsi yang berjudul **“Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup”** ini dengan baik.

Tidak lupa penulis mengucapkan Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah merubah tatanan kehidupan manusia dalam kehidupan yang tidak beradab menuju keadaan yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti sekarang ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu) Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga dapat tersusun dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. H. Beni Azwar, M.Pd.Kons selaku Wakil Rektor I.
3. Bapak Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd selaku Wakil Rektor II.
4. Bapak Dr. Kusen, M.Pd selaku Wakil Rektor III
5. Bapak Dr. H. Ifnaldi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah.
6. Bapak Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd selaku Pembimbing I
7. Bapak Arsil, M.Pd selaku Pembimbing II
8. Ketua Prodi MPI bapak Muhammad Amin, S.Ag., M.Pd
9. Bapak Sugiatno, S.Ag., M.Pd.I dan Bapak Abdul Sahib, M.Pd selaku Penasehat Akademik.

10. Kabiro AUAK bapak H. Muhammad Abdu,S.Pd.I., MM dan Kasubbag AAK bapak Endang, ST., M.Pd
11. Segenap dosen Prodi MPI IAIN Curup yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama duduk dibangku perkuliahan.
12. Teman-teman KPM dan PPL. Terima kasih atas pengalamannya dan perjuangannya yang telah kita lewati bersama-sama.
13. Seluruh sahabat seperjuanganku MPI angkatan 2015. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat serta kerjasama selama masa perkuliahan.
14. Almamater IAIN Curup

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan baik penyampaian kalimat, kata dan tulisan maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ini bermanfaat. Amin Ya Rabbal'alam.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 15 Agustus 2019
Penulis

Densi Hariani
Nim 15561007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10

BAB II LADASAN TEORI

A. Mutu Layanan Akademik.....	12
1. Pengertian Mutu/Kualitas.....	12
2. Layanan	13
3. Ciri-Ciri Pelayanan.....	18
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	19
5. Mutu Layanan Akademik.....	20
B. Dimensi Mutu Pelayanan	21
C. Pengelolaan Administrasi Akademik	26
D. Fungsi Pelayanan Akademik.....	32
E. Hasil Penelitian yang Relevan	35

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	38
B. Subjek Penelitian.....	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian	39
D. Teknik Penumpulan Data.....	39

1. Observasi.....	40
2. Wawancara.....	40
3. Dokumentasi	41
E. Instrumen Penelitian.....	41
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	43
G. Pengujian Keabsahan Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
1. Sejarah Berdirinya IAIN Curup	48
2. Visi dan Misi IAIN Curup.....	52
3. Sistem Informasi Akademik IAIN Curup	54
B. Layanan AAK	54
1. Biro AUAK	54
2. Kabag AAK dan Kerja Sama	55
3. Subbag Akademik dan Kemahasiswaan	57
4. Data Pegawai AAK.....	60
5. Struktur Organsasi AAK.....	61
C. Temuan Penelitian.....	62
1. Bukti Fisik (Tangible).....	62
2. Daya Tanggap (Responsiveness)	65
3. Jaminan (Assurance).....	69
4. Kehandalan (Reliability).....	72
5. Empati (Empathy).....	74
6. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik	76
D. Pembahasan Penelitian.....	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan Perguruan Tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Mutu berkenaan dengan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan dari pelanggan. Mutu tidak bersifat sesaat tetapi dalam jangka panjang, dalam jangka tersebut mutu perlu terus diubah, ditingkatkan dan disempurnakan agar selalu dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan dan sesuai dengan perkembangan lingkungan.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan seseorang kepada orang lain dalam bentuk melayani kebutuhan suatu urusan orang lain, sehingga seseorang tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang memberikan suatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

Menurut para ahli Parasuraman, Brown, Lovelock, Zaithaml dan Fandy Tjiptono mereka berpendapat bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai indikator dalam mutu pelayanan, yaitu :

- A. Bukti Fisik (Tangibles) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan penampilan karyawan. Indikatornya adalah :
 - 1. Tempat pelayanan yang nyaman
 - 2. Peralatan mutakhir / terbaru
 - 3. Fasilitas fisik yang berdaya tarik
 - 4. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
- B. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat Indikatornya adalah :
 - 1. Pelayanan yang diberikan akurat
 - 2. Karyawan memberikan pelayanan dengan segera
 - 3. Pelayanan yang diberikan selalu memuaskan
- C. Daya tanggap (Responsivess) yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Indikatornya adalah :
 - 1. Layanan yang segera/cepat dari karyawan administrasi
 - 2. Jasa yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - 3. Karyawan yang selalu bersedia membantu mahasiswa
 - 4. Karyawan selalu diruangan saat dibutuhkan atau saat jam kerja

D. Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk memnunjukkan keberjayaan dan keyakinan.

Indikatornya adalah :

1. Karyawan yang terpercaya
2. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap mahasiswa
3. Kemampuan karyawan dalam Ilmu Teknologi
4. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa

E. Empati (Empathy) yaitu kondisi mempertahankan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Indikatornya adalah :

1. Perhatian individual dari karyawan
2. Selalu diberikan kemudahan dalam pelayanan
3. Komunikasi yang baik antara karyawan dan mahasiswa
4. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik mahasiswa

Adapun kualitas atau mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan

dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Dalam pengukuran kualitas pelayanan, harus bermula dari mengenali kebutuhan/kepentingan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan dalam hal ini ialah mahasiswa. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penyedia jasa, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa. Pelanggan layak menentukan pelayanan itu berkualitas baik atau tidak.

Struktur organisasi dalam perguruan tinggi terdiri atas unsur pimpinan yaitu Rektor beserta jajarannya, serta unsur pelaksana yaitu dosen yang didukung oleh unit kerja meliputi Kepala Bidang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Bagian Administrasi Umum beserta Staf, Kepala Laboratorium Komputer dan Kepala Perpustakaan.

Ada beberapa Jenis layanan dalam perguruan tinggi dapat terlihat dalam beberapa hal yaitu dari Layanan Pimpinan (ketua dan sejumlah pembantu), Layanan dari Tenaga Kependidikan (Dosen dan Dosen PA), Layanan Dosen Pembimbing Akademik, Layanan Tenaga Administratif. Dalam administrasi, faktor sumber manusia sangat penting. Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah penyelenggara atau pelaksana administrasi yang kompeten dibidangnya,

yakni profesional sehingga pelaksanaan pengadministrasian suatu kegiatan apapun bentuk dan tujuannya dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Administrasi berhubungan pula dengan proses pendataan, sehingga dalam administrasi diperlukan kinerja pegawai yang ahli dan terampil. Pegawai yang satu dengan pegawai lainnya saling berhubungan dan berkaitan dalam kesatuan semua sub sistem. Hal yang perlu dikaji dalam kaitannya dengan administrasi akademik adalah penempatan orang yang diberi tugas dan wewenang tertentu berkaitan dengan kegiatan akademik, penempatan orang atau *staffing* dilaksanakan untuk mempermudah terlaksananya administrasi akademik. Dalam hal ini berlaku prinsip *the right man in the right place*, yang artinya tidak menempatkan personal pada tugas dan jenis pekerjaan yang bukan keahliannya, karena akan menghambat upaya pencapaian tujuan administrasi.

Tuntutan terhadap Perguruan Tinggi pada dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademis, melainkan keseluruhan aspek penunjang disamping Perguruan Tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada melalui dukungan dari semua bagian yang ada termasuk karyawan yang terlibat langsung dalam perguruan tinggi tersebut, termasuk Bagian Administrasi Akademik kemahasiswaan.

Bagian administrasi akademik kemahasiswaan merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di IAIN Curup yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi dan komunikasi antara mahasiswa

dengan pimpinan Perguruan Tinggi yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisiran dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya.

Pengukuran keberhasilan suatu Perguruan Tinggi lebih banyak ditentukan oleh penilaian mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi dengan segala unsur yang berada dalam lingkungan internalnya dan eksternal akan saling berinteraksi yang mana akan mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga perguruan tinggi.

Pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar menunjang kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi perkuliahan. Melihat besarnya intensitas bagian administrasi akademik kemahasiswaan bersinggungan langsung dengan mahasiswa yang merupakan konsumen perguruan tinggi, sudah tentu bagian administrasi dan akademik bidang kemahasiswaan senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya untuk menjaga kepuasan mahasiswa sehingga bisa menimbulkan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

IAIN Curup merupakan Perguruan Tinggi yang lahir melalui sejarah yang cukup panjang. Mulanya adalah Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Curup, yang berstatus sebagai fakultas jauh dari IAIN Raden Fatah Palembang atau dengan atau lain IAIN Raden Fatah cabang Palembang di Curup. Sementara itu

IAIN Raden Fatah Palembang sendiri merupakan cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. AAK merupakan salah satu layanan penyedia jasa di IAIN Curup dan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi keberhasilannya sangat ditentukan oleh baik nya pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang baik dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa.

Observasi awal pada November 2018 peneliti melakukan wawancara pada beberapa orang mahasiswa, mereka menyatakan ketidak puasanya terhadap layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup. Berdasarkan hasil wawancara dengan YY ia mengatakan :

Pada hari-hari biasa pegawai memberikan pelayanan sudah cukup cepat tetapi kalau menjelang ujian atau menjelang wisuda disini ramai sekali pelayanan nya agak lambat, kadang tidak jelas siapa yang datang duluan dan siapa yang duluan dilayani. Mungkin juga karena pegawai nya sedikit dan mahasiswa nya banyak itu yg menyebabkan pelayanan sedikit terhambat.¹

Hasil wawancara dengan TO ia mengatakan :

Menurut saya para pegawai sudah memiliki kemampuan yang bagus dalam bidang komputer, seharusnya pelayanan bisa cepat. Tetapi kadang kita kesini tapi pegawai yang kita cari tidak ada padahal posisinya jam istirahat sudah lama berakhir dan sudah masuk jam kerja.²

Berdasarkan hasil observasi pelayanan AAK di temukan beberapa masalah, dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan administrasi akademik IAIN Curup. Masalah – masalah atau keluhan – keluhan tersebut antara lain : kurangnya

¹ YY, *Wawancara*, tanggal 06 November 2018

² TO, *Wawancara*, tanggal 06 November 2018

kesabaran dan keramahan karyawan terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, pelayanan yang lambat, ketidakjelasan antrian saat ramai, papan informasi yang jarang diperbarui, pegawai tidak ada ditempat saat jam kerja, kurangnya perhatian karyawan dan prosedur tata cara/alur pelayanan yang terlalu berbelit-belit.³

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka perlu melakukan pengukuran mutu layanan akademik berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Adapun penelitian yang dilakukan adalah mengenai **“Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup”**.

B. Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Sebelum menjelaskan lebih jauh dan lebih detail tentang tinjauan mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup, terlebih dahulu penulis akan menguraikan fokus penelitian dari judul skripsi ini yakni, mutu layanan yang akan diamati dalam penelitian ini mencakup 5 dimensi yang indikatornya antara lain Keandalan/*Reliability* mencakup pelayanan yang segera akurat dan memuaskan, Daya Tanggap/*Responsiveness* mencakup tanggap terhadap

³ Observasi Awal, 06 November 2018

permintaan mahasiswa, Kepastian/*Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya staf, Empati/*Empathy* mencakup kemudahan dalam pelayanan serta perhatian yang diberikan staf dan Bukti Fisik/*Tangible* mencakup penampilan pegawai serta fasilitas yang memadai.

2. Deskripsi Fokus

Sebagai usaha secara terus-menerus demi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/mahasiswa.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dicari jawabannya antara lain :

1. Bagaimana mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) ?
2. Mendeskripsikan mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
3. Bagaimana mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi jaminan kepastian (*assurance*) ?
4. Menggambarkan mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).
5. Mendeskripsikan mutu layanan akademik dibagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi empati (*empathy*) ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui mutu layanan akademik di bagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*)
2. Untuk mendeskripsikan mutu layanan akademik di bagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
3. Untuk mengetahui mutu layanan akademik di bagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi jaminan kepastian (*assurance*)
4. Untuk menggambarkan mutu layanan akademik di bagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)
5. Untuk mendeskripsikan mutu layanan akademik di bagian AAK IAIN Curup berdasarkan dimensi empati (*empathy*).

E. Manfaat Penelitian

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

1. Bersifat Teoritis :
 - a. Bagi peneliti lain, penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut bagi yang bermaksud lebih memperdalam.
2. Bersifat Praktis :

- a. Bagi peneliti, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memenuhi syarat tugas akhir (skripsi) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, serta menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan topik yang diteliti, yang nantinya akan berguna dalam praktek pengelolaan lembaga pendidikan.
- b. Bagi AAK diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi pemikiran positif dalam rangka meningkatkan kinerja para pegawai untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sebaik mungkin.
- c. Bagi pimpinan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan akademik dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Mutu Layanan Akademik

1. Pengertian Mutu atau Kualitas

Kata mutu berasal dari bahasa Inggris yaitu *quality*, kata ini sesungguhnya berasal dari bahasa latin *qualitas*. Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat “baik”-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Pada kamus bahasa Inggris kata *quality* mempunyai arti suatu sifat kebaikan tertinggi.

Pengertian mutu menurut pendapat para ahli, sebagai berikut :

- a. Menurut Deming W.E. mutu adalah “*fitness for use*”, kesesuaian dengan kebutuhan atau keinginan.
- b. Menurut Crosby, P.B. mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan sebagai cacat nol, kesempurnaan, dan kesesuaian.
- c. Menurut Feigebaum A.V. mutu adalah kepuasan yang sepenuhnya (*full customer satisfaction*).
- d. Menurut Garvin dan Davis, mutu adalah kondisi dinamis terkait dengan produk, tenaga, tugas, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapan.⁴

Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari berbagai definisi diatas bahwa mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

⁴ Yakub Dan Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 105

2. Layanan

a. Pengertian Layanan

Banyak pakar yang memberikan pendapat mengenai definisi dari pelayanan, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “Pelayanan adalah menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain”.⁵ Menurut Moenir, “Layanan adalah serangkaian kegiatan atau proses. Sebagai suatu proses, layanan berlangsung secara rutin atau berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.⁶

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.⁷

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁸

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Pelayanan bersifat tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus digital, (offline)

⁶ Yakub Dan Vico Hisbanarto, *Op.Cit.*, h. 84

⁷ Randi Lefino, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAK) Di Universitas Negeri Padang*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 2 No. 1 (Juni 2014), h. 563-831

⁸ <http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>

3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.⁹

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa layanan dapat di defenisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan seseorang kepada orang lain dalam bentuk melayani kebutuhan seseorang dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada orang yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Layanan yang terbaik berfokus pada pelanggan, upaya memberikan layanan yang optimal dapat diwujudkan apabila pihak penyedia layanan dapat menonjolkan kemampuan sikap, perhatian tindakan dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi ada tiga hal pokok dalam pelayanan yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan tujuan untuk memberikan rasa memuaskan dengan berorientasi dengan standar layanan tertentu.

b. Pengertian Mutu Layanan

Pengertian mutu layanan menurut para ahli sebagai berikut :

- 1) Menurut Griffin, R.W. mutu layanan merupakan kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan.
- 2) Menurut Tjiptono, F. mutu layanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

⁹ Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211

sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna.¹⁰

- 3) Kotler, kualitas atau mutu layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.
- 4) Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹¹

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sehingga mampu menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Rangkuti, harus bermula dari mengenali kebutuhan/ kepentingan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penyedia jasa, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa. Pelanggan layak menentukan pelayanan itu berkualitas baik atau tidak.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono

¹⁰ Yakub Dan Vico Hisbanarto, *Op.Cit.*, h. 83

¹¹ Tuerah, Manake Dan Tawas, *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, jurnal EMBA, Vol. 3 No. 4 (Desember 2015), h. 422-432

bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu, bahwa kualitas ialah Standar yang harus dicapai oleh seorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan atau persyaratan pelanggan.

Gaspersz dalam Lukman menyatakan bahwa kualitas layanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Sependapat dengan itu Goets dan Davis dalam Tjiptono, bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi, atau melebihi harapan. Wyckoy dalam Tjiptono mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹²

Hal ini berarti apabila jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Untuk itu perlu standar yang objektif untuk menilai kualitas pelayanan.

Unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (service excellence), menurut Trigono ada empat yaitu: Kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi,

¹² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 94

artinya pelayanan menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya.¹³

Selanjutnya Lukman, mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah dan lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Mutu atau kualitas pelayanan memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
3. Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan

¹³ *Ibid.*, h. 95

4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan

3. Ciri-ciri Pelayanan

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran pelayanan
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan
- d. Mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan

- i. Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

4. Bentuk-bentuk pelayanan

Pelayanan umum yang kita terima saat melakukan transaksi atau meminta suatu kebutuhan memiliki banyak bentuk. Menurut A. S Moenir terdapat tiga bentuk pelayanan, yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan dan pelayanan melalui perbuatan. dari ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Pelayanan yang berbentuk perbuatan

Faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan dalam pelayanan ini.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan memiliki banyak bentuk. Dalam proses pelayanan yang akan diberikan tentunya bentuk pelayanan yang akan diberikan menyesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan dari pelanggan baik itu melalui lisan, tulisan ataupun perbuatan.

5. Mutu Layanan Akademik

Keberadaan pelayanan akademik sangat membantu mahasiswa baik dalam merencanakan perkuliahan dan segala aspek kebutuhan mahasiswa. Staf akademik membantu dengan memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada mahasiswa dengan kemudahan-kemudahan untuk membantu menyelesaikan segala keperluan akademik mahasiswa.

Pengertian mutu layanan akademik menurut para ahli :

Menurut Pakpahan, kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi, kualitas layanan akademik ialah nilai yang

diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁴

Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa mutu layanan akademik adalah perbandingan antara harapan mahasiswa dan persepsi nyata yang diterima mereka terhadap layanan pemenuhan kebutuhan akademik (proses pembelajaran, fasilitas yang menunjang proses pembelajaran dan administrasi yang berkaitan dengan pembelajaran).

B. Dimensi Mutu Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Mutu layanan dapat dilihat dengan cara membandingkan dengan persepsi yang nyata diterima dan diharapkan. Jika layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka mutu layanan pendidikan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan jika yang diterima melampaui harapan, maka mutu layanan dipersepsikan sangat baik. Sebaliknya jika mutu layanan diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka mutu layanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi terdapat lima

¹⁴ Tuerah, Manake Dan Tawas, *Op.Cit.*, h. 422-432

dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakankan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut SERVQUAL, yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.¹⁵

Menurut Brown dalam Moenir bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat

¹⁵ Neng Kamarni, *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 2, No. 3, (September, 2011), h. 92-93

5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Selanjutnya, Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.¹⁶

Dimensi-dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lovelock di atas, tidak berbeda dengan yang dikemukakan oleh Zaithaml dkk. Pendapat lain dikemukakan oleh Salim & Woodward. Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari: *economy*, *eficiency*, *efectiveness*, & *equity*.

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik
2. *Eficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik
3. *Efectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Sementara menurut Lenvinne, dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers

¹⁶ Hardiyansyah, *Op.Cit.*, h. 51-52

2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.¹⁷

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁸

Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu :

¹⁷ *Ibid.*, h. 52-53

¹⁸ *Ibid.*, h. 53

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, Features di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.

Dari uraian diatas, dapat dipahami bahwa dimensi pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal, untuk itu dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan dimensi SERVQUAL. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut; kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan, berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.

C. Pengelolaan Administrasi Akademik

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Secara etimologis, “administrasi” berasal dari bahasa *latin* yang terdiri dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* artinya intensif, sedangkan *ministrare* artinya melayani, membantu atau mengarahkan. Jadi, pengertian administrasi adalah melayani secara intensif.¹⁹

Pengertian administrasi menurut para ahli :

1. Henri Fayol ilmuwan manajemen Perancis disebut juga Bapak teori manajemen operasional. Mengemukakan bahwa administrasi adalah fungsi dalam organisasi niaga yang unsur-unsurnya adalah perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, pengkoordinasian, dan pengawasan.
2. Dwight Waldo ahli administrasi mengemukakan bahwa administrasi adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.
3. John M Pfiffner mengemukakan administrasi adalah suatu kegiatan proses terutama mengenai cara-cara (alat-alat) sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²⁰

Dari beberapa pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan untuk membantu, melayani mengarahkan dan mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan institusi tertentu.

Pengelolaan administrasi akademik adalah proses melaksanakan seluruh aktivitas administrasi yang berkaitan dengan bidang-bidang kependidikan yang didalamnya melibatkan kerja sama seluruh personal dan adanya sinergitas kinerja sesuai dengan tugas dan kedudukannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Istilah administrasi akademik lebih sering digunakan untuk kegiatan pendidikan di perguruan tinggi. Secara substansial, administrasi akademik

¹⁹ Herabudin, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), h. 17

²⁰ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 23-24

semakna dan semaksud dengan istilah administrasi pendidikan atau administrasi sekolah. Konsep administrasi akademik terdiri dari berbagai subsistem yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam mencapai tujuan. Subsistem yang dimaksud adalah adanya orang sebagai administrator, materiil, objek kegiatan atau pekerjaan, mekanisme kerja, proses kerja sama, serta pengambilan keputusan, rencana, koordinasi dan ide-ide yang berhubungan dengan efektivitas kerja yang terpadu.

Sebagai contoh, administrasi akademik di perguruan tinggi, berkaitan dengan prosedur umum belajar di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, secara garis besar meliputi prosedur administrasi mengikuti kuliah dan prosedur akademik untuk menyelesaikan studi.

Pemenuhan prosedur administrasi akademik di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan registrasi (mahasiswa baru) atau herregistrasi (mahasiswa lama) tepat pada waktunya.
2. Mengisi kartu Rencana Studi (KRS) dan Buku Program Studi (BPS).
3. Mengonsultasikan dan meminta persetujuan rencana studi yang telah diisi kepada pembimbing studi dan disahkan oleh Pembantu Dekan I atau ketua jurusan yang bersangkutan.
4. Menyerahkan Kartu Rencana Studi (KRS) kepada bagian akademik, fakultas dan jurusan.
5. Dalam keadaan tertentu yang dapat di pertanggung jawabkan, mahasiswa dapat meminta cuti kuliah kepada rektor melalui dekan.²¹

Adapun sistem administrasi akademik yang berkaitan dengan prosedur umum belajar di Institut Agama Islam Negeri Curup antara lain sebagai berikut :

²¹ Herabudin, *Op.Cit.*, h. 149-150

1. Penerimaan Mahasiswa Baru

- a. Terbuka bagi semua warga negara Indonesia maupun asing yang berminat untuk belajar sesuai dengan program studi yang ada.
- b. Mengikuti proses ujian masuk di IAIN Curup, yang dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu, jalur Online dan jalur Mandiri. Jalur online ada dua bentuk yaitu, “pertama jalur penelusuran minat dan Bakat (SPAN PT-AIN); kedua jalur UM-PTAIN tes”.²²
- c. Membayar uang pendaftaran, Mengisi dan menyerahkan formulir yang dilengkapi dengan : foto copy STTB dan NEM yang dilegalisir, foto copy ijazah yang dilegalisir dan pas foto terbaru. Mengikuti ujian penerimaan mahasiswa baru.
- d. Calon mahasiswa yang dinyatakan diterima akan diumumkan secara resmi setelah pelaksanaan ujian masuk. Kemudian melakukan pendaftaran ulang dan menyelesaikan administrasi keuangan.

2. Pendaftaran Mata Kuliah (PMK)

- a. Mahasiswa mengambil mata kuliah dengan berpedoman pada Indeks Prestasi Semester (IPS), kecuali bagi mahasiswa semester pertama mata kuliah harus dikonsultasikan dengan dosen Penasehat Akademik (PA).
- b. Membayar UKT ke Bank BRI, Menyerahkan 1 lembar slip setoran UKT ke bagian AKA, kemudian mahasiswa menerima Formulir Pendaftaran

²² Sri Rahmaningsih, et al, *Buku Pedoman Akademik dan Kode Etik Mahasiswa*, (Curup: LP2 STAIN Curup, 2015), h. 34

Ulang (FPU) dan mengambil Kartu Hasil Studi (KHS), Menyerahkan FPU yang telah diisi disertai persyaratan lainnya. Selanjutnya mahasiswa menerima Formulir Rencana Studi (FRS), Mengisi FRS sesuai dengan beban maksimum, kecuali bagi mahasiswa semester pertama, Mengisi blangko Pendaftaran Mata Kuliah (PMK).

3. Pengambilan Mata Kuliah

Pengambilan mata kuliah berpedoman kepada panduan pendaftaran yang memuat mata kuliah yang disajikan pada semester tertentu.

4. Mata Kuliah Pra-Syarat

Mata kuliah pra-syarat adalah mata kuliah yang harus diambil terlebih dahulu oleh mahasiswa sebelum mengambil mata kuliah berikutnya.

5. Jadwal dan Pengaturan Ruang Kuliah

- a. Jumlah mahasiswa dalam satu kelas maksimal 30 orang
- b. Dalam jadwal kuliah dimuat antara lain nomor kode mata kuliah, nama mata kuliah, nama dosen/ asisten dosen, dan hari yang diatur oleh jurusan bekerja sama dengan bagian AKA.

6. Sistem SKS (Satuan Kredit Semester)

a. Ketentuan umum

SKS adalah besarnya beban studi mahasiswa dan besarnya pengakuan atas keberhasilan terhadap penyelesaian sesuatu unit proses belajar yang dihargai secara kumulatif dan kualitatif selama masa waktu tertentu.

b. Tujuan sks

Memberi kesempatan kepada mahasiswa yang cakap dan giat agar dapat menyelesaikan studi dalam waktu sesingkat mungkin, mengambil mata kuliah yang sesuai dengan minat, bakat serta kemampuannya dan memperoleh hasil evaluasi belajar mahasiswa dengan cara yang lebih tepat dan cermat

c. Beban dan Masa Studi Mahasiswa

Dalam sistem SKS beban studi mahasiswa berbeda-beda sesuai dengan program studi yang diambilnya. Ketentuan pengambilan beban studi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Beban studi mahasiswa program pendidikan strata satu (S.1) minimal sebesar 150 sks
- 2) Beban studi mahasiswa setiap semester ditetapkan berdasarkan prestasi mahasiswa yang dinyatakan dengan indeks prestasi (IP)
- 3) Beban studi maksimum mahasiswa berdasarkan pedoman berikut :

INDEKS PRESTASI SEMESTER	BEBAN STUDI MAKSIMUM YANG DIAMBIL
3,50 – 4,00	24 sks
3,00 – 3,49	22 sks
2,50 – 2,99	20 sks
2,00 – 2,49	18 sks
1,50 – 1,99	16 sks
1,00 – 1,49	12 sks
<0,99	0

- 4) Pengaturan sajian mata kuliah tiap semester dilakukan oleh jurusan.
- 5) Beban studi mahasiswa semester pertama maksimum 18 sks.

Setelah melaksanakan prosedur administrasi akademik, mahasiswa diharuskan mengikuti atau berhak mengikuti kegiatan akademik, yaitu :

1. Mengikuti kuliah ta'aruf atau masa orientasi mahasiswa baru yang diselenggarakan oleh jurusan bagi mahasiswa baru
2. Mengikuti perkuliahan
3. Mengikuti ujian-ujian
4. Melaksanakan tugas-tugas pratikum yang meliputi praktik ibadah, praktik *microteaching* bagi fakultas tarbiyah dan keguruan, Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), praktik peradilan, Praktik Kerja Lapangan, dan praktik-praktik lainnya yang berhubungan dengan mata kuliah,
5. Mengikuti Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM)
6. Mengikuti ujian Komprehensif
7. Mengikuti ujian skripsi
8. Mengikuti wisuda.

D. Fungsi Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik banyak memiliki fungsi, dengan kedudukannya sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Hal

pertama perlu dikaji dalam kaitannya dengan administrasi akademik adalah penempatan orang yang diberi tugas dan wewenang tertentu berkaitan dengan kegiatan akademik, sehingga pelayanan akademik secara administratif dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

Penempatan orang atau *staffing* dilaksanakan untuk mempermudah terlaksananya administrasi akademik. Dalam proses *staffing* dilakukan upaya penentuan, pemilihan, penempatan dan pembimbingan personal. Penentuan dan pemilihan jabatan tertentu didalam struktur organisasi harus memperhatikan kecakapan dan profesionalitas pegawai sesuai dengan jabatan yang dipegangnya. Dalam hal ini berlaku prinsip *the right man in the right place*. Dengan demikian, tidak menempatkan personal pada tugas dan jenis pekerjaan yang bukan keahliannya, karena akan menghambat upaya pencapaian tujuan administrasi.

1. Produk Pelayanan Administrasi Akademik

Tujuan administrasi akademik adalah menciptakan keseragaman dan efektifitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi, sehingga terbinanya kedisiplinan mahasiswa, staf administrasi akademik dan staf pengajar di lingkungan. Produk layanan administrasi akademik antara lain :

- a. Pendaftaran ulang
- b. Kartu Rencana Studi (KRS)
- c. Permohonan pembayaran SPP terlambat / diluar jadwal
- d. Permohonan dispensasi
- e. Permohonan surat dinas
- f. Permohonan izin selang
- g. Pengurusan transkrip
- h. Permohonan bea siswa
- i. Permohonan pindah program

j. Pendaftaran wisuda dan pengurusan ijazah²³

2. Tugas Subbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan

Adapun uraian tugas pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan kepala subbagian akademik dan kemahasiswaan mempunyai tupoksi, diantaranya :

1. Menyusun rencana dan program kerja
2. Menyusun konsep rencana dan program akademik dan kemahasiswaan
3. Melaksanakan berregistrasi mahasiswa
4. Pencatatan evaluasi hasil belajar
5. Melaksanakan administrasi pendidikan dan pengajaran
6. Pelaksanaan administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
7. Pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan kemahasiswaan dan alumni
8. Pelaksanaan administrasi pembinaan kegiatan kemahasiswaan
9. Pelaksanaan pengelolaan kesejahteraan mahasiswa
10. Pelaksanaan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.²⁴

Tugas pokok dan fungsi setiap unit yang ada diperguruan tinggi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan perguruan tinggi yang bersangkutan. Dari penjabaran fungsi akademik diatas, terlihat jelas bahwa dalam proses perkuliahan posisi akademik sangatlah penting. Jadi patutlah dievaluasi secara berkesinambungan pelayanan yang

²³ Tutik Wahyuningsih, Sunarto dan Leny, *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*, Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE) Vol.1 No. 1 Tahun 2013, h. 92-93

²⁴ Tim Pusat Penjamin Mutu Pendidikan (P2MP) STAIN Curup, *Pedoman Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Organisasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup Tahun 2015*, (Curup: P2M Stain Curup,2015), h. 21

diberikan agar nantinya dapat memberikan kenyamanan kepada mahasiswa dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Skripsi Nalendro Pambasmi Angkoro (2017), meneliti tentang Mutu pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Raden ntan Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa subbag akademik sudah melaksanakan pelayanan dengan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya, selain itu subbag akademik juga memiliki nilai mutu yang tinggi. Hanya saja ada beberapa aspek yang belum maksimal seperti sarana ruang tunggu dan jaringan aplikasi SIAKAD yang sering bermasalah. Selain itu, dalam hal memenuhi kepuasan mahasiswa dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan dan mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tesis Indirwan (2016), meneliti persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik pascasarjana UIN Allauddin Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa berdasarkan jaminan (assurance) tidak memberikan jaminan, daya tanggap (responsiveness) pelayanan terkesan lambat, berdasarkan bukti fisik (tangible) sudah memadai, empati (empathy)

sangat jauh dari kata mudah, kehandalan (reliability) dapat dikatakan masih jauh dari berkualitas.

3. Skripsi Arifah Alfiani (2016), meneliti tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Responsiveness secara umum memiliki nilai sebesar 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Realibility secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Empathy secara umum memiliki nilai sebesar 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Assurance secara umum memiliki nilai sebesar 73%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nalendro Pambasmi Angkoro memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mendeskripsikan mutu layanan akademik. Perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan nalendro mengukur kepuasan mahasiswa MPI, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan mutu layanan akademik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Indirwan memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mendeskripsikan mutu/kualitas layanan akademik. Perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan Indirwan mengukur persepsi mahasiswa beserta penilaian kualitas layanan akademik, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan mutu layanan akademik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Alfiani memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menilai tentang layanan administrasi akademik. Perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan Arifah mengukur kepuasan mahasiswa sedangkan penulis hanya mendeskripsikan mutu layanan akademik.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan bagi penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai tinjauan mutu layanan akademik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah berdirinya IAIN Curup

IAIN Curup lahir melalui sejarah yang cukup panjang. Mulanya adalah Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Curup yang berstatus sebagai fakultas jauh dari IAIN Raden Fatah Palembang atau dengan kata lain IAIN Raden Fatah cabang Palembang di Curup. Sementara itu IAIN Raden Fatah Palembang sendiri merupakan cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Gagasan pendiri Fakultas Ushuluddin ini diawali dengan Pembentukan Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Cabang Curup tanggal 21 Oktober 1962. Susunan kepanitian tersebut terdiri dari pelindung, penasehat, ketua I, ketua II, sekretaris I, sekretaris II, bendahara, pembantu dan seksi-seksi. Pendiri fakultas ini antara lain mendapat dukungan dari Prof. Dr. Mr. Hazairin, MH. Husein, Gubernur Sumatera Selatan, Prof. Ibrahim Husein dan lain sebagainya.

Pasca dibentuknya Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Cabang Curup, maka segera disusul dengan didirikannya Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup. Dengan dukungan banyak pihak, pada tahun 1963 tekad bulat Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup mendirikan Fakultas Syari'ah dengan menyangand status swasta. Fakultas

Syari'ah yang baru lahir ini dipimpin oleh Drs. A. Zaidan Djauhari sebagai Dekan dan Drs. Djam'an Nur sebagai Wakil Dekan.

Hampir bersamaan dengan perubahan status IAIN Raden Fatah Palembang dari cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi IAIN yang berdiri sendiri, Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Curup juga diganti menjadi Fakultas Ushuluddin, bersamaan dengan itu pula berdiri Fakultas Syari'ah IAIN raden Fatah di Bengkulu. Pada tahun 1964 dengan datangnya Surat Keputusan Menteri Agama RI No. 86 Tahun 1964, Fakultas Ushuluddin yang semula berstatus swasta berubah menjadi Negeri. SK perubahan status dari swasta menjadi negeri di atas disusul dengan penerbitan Surat Keputusan Menteri Agama No. 87 Tahun 1964 yang menyatakan bahwa Fakultas Ushuluddin Raden Fatah Curup merupakan bagian tidak terpisahkan dari IAIN (Al-Jami'ah Al-Islamiyyah Al-Hukumiyyah) Raden Fatah yang berkedudukan di Ibukota Propinsi Sumatera Selatan, yaitu Palembang.

Dalam perjalanan sejarahnya, gedung perkuliahan Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup mengalami beberapa kali perpindahan. Pada tahun 1963 hingga 1964 menempati gedung sekolah Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) Curup yang berlokasi di Talang Rimbo Curup (Sekarang MAN Curup). Dari tahun 1965 hingga 1968 menggunakan bangunan gedung yang saat ini menjadi lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Curup di jalan Dwi Tunggal. Tahun 1969 hingga tahun 1981 menempati

gedung Yayasan Rejang Setia bekas sekolah Belanda (HIS) di Jalan Setia Negara(yang Sekarang Gedung Pascasarjana IAIN Curup). Sejak tahun 1982 Fakultas Ushuluddin bisa bernafas lega karena menempati bangunan sendiri bantuan pemerintah di Jl. Dr. AK. Gani Curup hingga sekarang.

Dengan berbagai dukungan baik dari dalam Civitas Akademika maupun dari pihak Luar Civitas, akhirnya pada tanggal 05 April 2018 disahkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia yang ditandatangani oleh Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo, Nomor 24 Tahun 2018 tentang “Institut Agama Islam Negeri Curup”. Dengan Peraturan Presiden ini didirikan Institut Agama Islam Negeri Curup sebagai perubahan bentuk dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup merupakan Perguruan Tinggi di lingkungan Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama.

Sebagai langkah dalam melakukan penataan, penguatan, dan pengembangan sistem keadministrasian dan sumber daya manusia (SDM). Pihak IAIN Curup resmi melaunching layanan sistem administrasi terpadu (L-SATU). Peresmian ini langsung dipimpin oleh Sekretaris Jendral

Kementerian Agama (Kemenag) RI yakni Prof H Dr Nur Syam MSi yang didampingi Kakanwil Kemenag Provinsi Bengkulu Bustasar MS.²⁵

Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) merupakan salah satu layanan penyedia jasa di IAIN Curup, dan sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi keberhasilannya sangat ditentukan oleh baiknya pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang baik dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa (perguruan tinggi) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Rektor IAIN Curup, Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd dalam sambutannya mengatakan bahwa peresmian layanan akademik satu pintu sendiri merupakan salah satu bentuk penguatan kelembagaan yang ada di IAIN Curup dengan berbasis Informasi dan Teknologi (IT). Menurutnya, dengan ada sistem layanan akademik berbasis IT sendiri untuk meminimalisir penggunaan kertas.²⁶

Sementara itu Sekretaris Jenderal (Sekjend) Kemenag RI, Prof H Dr Nur Syam MSi dalam sambutannya mengatakan bahwa peresmian L-SATU

²⁵HABIBI/CE, *“Tingkatkan Pelayanan, Akademik STAIN Curup Launching L-SATU”* Curup Ekspres, 15 Desember 2017

²⁶ *Ibid*

merupakan salah satu bentuk komitmen IAIN Curup dalam sistem layanan akademik terpadu satu pintu berbasis IT.

2. Visi dan Misi IAIN Curup

a. Visi

Menjadi lembaga pendidikan tinggi Islam yang bermutu, religius, inovatif dan kompetitif.

- Bermutu : Institut Agama Islam Negeri Curup *concern* dan bertekad memproduksi, menghasilkan alumni yang bermutu dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja serta dapat diandalkan untuk kemajuan Bangsa, Agama dan Negara. Dalam bidang penelitian, IAIN Curup bertekad untuk memproduksi karya akademik yang tidak hanya mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan berbasis integratif, tetapi sekaligus menjadi *problem solver* terhadap permasalahan umat, dan bangsa.
- Religius : Institut Agama Islam Negeri Curup adalah Perguruan Tinggi Islam yang mendasarkan setiap proses tri-dharma perguruan tinggi pada nilai-nilai Religiusitas, melalui Integrasi Moral Akademik dan Kesalehan Sosial.
- Inovatif : Institut Agama Islam Negeri Curup *concern* menjadi Perguruan Tinggi Islam yang memiliki daya saing secara Personal, Sosial, dan Profesional dengan Perguruan Tinggi lain.

- Kompetitif : Institut Agama Islam Negeri Curup *concern* mengimplementasikan nilai-nilai Inovasi dalam proses Pengajaran, Pembelajaran dan Penelitian. Dengan demikian mampu menghasilkan karya-karya akademik yang mampu memberikan kontribusi pada Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan mampu memberikan kontribusi terhadap kehidupan Umat, Bangsa dan Negara.

b. Misi

Adapun yang menjadi Misi IAIN Curup adalah :

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran bermutu, religius dan menghasilkan ilmu pengetahuan yang inovatif dan kompetitif.
- 2) Menyelenggarakan dan mengembangkan berbagai bidang disiplin ilmu melalui penelitian kompetitif yang bermutu dan handal.
- 3) Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai proses pemantapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan.
- 4) Mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuju lembaga yang bermutu, religius, inovatif dan kompetitif.
- 5) Membangun tatakelola yang profesional, transparan dan akuntabel untuk menghasilkan pelayanan prima bagi civitas akademika dan masyarakat.

- 6) Membangun kerjasama yang luas dengan berbagai pihak, instansi pemerintah dan swasta, didalam dan luar negeri, sehingga mampu mendukung pelaksanaan tri dharma pendidikan tinggi yang bermutu.
- 7) Melaksanakan kegiatan mahasiswa yang berbasis pengembangan soft skill dan berkarakter.

3. Sistem Informasi Akademik IAIN Curup

Sistem informasi akademik yang dipergunakan oleh IAIN Curup yaitu SISCA. Sistem ini dipergunaan untuk mengelola kegiatan administrasi akademik yang meliputi :

- 1) Penerimaan mahasiswa baru
- 2) Pengelolaan administrasi perkuliahan
- 3) Pengelolaan evaluasi perkuliahan
- 4) Pencetakan ijazah
- 5) Input nilai oleh dosen
- 6) Pengisian KRS oleh mahasiswa²⁷

B. Layanan Administrasi Akademik Kemahasiswaan

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup.

1. Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan

²⁷ Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Curup, *Rencana induk pengembangan (RIP) Institut Agama Islam Negeri Curup*, (Curup: LPM Iain Curup, 2018), h. 18

- a. Tugas : melaksanakan penyusunan rencana, program dan anggaran, administrasi umum, keuangan, organisasi, kepegawaian, hukum, administrasi akademik, kelembagaan, kemahasiswaan, kerja sama dan pemberdayaan alumni.
- b. Fungsi :
 - 1) Penyusunan rencana program dan anggaran
 - 2) Pelaksanaan evaluasi program dan anggaran
 - 3) Pelaksanaan perbendaharaan, akuntansi dan pelaporan keuangan
 - 4) Pelaksanaan urusan organisasi dan tata laksana, serta penyusunan peraturan dan advokasi hukum
 - 5) Pelaksanaan urusan kepegawaian
 - 6) Pelaksanaan administrasi akademik, kemahasiswaan, kerjasama, dan pemberdayaan alumni
 - 7) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, hubungan masyarakat, dokumentasi dan publikasi, serta kerumahtanggaan
 - 8) Penyiapan evaluasi dan pelaporan Institut²⁸

2. Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama

²⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup

- a. Tugas : melaksanakan administrasi akademik, kemahasiswaan, kerjasama, pemberdayaan alumni, hubungan masyarakat, dokumentasi dan publikasi.
- b. Fungsi :
 - 1) Pengelolaan informasi dan pelayanan administrasi akademik
 - 2) Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan dan pemberdayaan alumni
 - 3) Pelaksanaan kerjasama
 - 4) Pelaksanaan hubungan masyarakat, doumentasi dan publikasi

3. Kepala Bagian Administrasi

Bagian administrasi mempunyai tugas menyelenggarakan layanan administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan IAIN Curup.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, bagian administrasi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana dan program kerja.
- b. Penyusunan konsep rencana dan program kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, akademik kemahasiswaan, perencanaan dan system informasi.
- c. Pembinaan pengelolaan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, akademik kemahasiswaan, perencanaan dan system informasi.
- d. Pembinaan pelaksanaan tata usaha dan kegiatan hubungan masyarakat.

- e. Pelaksanaan administrasi pendidikan dan pengajaran.
 - f. Pelaksanaan administrasi penelitian dan pengabdian kepada alumni.
 - g. Pelaksanaan registrasi dan berregistrasi mahasiswa.
 - h. Pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan mahasiswa dan alumni
 - i. Pelaksanaan administrasi pembinaan kegiatan mahasiswa
 - j. Pengelolaan kesejahteraan mahasiswa
 - k. Pelaksanaan administrasi pengelolaan, penyimpanan, penyajian data, dan informasi
 - l. Pengendalian dan penyelenggaraan administrasi.
 - m. Melaksanakan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.
4. Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan
- Tugas : melakukan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, pembinaan bakat dan minat mahasiswa serta pemberdayaan alumni.
 - a. Kepala sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan
 - 1) Menyusun rencana dan program kerja
 - 2) Menyusun konsep rencana dan program akademik dan kemahasiswaan
 - 3) Melaksanakan berregistrasi mahasiswa
 - 4) Pencatatan evaluasi hasil belajar

- 5) Melaksanakan administrasi pendidikan dan pengajaran
 - 6) Pelaksanaan administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
 - 7) Pelaksanaan administrasi pembinaan kelembagaan kemahasiswaan dan alumni
 - 8) Pelaksanaan administrasi pembinaan kegiatan kemahasiswaan
 - 9) Pelaksanaan pengelolaan kesejahteraan mahasiswa
 - 10) Pelaksanaan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan
- b. Staf sub legalisir dan administrasi mahasiswa
- 1) Melakukan pencatatan kemajuan mahasiswa
 - 2) Melakukan pencatatan evaluasi belajar
 - 3) Pengisian nilai ke KHS mahasiswa per semester
 - 4) Membuat dan meneliti transkrip nilai
 - 5) Menerima nilai hasil ujian
 - 6) Memasukan nilai mahasiswa ke KHS masing-masing
 - 7) Mengarsipkan data mahasiswa ke file masing-masing
 - 8) Membuat dan menyediakan daftar hadir serta merekapnya
 - 9) Menata, mendata, merekapitulasi dan membuat kartu seminar mahasiswa
- c. Staf sub bagian administrasi pendidikan

- 1) Merencanakan ATK persemester
 - 2) Menerima dan memasukan data nilai hasil ujian
 - 3) Membantu pengisian KHS
 - 4) Menata arsip alumni
 - 5) Mendistribusikan surat keluar dan masuk
 - 6) Membuat surat keterangan, FRS dan KHS
- d. Staf sub bagian registrasi dan komputerisasi
- 1) Menerima herregistrasi mahasiswa
 - 2) Melaporan perkembangan mahasiswa yang registrasi
 - 3) Menyediaan blangko registrasi
 - 4) Pemilihan program studi bagi mahasiswa baru
 - 5) Membuat dan menyelesaikan KTM dan mendistribusikannya.
- e. Staf sub bagian alumni, indeks, prestasi dan buku induk
- 1) Mengetik semua SK yang menyangkut MIKWA
 - 2) Menyiapkan blangko kurikulum
 - 3) Mengisi papan data, buku induk mahasiswa dan membuat rekapitulasi IP mahasiswa persemester
 - 4) Membuat surat keterangan izin penelitian²⁹

²⁹ Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Curup, *Pedoman Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Institut Agama Islam Negeri Curup*, (Curup: LPM Iain Curup, 2018), h. 20-24

5. Data Pegawai Administrasi Akademik Kemahasiswaan

Dalam melaksanakan kegiatan melayani akademik mahasiswa di layanan sistem administrasi terpadu maka perlu adanya staf/pegawai. Untuk jumlah pegawai yang bekerja dikantor administrasi akademi kemahasiswaan L-SATU IAIN Curup yaitu berjumlah 9 orang sesuai data yang diberikan oleh pihak AAK tahun 2019 yang terdiri dari 5 orang yang berstatus pegawai negeri dan 4 orang yang bertatus pegawai honorer. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

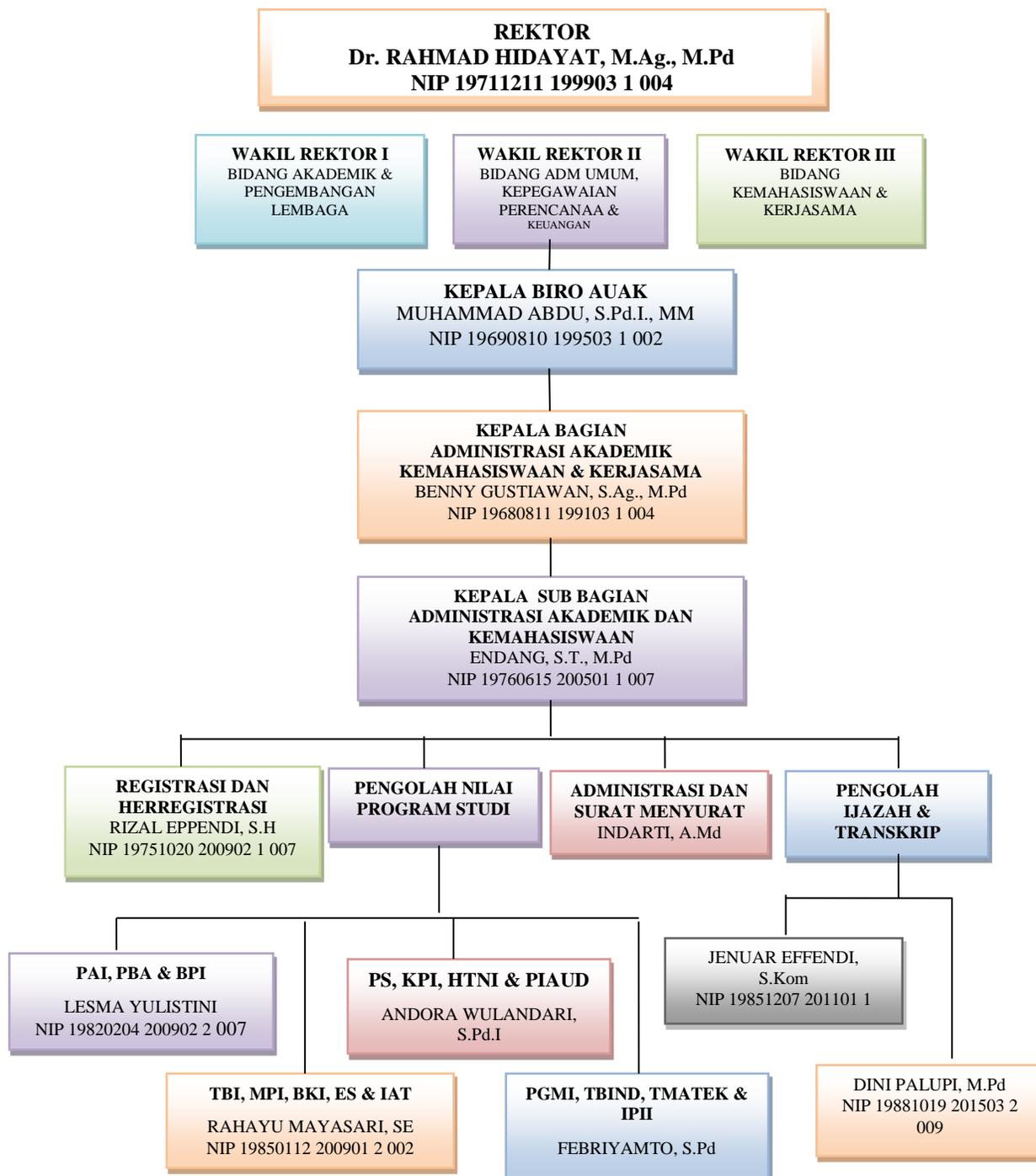
Data pegawai Administrasi Akademik Kemahasiswaan IAIN Curup

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Abdu, S.Pd. i., MM	Kepala Biro AUAK
2	Benny Gustiawan, S,Ag., M.Pd	Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama
3	Endang, S.T., M.Pd	Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan
4	Rizal Eppendi, S.H	Registrasi dan Herregistrasi
5	Indarti, A.Md	Administrasi dan Surat Menyurat
Pengolah Nilai Program Studi		
6	Lesma Yulistini, S.E	PAI, PBA & BPI
7	Rahayu Mayasari, SE	TBI, MPI, BKI, ES & IAT
8	Andora Wulandari, S.Pd.I	PS, KPI, HTNI & PIAUD
9	Febriyamto, S.Pd	PGMI, TBIND, TMATEK & IPII
10	Jenuar Effendi, S.Kom	Pengolah Ijazah dan Transkrip

11	Dini Palupi, M.Pd	Pengolah Ijazah dan Transkrip
----	-------------------	-------------------------------

Data: Dokumentasi L-SATU IAIN Curup 2019

6. Struktur Organisasi Layanan Administrasi Akademik Kemahasiswaan



C. Temuan Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik (*Tangible*) dalam pelayanan merupakan tampilan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam berbagai bentuk, baik itu fisik ruangan yang digunakan untuk pelayanan maupun sarana dan prasarana lainnya. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan oleh penyedia layanan seperti fasilitas fisik serta sarana dan prasarana lainnya yang akan mempengaruhi proses pelayanan.

Setiap orang yang menginginkan pelayanan yang berkualitas, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Adapun yang dimaksud dengan bukti fisik (*tangible*) dalam memberikan pelayanan yaitu biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, serta penampilan pegawai saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa menggambarkan bahwa, tampilan fisik (*tangible*) ruang pelayanan AAK sudah bagus tetapi fasilitasnya yang masih kurang memadai.

Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang mahasiswa DH

Menurut saya tempat pelayanannya sudah cukup baik, disediakan kursi untuk kita duduk jika mahasiswa sedang ramai dan pelayanan sedikit mengantri³⁰.

³⁰ DH, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa hampir semua mahasiswa berpendapat bahwasanya, ruangan AAK sudah dirasakan cukup nyaman oleh para mahasiswa dengan adanya kursi untuk para mahasiswa duduk dan mengantri saat pelayanan sedang ramai dan menurut mereka para karyawan telah berpakaian rapi sesuai dengan aturannya. Akan tetapi, beberapa mahasiswa menyatakan bahwa fasilitas yang ada di kantor AAK jauh dari kata mutakhir atau terbaru. Seperti ungkapan MT dan RZ mereka sama-sama berpendapat bahwa fasilitas seperti halnya komputer yang ada di kantor tidak dapat dipakai oleh mahasiswa untuk kepentingan administrasi akademik mahasiswa

Menurut saya fasilitasnya sudah cukup baik, walaupun sebenarnya masih banyak kekurangan yang ada, seperti halnya komputer yang tidak dapat digunakan oleh kami para mahasiswa, walaupun sebenarnya dari segi penampilan para pegawai sudah baik dan juga antrian itu tidak tentu karna mesin untuk mengambil nomor antrian pun tidak bisa kami gunakan.³¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Untuk sementara fasilitas yang ada di Aak ini masih kurang dalam pelayanan, terutama di pengelolaan data masih sangat kurang karena masih menggunakan perangkat-perangkat yang lama. Adapun 4 komputer yang berada disana selama ini dipakai untuk registrasi daftar mahasiswa baru ataupun mahasiswa yang mau ngeprint KHS, tetapi sekarang sedang rusak berat cuma satu yang bisa dipakai. Jadi

³¹ RZ, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

secara keseluruhan sarana dan prasarana di Aak ini masih kurang karena sebagian peralatan ada yang rusak ringan hingga rusak berat³².

Fasilitas yang disediakan oleh pengelola AAK IAIN Curup sebagian sudah terpenuhi, namun di sisi lain pula masih ada yang perlu dilengkapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KABIRO AUAK bapak H. Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM :

Sarana dan prasarana yang ada di IAIN Curup untuk pelayanan akademik untuk memenuhi standar minimal sudah, namun kita terus melengkapi dan mengikuti perkembangan tentunya semua pelayanan berbentuk teknologi yang secara bertahap ini akan dilengkapidalam memenuhi kebutuhantuntutan mahasiswa dalam rangka memberi layanan yang baik dibidang layanan adminstrasi akademik kemahasiswaan.³³

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwasanya dari segi *tangible* atau bukti fisik tempat pelayanan di kantor AAK sudah cukup nyaman, ada kursi untuk mahasiswa duduk selagi menunggu antrian jika pelayanan sedang ramai, karyawan juga berpenampilan rapi sesuai dengan aturan, akan tetapi perlengkapan yang ada di sana sudah banyak yang tidak dipakai hanya sebagai pajangan saja contohnya komputer yang digunakan untuk mahasiswa mencetak KHS atau kebutuhan lainnya sekarang yang berfungsi hanya satu komputer saja dan juga mesin untuk mengambil nomor antrian tidak lagi digunakan, peralatan yang ada di kantor AAK menurut penulis belum tampak menarik secara visual kemudian sumber informasi berupa papan informasi

³² Endang, ST., M.Pd, Subbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan, *Wawancara*, 14 Mei 2019

³³ Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM, Kabiro AUAK, *Wawancara*, 21 Mei 2019

yang diletakan diluar kantor jarang diperbaruhi³⁴, sewaktu penulis kesana pada observasi pertama informasi yang ada di papan hanya informasi pada tahun lalu³⁵, dan pada observasi kedua barulah papan informasi diperbarui dengan info pembayaran UKT mahasiswa baru.

Berdasarkan temuan penelitian tentang bukti fisik/*tangible* di AAK IAIN Curup disimpulkan mutu layanan berkaitan dengan sarana dan prasarana ruang pelayanan dan penampilan pegawai berada belum optimal, dimana terlihat dari ruang pelayanan administrasi akademik saat ini masih belum memadai, seperti: 4 unit komputer yang dulu bisa dipergunakan oleh mahasiswa untuk mengakses portal kini hanya berfungsi hanya satu unit saja sedangkan sisa nya telah rusak dan tidak dapat dipakai, begitupun dengan mesin untuk mengambil nomor antrian tidak pernah dipergunakan, papan informasi pun sangat jarang diperbarui dengan dengan info-info yang terbaru, inilah yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan di bagian administrasi akademik kemahasiswaan namun dari segi penampilan para pegawai sudah baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* yaitu suatu sikap kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan bertindak

³⁴ Observasi, 08 Mei 2019

³⁵ Observasi, 30 April 2019

tanggap dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Adapun yang dimaksud dengan daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini adalah cepat tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan atau masalah dengan akademiknya dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta kehadiran pegawai saat para mahasiswa membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa, karyawan di bagian kemahasiswaan ini belum bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh tentang pelayanan

administrasi akademik di AAK, misalnya mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang diberikan, seperti ungkapan mahasiswi AS

Terkadang pelayanan yang diberikan staf AAK cepat dan terkadang juga terbelit-belit, apa lagi mereka itu kadang saat dibutuhkan tidak ada ditempat, lagi keluarlah padahal situasinya kita ingin cepat mengurus sesuatu yang penting³⁶.

Adapun menurut mahasiswi DR

Pelayanan yang diberikan tergantung situasinya kalau misalnya ramai pelayanan agak lama dan tersendat banyak menunggu dan mengantri, tetapi kalau sedang sepi pelayanan lumayan cepat³⁷.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KABIRO AUAK bapak H.

Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM :

Staf kita sudah banyak, dan kita sudah punya layanan satu atap dan semua pelayanan mahasiswa semua sudah ke L-Satu, namun kita tidak menutupi kekurangan kelemahan sekali lagi kita akan memperbaiki melengkapi semua kekurangan yang ada sehingga benar-benar memang layak para mahasiswa terlayani dengan baik dan semua pegawai kita yang ada ini secara standar minimal layanan sudah baik namun perlu peningkatan kemampuan SDM kita.³⁸

Salah satu penyebab yang membuat terhambatnya pelayanan akademik di AAK IAIN Curup adalah jumlah karyawan yang sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik

kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Bahwa daya tanggap itu tergantung orangnya kadang –kadang memang tipelogi orang itu ingin melayani siapapun orangnya dia akan tetap melayani tapi ada juga tipelogi pegawai itu ada yang cuek tergantung kondisi *mood* dia. Kalau moodnya lagi bagus dia akan

³⁶ AS, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

³⁷ DR, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

³⁸ Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM, Kabiro AUAK, *Wawancara*, 21 Mei 2019

melayani dengan baik cepat sesuai dengan waktu yang dijanjkan tapi jika moodnya lagi tidak bagus ya dia cuek aja.

Pegawai AAK memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak maksimal sesuai dengan harapan mahasiswa dikarenakan mereka kurang disiplin dengan waktu yang semestinya datang 14:00 setelah jam istirahat malah sering datang dengan terlambat setengah jam menjadi 14:30. Keterlambatan pegawai masuk kantor sangat mengganggu pelayanan, banyak mahasiswa ingin mengurus keperluan administrasi mereka dalam perkuliahan sering lambat dan imbasnya harus menunggu hingga para staf kepegawaian datang. Demikian pula yang dikatakan mahasiswi DR dalam wawancara mengatakan

Pegawai kadang datang terlambat, dan juga kadang saat dibutuhkan para pegawai tidak ada diruangan, saya pernah kesana diwaktu jam kerja untuk mengambil KHS sampai disitu pegawainya tidak ada katanya sedang keluar, karena saya sudah lama menunggu tetapi pegawai tidak datang juga akhirnya saya pulang. Jadi saya itu malas kadang-kadang untuk kesana, tidak semangat³⁹.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dikantor AAK IAIN Curup pegawai AAK siap tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam kerja, karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat saat kantor sedang sepi dan sedikit lambat atau mengantri saat kantor sedang ramai atau saat sedang banyak mahasiswa yang sedang mengurus keperluan mereka contohnya saat para mahasiswa mendaftar wisuda dan mendaftar untuk ujian skripsi, hanya saja beberapa pegawai sering tidak disiplin dengan datang

³⁹ DR, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

terlambat saat jam istirahat telah selesai, pegawai merespon mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan, akan tetapi pegawai jarang sekali menanyakan apa kebutuhan mahasiswa saat datang kesana.⁴⁰

Berdasarkan temuan penelitian tentang daya tanggap/ *responsiveness* di AAK IAIN Curup disimpulkan pelayanan yang diberikan cukup baik, karena masih ada mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan yang sangat lama saat kantor sedang ramai misalnya saat menjelang wisuda seluruh mahasiswa akan mengurus semua keperluannya di AAK dan terkadang pegawai datang lama dari jam yang seharusnya, ditambah jumlah pegawai dengan jumlah mahasiswa yang tidak sebanding, jumlah pegawai yang minim inilah yang menyebabkan pelayanan administrasi akademik di AAK menjadi terganggu/terhambat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Assurance (jaminan) merupakan jaminan yang diberikan pemberi layanan yang dalam hal ini pegawai pelayanan akademik kepada mahasiswa. Jaminan tersebut dapat berupa kepercayaan, kesopanan maupun pengetahuan sehingga membuat para mahasiswa merasa tenang dan nyaman saat dilayani. Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh jaminan pelayanan yang diberikan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh para pemberi layanan sehingga dengan mudah membuat

⁴⁰ Observasi, hari Rabu tanggal 08 Mei 2019 pukul 14.15

kepercayaan dari mereka yang diberi layanan menjadi berkurang. Jaminan dan kepercayaan memberikan gambaran kemampuan kepada pegawai para pengguna jasa yang mempunyai resiko tinggi atau mereka yang merasakan ketidakpastian terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Adanya *assurance* (jaminan) memberikan nilai positif bagi pelayanan. Baik buruknya suatu pelayanan di tentukan oleh pegawai tersebut.

Adapun yang dimaksud *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa, sikap ramah dan adil yang diberikan oleh para pegawai serta bebas dari resiko dan keraguraguan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa, pegawai di bagian kemahasiswaan memiliki kemampuan yang cukup baik dan bersikap adil kepada mahasiswa akan tetapi kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dalam diri mahasiswa masih kurang kemudian dari segi sopan santun menurut penulis mahasiswa harus lebih bersikap sopan karena para pegawai lebih tua dari mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh tentang pelayanan administrasi akademik

Hasil wawancara dengan NA mengatakan

Dalam memberikan pelayanan, pegawai dinilai cuek dengan memberikan ekspresi wajah yang tegas dan tidak ramah dan kurang senyum dalam memberikan pelayanan⁴¹.

⁴¹ NA, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

Bersamaan dengan itu, DK menambahkan “Pegawai tidak menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa”⁴²

Prilaku yang cuek di perlihatkan oleh pagawai kepada mahasiswa ketika memberikan pelayanan tidak mencerminkan palayanan baik dengan menerapkan 3S+1M yaitu senyum, salam, sapa dan menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Kemampuan para pegawai di AAK ini sudah mempuni sudah bagus, semua pegawai sudah bisa mengoperasikan komputer karena didalam pelayanan administrasi akademik ini kita menggunakan sistem aplikasi menggunakan portal, jadi itu semua harus dikuasai oleh setiap pegawai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwasanya dari segi *assurance* atau jaminan, beberapa pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terlihat saat mahasiswa membutuhkan sesuatu pegawai sangat cuek dan terkesan acuh tak acuh keadaan seperti ini memang tidak bisa dipungkiri terkadang ada saat-saat pegawai melayani mahasiswa tidak seperti biasanya, bisa pula mahasiswa mendapatkan pegawai yang tidak melayani mereka dengan sebaik mungkin, ini dipengaruhi oleh suasana lingkungan kerjanya tidak kondusif atau beban kerja yang banyak sehingga mempengaruhi emosi mereka. Kemampuan karyawan sudah cukup baik

⁴² DK, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

menurut penulis karena setiap pegawai harus bisa mengoperasikan komputer karena semua sudah menggunakan portal yang harus diakses secara online.⁴³

Berdasarkan temuan penelitian tentang jaminan/*assurance* di AAK IAIN Curup disimpulkan pelayanan yang diberikan cukup baik, dalam hal keramahan dan kesabaran dari para pegawai di bagian administrasi akademik/kemahasiswaan masih kurang ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa, mereka terkadang cuek dan terkadang mahasiswa itu di suruh menunggu lama, namun kemampuan dan pengetahuan karyawan sudah baik dalam Ilmu Teknologi karena setiap pegawai harus bisa mengoperasikan komputer karena semua sudah menggunakan portal yang harus diakses secara online.

4. Kehandalan (*Reliability*)

Aspek kehandalan (*Reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh staf/pegawai akademik dalam bentuk kemampuan dan keakuratan yang berdampak pada tingginya tingkat kesadaran pemberi layanan kepada mahasiswa perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan dalam hal ini mahasiswa. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan, seperti masalah kemampuan dalam memberikan layanan harus memadai, begitu juga dengan tingkat keakuratan

⁴³ Observasi, 08 Mei 2019

harus dapat ditunjukkan agar mahasiswa memiliki kesadaran dalam proses akademik.

Adapun yang dimaksud dengan kehandalan (*Reliability*) dalam penelitian ini meliputi kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dan segera, akurat dan memuaskan. Hasil wawancara dengan MT mengatakan :

Pelayanan yang diberikan akurat, karyawan pun memberikan pelayanan dengan segera jika sedang sepi⁴⁴

Menurut RZ “Karyawan memberikan pelayanan dengan segera, dan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan”⁴⁵.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Untuk kehandalan sementara ini untuk pelayanan kami sudah cukup tetapi pasti ada kekurangan tergantung orangnya, karena pegawai disinikan beda-beda sifat ada yang sifat pelayanannya lebih gampang ada orangnya yang *care* ada yang orang nya lebih pendiam ada yang sifatnya ingin melayani ada yang ingin dilayani. Dan juga kami terkendala dengan jumlah pegawai yang sedikit sedangkan jumlah mahasiswa yang ingin dilayani sangat banyak, diwaktu padat kami tidak bisa melayani orang yang sebanyak itu, yang namanya melayani kadang tingkat emosi juga bermain terkadang ada juga mahasiswa yang tidak beretika ketika berhadapan dengan pegawai disini⁴⁶.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwasanya dari segi *reliability* atau kehandalan para pegawai telah memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, pelayanan pun diberikan dengan segera, para karyawan pun bekerja

⁴⁴ MT, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

⁴⁵ RZ, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

⁴⁶ Endang, ST., M.Pd, Subbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan, *Wawancara*, 14 Mei

sesuai dengan tugas dan fungsinya contohnya setiap mahasiswa yang ingin mengambil KHS dengan mahasiswa yang sedang mengurus KKPM atau magang atau pun ingin registrasi mereka akan dilayani dengan pegawai yang berbeda sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.⁴⁷

Berdasarkan temuan penelitian tentang kehandalan/*reliability* di AAK IAIN Curup disimpulkan pelayanan yang diberikan sudah baik, para pegawai telah memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, pelayanan pun diberikan dengan segera, para karyawan juga bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya contohnya setiap mahasiswa yang ingin mengambil KHS dengan mahasiswa yang sedang mengurus KKPM atau magang mereka akan dilayani dengan pegawai yang berbeda sesuai dengan tugasnya dan semua sudah sesuai dengan aturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perilaku individu. Empati digambarkan sebagai kepedulian, memberikan perhatian yang tulus ketika para pengguna jasa merasa kesulitan dalam melakukan suatu urusan dalam pelayanan maka pegawai dengan senang hati membantu dan memberikan solusi tentang apa yang harus dilakukan. Empati (*Empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh pegawai terhadap mahasiswa.

⁴⁷ Observasi, 08 Mei 2019

Adapun yang dimaksud dengan empati (*empathy*) dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan proses administrasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hasil wawancara dengan DH mengatakan

“Karyawan jarang memberikan perhatian kepada mahasiswa.”⁴⁸

Sedangkan menurut pendapat OA “Sebagian karyawan memberikan perhatian kepada mahasiswa dan sebagian nya lagi tidak, tetapi pelayanan yang diberikan oleh karyawan selalu dipermudah”.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Bentuk perhatian yang di berikan karyawan pertama menanyakan apa kebutuhan atau layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Mangkanya kalau sarana dan prasarana itu tadi sudah bagus sudah dilengkapi maka tidak perlu lagi. Kalau mahasiswa datang kesini tinggal pencet tombol di mesin antrian yang mana kebutuhan dia. Mau mengambil KHS kah atukah pelayanan yang lain mereka tinggal pencet nomor antrian dimesin kemana arah mereka sesuai kebutuhan. Karena sarana prasarana itu tadi masih kurang tidak berfungsi mangka timbul antrian adang-kadang tidak jelas siapa yang datang duluan siapa yang belakangan seperti itu⁵⁰.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwasanya dari segi *empathy*, pegawai memberikan kemudahan dalam setiap pelayanan kepada mahasiswa,

⁴⁸ DH, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

⁴⁹ OA, *Wawancara*, tanggal 10 Mei 2019

⁵⁰ Endang, ST., M.Pd, Subbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan, *Wawancara*, 14 Mei

komunikasi antara karyawan dan mahasiswa belum terjalin dengan baik dan juga tidak ada perhatian individu yang diberikan dari karyawan.⁵¹

Berdasarkan temuan penelitian tentang empati/*emphaty* di AAK IAIN Curup disimpulkan pelayanan yang diberikan belum optimal, para pegawai memberikan kemudahan dalam setiap pelayanan kepada mahasiswa namun perhatian dari para pegawai masih kurang dirasakan oleh mahasiswa apa lagi memahami kebutuhan para mahasiswa secara spesifik.

6. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik

Persaingan pelayanan administrasi di perguruan tinggi, menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang ada di perguruan tinggi. Sebab dalam perguruan tinggi pelayanan akademik merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan mahasiswa, sehingga ketika mahasiswa ditanya mengenai kualitas pelayanan maka yang muncul pertama kali dibenak pikiran adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu, di era persaingan pendidikan tinggi saat ini pelayanan administrasi menjadi tolak ukur penentu peraih konsumen (mahasiswa) terbanyak. Maka apabila pelayanan administrasi tidak memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, mahasiswa tidak akan merasa puas atas pelayanan administrasi yang diberikan.

⁵¹ Observasi, 08 Mei 2019

Menurut penulis ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan akademik diantaranya:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
4. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
5. Fasilitas pendukung lainnya.

Memperhatikan hal di atas telah dipaparkan secara jelas dimensi kualitas atau mutu pelayanan yang baik, jika hal ini di kesampingkan dan menutup mata untuk mewujudkannya maka niscaya pelayanan yang diharapkan mahasiswa masih jauh dari kata ungkapan berkualitas. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan dan SDM serta memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten dan berkesinambungan. Dengan demikian, menciptakan pelayanan berkualitas sesuai keinginan pengguna layanan dan melampaui harapan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subbag administrasi akademik kemahasiswaan bapak Endang, S.T., M.Pd :

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan akademik pertama untuk kedepan kita akan meningkatkan sarana dan prasarana di AAK ini terlebih dahulu. Sarana untuk pengelolaan data terutama karena kita

disini sistem jaringan dan aplikasi kalau sarana itu tidak mendukung maka sangat dimungkinkan pelayanan itu kurang baik, yang kedua tetap kami mengevaluasi mungkin pelayanan kami terhadap mahasiswa mungkin banyak kurangnya. Apalagi zaman sekarang ini jumlah mahasiswa sangat banyak sehingga mungkin terjadi kekeliruan saat peinputan data nilai. Harapan kami ada pembagian ke fakultas dan keprodi mengenai administrasi akademik kemahasiswaan sehingga tidak semua kebutuhan harus ke L1 ini⁵².

Salah satu faktor yang tidak bisa diabaikan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh lembaga adalah kualitas SDM yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut, diperlukan perpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan institusi, baik dari kelembagaan juga adanya peningkatan kualitas SDM walaupun pencapaian tingkat kualitas tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah, namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif demi terciptanya keinginan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan KABIRO AUAK bapak H.

Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM :

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan akademik Jangka pendek kita selalu melakukan koordinasi rapat evaluasi kegiatan bisa setiap minggu setiap bulan. Dan jangka menengah nya pegawai yang ada akan kita beri kesempatan untuk belajar melalui workshop pelatihan dan sebagainya melalui FGD. Kemudian untuk jangka panjangnya kita tentunya untuk pegawai- pegawai yang kurang akan mengusulkan

⁵² Endang, ST., M.Pd, Subbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan, *Wawancara*, 14 Mei 2019

untuk penerimaan pegawai baru yang memenuhi standar kebutuhan yang ada di IAIN⁵³.

Meningkatkan kualitas pelayanan akademik bagi mahasiswa dengan kenyamanan yang optimal, yaitu dengan cara mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3S (senyum,sapa,salam), helpful dan memiliki pengetahuan, pengerjaan tepat waktu, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, tenaga yang terampil, perhatian yang serius terhadap mahasiswa, serta mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi yang baik.

D. Pembahasan Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari segi bukti fisik/*tangible* sebaiknya pihak AAK meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan akademik agar fasilitas yang tidak layak dioperasikan seyogyanya diganti atau diperbaiki supaya berfungsi dengan baik dan kualitas layanan yang diberikan oleh para pemberi layanan lebih optimal.

2. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dari segi daya tanggap/*responsiviness* menurut peneliti sebaiknya para pegawai AAK lebih cepat tanggap dan tidak terlalu sibuk dengan urusan masing-masing apalagi sampai datang terlalu lama dari batas jam istirahat.

⁵³ Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM, Kabiro AUAK, *Wawancara*, 21 Mei 2019

Jika diperlukan menambah pegawai akan lebih baik, dikarenakan jumlah pegawai yang minim tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang setiap tahun bertambah banyak.

3. Jaminan (*Assurance*)

Dari segi jaminan kemampuan/*assurance* sebaiknya pihak AAK memberikan pelatihan/workshop kepada pegawai mengenai pelayanan prima agar pegawai dapat memperoleh pengetahuan dan dapat menilai kemampuan diri, kemudian agar pegawai dapat lebih ramah dalam bertugas, menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa serta bebas dari resiko dan keragu-raguan dalam melayani mahasiswa.

4. Keandalan (*Reliability*)

Dari segi keandalan/*reliability* sudah cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses agar pelayanan dapat memuaskan.

5. Empati (*Empathy*)

Dari segi empati/*empathy* sebaiknya pihak AAK lebih berupaya memahami keinginan pelanggan/mahasiswa secara spesifik, memberikan perhatian yang tulus ketika para mahasiswa merasa kesulitan dalam melakukan suatu urusan dalam pelayanan maka pegawai dengan senang hati membantu dan memberikan solusi tentang apa yang harus dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun beberapa urusan layanan administrasi akademik kemahasiswaan seperti pembuat SK pembimbing dan izin penelitian, pengurusan sertifikat PPL, pendaftaran ujian dan pengurusan SKL *Komprehensif*, pendaftaran sidang *Munaqasah* dan lain-lain sudah dimigrasikan ke fakultas masing-masing.

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu layanan berdasarkan bukti fisik (*tangible*) dalam hal ini yaitu berkaitan dengan sarana dan prasarana ruang pelayanan dan penampilan pegawai belum optimal, dimana terlihat dari ruang pelayanan administrasi akademik saat ini masih belum memadai, seperti: 4 unit komputer yang dulu bisa dipergunakan oleh mahasiswa untuk mengakses portal kini hanya berfungsi hanya satu unit saja sedangkan sisanya telah rusak dan tidak dapat dipakai, begitupun dengan mesin untuk mengambil nomor antrian tidak pernah dipergunakan, papan informasi pun sangat jarang diperbarui dengan dengan info-info yang terbaru, inilah yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan di bagian administrasi akademik kemahasiswaan namun dari segi penampilan para pegawai sudah baik.

2. Mutu layanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) dalam hal ini berkaitan dengan cepat tanggap melayani mahasiswa cukup baik, karena masih ada mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan yang sangat lama saat kantor sedang ramai misalnya saat menjelang wisuda seluruh mahasiswa akan mengurus semua keperluannya di AAK dan ditambah jumlah pegawai dengan jumlah mahasiswa yang tidak sebanding, jumlah pegawai yang minim inilah yang menyebabkan pelayanan administrasi akademik di AAK menjadi terganggu/terhambat.
3. Mutu layanan berdasarkan jaminan (*assurance*) cukup baik, dalam hal keramahan dan kesabaran dari para pegawai di bagian administrasi akademik kemahasiswaan masih kurang ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa, mereka terkadang cuek dan terkadang mahasiswa itu di suruh menunggu lama, namun kemampuan dan pengetahuan karyawan sudah baik dalam Ilmu Teknologi karena setiap pegawai harus bisa mengoperasikan komputer karena semua sudah menggunakan portal yang harus diakses secara online.
4. Mutu layanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) sudah baik, para pegawai telah memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, pelayanan pun diberikan dengan segera, para karyawan juga bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya contohnya setiap mahasiswa yang ingin mengambil KHS dengan mahasiswa yang sedang mengurus KKPM atau magang mereka akan dilayani dengan pegawai yang berbeda sesuai dengan tugasnya dan semua

sudah sesuai dengan aturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

5. Mutu layanan berdasarkan empati (*empathy*) belum optimal, para pegawai memberikan kemudahan dalam setiap pelayanan kepada mahasiswa namun perhatian dari para pegawai masih kurang dirasakan oleh mahasiswa apa lagi memahami kebutuhan para mahasiswa secara spesifik.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas maka ada beberapa saran-saran yang ingin peneliti sampaikan terkait dengan kualitas pelayanan akademik di bagian AAK IAIN Curup.

1. Memberikan pelatihan/*workshop* mengenai pelayanan prima, agar pegawai dapat lebih ramah, tanggap, cepat, tepat dan memuaskan dalam pengurusan akademik mahasiswa.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan akademik agar fasilitas yang tidak layak dioperasikan seyogyanya diganti atau diperbaiki supaya berfungsi dengan baik dan kualitas layanan yang diberikan oleh para pemberi layanan lebih optimal.
3. Pihak IAIN seharusnya melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Akademik, sehingga pemangku kebijakan dapat meningkatkan kekurangan dan kelemahan kinerja pegawai dalam pelayanan akademik.

4. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan akademik secara berkelanjutan.
5. Diharapkan ada kerjasama atau pengertian baik dari pegawai administrasi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan yang harmonis antara pegawai administrasi dengan mahasiswa dan hendaknya para mahasiswa sebagai pengguna layanan/jasa administrasi harus menghormati segala kebijakan administrasi akademik AAK secara dewasa dan bijaksana.
6. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti kualitas pelayanan administrasi akademik di bagian AAK IAIN Curup, diharapkan dapat mengembangkan dan meneruskan kembali penelitian ini dengan menambah komponen yang belum diulas dalam penelitian ini, agar nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang membangun untuk layanan Akademik IAIN Curup.

DAFTAR PUSTAKA

- HABIBI/CE. 2017. *Tingkatkan Pelayanan, Akademik STAIN Curup Launching L-SATU*. Curup: Curup Ekspres.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herabudin. 2009. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Husani, Adian. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gema Insani.
- Imron, Arifin. 2007. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: kalimasahada.
- Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 2 No. 3 h. 92-93
- Lefino, Randi. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAK) Di Universitas Negeri Padang*. 2014. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol. 2 No. 1: 563-831
- Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Curup. 2018. *Pedoman Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Institut Agama Islam Negeri Curup*. Curup: LPM Iain Curup.
- Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Curup. 2018. *Rencana induk pengembangan (RIP) Institut Agama Islam Negeri Curup*. Curup: LPM Iain Curup.
- Noor, Juliansyah. 2016. *Metodologi Penelitian skripsi, tesis, disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Rahmaningsih, Sri et al. 2015. *Buku Pedoman Akademik dan Kode Etik Mahasiswa*. Curup: LP2 STAIN Curup.
- Rianto, Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, Syaiful. 2012. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Pusat Penjamin Mutu Pendidikan (P2MP) STAIN Curup, 2015. *Pedoman Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Organisasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup Tahun 2015*. Curup: P2M Stain Curup.
- Tuerah., Manake dan Tawas. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. jurnal EMBA. Vol. 3 No. 4 : 422-432
- Sanjaya, Wina. 2013. *Penelitian Pendidikan Jenis Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kencana.
- Wahyuningsih., Tutik, Sunarto dan Leny.2013. *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE) Vol.1 No. 1 : h. 92-93
- Yakub Dan Vico Hisbanarto. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP

JURUSAN TARBIYAH PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

PADA HARI INI kamis JAM 13.30 TANGGAL 15-10- TAHUN 2018
TELAH DILAKSANAKAN SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA :

NAMA : DENSI HARIANI
NIM : 15561007
PRODI : MPI
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL PROPOSAL : Hubungan kinerja Tata usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Kesiswaan di SMAN 3 Rejang Lebong

BERKENAAN DENGAN ITU, KAMI DARI CALON PEMBIMBING MENERANGKAN BAHWA :

1. PROPOSAL INI LAYAK DILANJUTKAN TANPA PERUBAHAN JUDUL
- ✓ 2. PROPOSAL INI LAYAK DILANJUTKAN DENGAN PERUBAHAN JUDUL DAN BEBERAPA HAL YANG MENYANGKUT TENTANG :

a. lengkapi Data judul di atas lagi. Balasan masalah

b. judul dan ganti

c.

3. PROPOSAL INI TIDAK LAYAK DILANJUTKAN KECUALI BERKONSULTASI KEMBALI DENGAN PENASEHAT AKADEMIK, PRODI DAN JURUSAN.

DEMIKIAN BERITA ACARA INI KAMI BUAT, AGAR DAPAT DIGUNAKAN DENGAN SEMESTINYA.

CALON PEMBIMBING I

CURUP, 15 - 10 - 2018

CALON PEMBIMBING II

(Dr. Hame ngkubawano), M.Pd.

(Arsil. SAg M.ped)

MODERATOR SEMINAR

(Hikmah Tri Oetama)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
Nomor : 1086 /In.34/I/PP.00.9/11/ 2018

Tentang

PERUBAHAN PENUNJUKAN PEMBIMBING 1 DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi ;
Keputusan Menteri Agama RI Nomor 406 Tahun 2000 tentang Pembukaan Jurusan / Program Studi Baru Pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Departemen Agama RI ;
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Satuan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama RI ;
3. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 031 Tahun 2016 tentang STATUTA STAIN Curup ;
5. Peraturan Persiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup ;
6. Keputusan Meteri Agama RI Nomor B.II/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- Pertama : 1. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd. 19650826 199903 1 001
2. Arsil, S.Ag.,M.Pd. 19670919 199803 1 001

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisen skripsi mahasiswa :

N A M A : Densi Hariani

N I M : 15561007

JUDUL SKRIPSI : Tinjauan Mutu Layanan Akademik Di Bagian AAK
IAIN Curup

- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
Terjadi perubahan Pembimbing Nama tersebut di atas, Karena yang bersangkutan tidak lulus dan telah melakukan perbaikan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- K keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,

Pada tanggal, 30 Nopember 2018

a.n. Rektor, IAIN Curup

Ni. Waki Rektor, A.

Hendra Harmi,



Tembusan :

- 1 Pembimbing I dan II;
- 2 Bendahara IAIN Curup;
- 3 Kasubbag AK;
- 4 Kepala Perpustakaan IAIN;
- 5 Mahasiswa yang bersangkutan;
- 6 Arsip Fakultas Tarbiyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
 Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

Nomor : 477 /In.34/FT/PP.00.9/03/2019
 Lampiran : Proposal Dan Instrumen
 Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

29 Maret 2019

Yth. Rektor IAIN Curup
 Kab. Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penyusunan skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Densi Hariani
 NIM : 15561007
 Fakultas / Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Judul Skripsi : Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Curup.
 Waktu Penelitian : 29 Maret 2019 s.d 29 Juni 2019
 Tempat Penelitian : IAIN Curup Kabupaten Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.



Dekan,
 Dr. Dedi Hinaldi Nurmal, M.Pd
 NIP. 19650627 200003 1 002

Tembusan : Disampaikan Yth ;
 1. Rektor
 2. Warek I
 3. Ka. Biro AUAK



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DENISI HARIANI
 NIM : 15561003
 FAKULTAS/JURUSAN : TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN / MPI
 PEMBIMBING I : Dr. Hamengkubuwono, M.Pd
 PEMBIMBING II : Arsil, S.Ag, M.Pd
 JUDUL SKRIPSI : TUNTUAN MUTU LAYANAN AKADEMIK
 DI BAGIAN AK IAIN CURUP

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : DENISI HARIANI
 NIM : 15561003
 FAKULTAS/JURUSAN : TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN / MPI
 PEMBIMBING I : Dr. Hamengkubuwono, M. Pd
 PEMBIMBING II : Arsil, S. Ag, M. Pd
 JUDUL SKRIPSI : TUNTUAN MUTU LAYANAN AKADEMIK
 DI BAGIAN MA IAIN CURUP

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

[Signature]
 Dr. Hamengkubuwono, M. Pd
 NIP. 1965-08-26 199903 1001

Pembimbing II,

[Signature]
 Arsil, S. Ag, M. Pd
 NIP. 19670919 199803 1001

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing I	Paral Mahasiswa
1	10/2018	Preparat		
2	09/2019	Preparat & Ushmu		
3	15/01/2019	Ushmu		
4	31/12-19	Bab I S/d Bab Perbuatan		
5	18-19	Perbuatan		
6	14/8-19	Ace Ujra		
7				
8				

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing II	Paral Mahasiswa
1	18/12/2018	ambora rubi pin di lumban - cara pembuatan rubi pin		
2	9/1/2019	kontaminasi awal tlg di air - sumber kontaminasi - masalah Tairidul pengotoran - untuk biaya + referensi		
3	20/1/2019	- silabus lanjut BKR IV		
4	26/2/2019	simulasi tglu palan - materi pengantar		
5	17/1/2019	Revisi kesempurnaan		
6	19/1/2019	tambahan lampiran		
7	22/2/2019	Ace Ujra p-b I		
8	24/1/2019			

PEDOMAN OBSERVASI

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati : Administrasi Akademik Kemahasiswaan
 b. Hari, tanggal : Selasa, 30 April 2019
 c. Waktu : 09.00 WIB

2. Aspek-Aspek Yang Diamati

a.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	butir 1-5
b.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	butir 6-10
c.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	butir 11-15
d.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	butir 16-20
e.	<i>Empathy</i> (Empati)	butir 21-25

	Kualifikasi	Angka
SB	: Sangat Baik	5
B	: Baik	4
CB	: Cukup Baik	3
TB	: Tidak Baik	2
STB	: Sangat Tidak Baik	1

No	Aspek Yang Diamati	Kualifikasi					KET
		SB	B	CB	TB	STB	
1	Tempat pelayanan yang nyaman		✓				4
2	Disediakan perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat			✓			3
3	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional		✓				4
4	Peralatan yang tampak menarik secara visual				✓		2
5	Adanya sumber informasi berupa brosur, panflet, rambu dan papan			✓			3

	informasi						
6	Memberikan pelayanan secara tepat dan akurat	✓					5
7	Karyawan memberikan pelayanan dengan segera		✓				4
8	Memberikan pelayanan dengan maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB			✓			3
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	✓					5
10	Pelayanan yang diberikan selalu memuaskan		✓				4
11	Siap dan tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam dinas/kerja			✓			3
12	Karyawan melakukan pelayanan dengan segera dan tepat		✓				4
13	Merespon setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan		✓				4
14	Jasa yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan		✓				4
15	Karyawan yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat			✓			3
16	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah			✓			3
17	Karyawan yang terpercaya			✓			3
18	Bersikap adil dan merata terhadap seluruh mahasiswa			✓			3
19	Kemampuan karyawan dalam Ilmu Teknologi	✓					5
20	Karyawan berpengetahuan luas		✓				4

21	Meskipun telah habis jam kerja, memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang							2
22	Komunikasi yang baik antara karyawan dan mahasiswa							3
23	Karyawan menghadapi mahasiswa dengan penuh perhatian							3
24	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa							3
25	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan							3

RUMUS INTERVAL :

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka $= 100 / 3 = 33,33$

Hasil (I) = 33,33 dibulatkan menjadi 33 (interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

Rentang		Kategori Mutu
Angka 0% - 33%	=	Rendah
Angka 34% - 66%	=	Sedang
Angka 67% - 100%	=	Tinggi

Analisis deskriptif persentase adalah :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Ket :

n : nilai yang diperoleh

N : nilai yang semestinya diperoleh

% : persentase

Tangible	Reliability	Resposiviness	Assurance	Empathy
$4+3+4+2+3 = 16$	$4+4+3+4+4 = 19$	$3+4+3+3+3 = 16$	$3+3+3+4+4 = 17$	$2+3+3+3+3 = 14$
$\frac{16}{25} \times 100 = 64$	$\frac{19}{25} \times 100 = 76$	$\frac{16}{25} \times 100 = 64$	$\frac{17}{25} \times 100 = 68$	$\frac{14}{25} \times 100 = 56$
Sedang	Tinggi	sedang	Tinggi	Sedang

PEDOMAN OBSERVASI

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati : Administrasi Akademik Kemahasiswaan
 d. Hari, tanggal : Rabu, 08 Mei 2019
 e. Waktu : 10.30 dan 14.15 WIB

2. Aspek-Aspek Yang Diamati

a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	butir 1-5
b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	butir 6-10
c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	butir 11-15
d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	butir 16-20
e. <i>Empathy</i> (Empati)	butir 21-25

	Kualifikasi	Angka
SB	: Sangat Baik	5
B	: Baik	4
CB	: Cukup Baik	3
TB	: Tidak Baik	2
STB	: Sangat Tidak Baik	1

No	Aspek Yang Diamati	Kualifikasi					KET
		SB	B	CB	TB	STB	
1	Tempat pelayanan yang nyaman		✓				4
2	Disediakan perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat			✓			3
3	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional	✓					5
4	Peralatan yang tampak menarik secara visual			✓			3
5	Adanya sumber informasi berupa brosur, pamflet, rambu dan papan			✓			3

	informasi						
6	Memberikan pelayanan secara tepat dan akurat	✓					5
7	Karyawan memberikan pelayanan dengan segera		✓				4
8	Memberikan pelayanan dengan maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB			✓			3
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	✓					5
10	Pelayanan yang diberikan selalu memuaskan		✓				4
11	Siap dan tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam dinas/kerja			✓			3
12	Karyawan melakukan pelayanan dengan segera dan tepat		✓				4
13	Merespon setiap mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan		✓				4
14	Jasa yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan		✓				4
15	Karyawan yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat			✓			3
16	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah			✓			3
17	Karyawan yang terpercaya			✓			3
18	Bersikap adil dan merata terhadap seluruh mahasiswa			✓			3
19	Kemampuan karyawan dalam Ilmu Teknologi	✓					5
20	Karyawan berpengetahuan luas		✓				4

21	Meskipun telah habis jam kerja, memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang							2
22	Komunikasi yang baik antara karyawan dan mahasiswa							3
23	Karyawan menghadapi mahasiswa dengan penuh perhatian							3
24	Karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswa							3
25	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan							3

RUMUS INTERVAL :

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka $= 100 / 3 = 33,33$

Hasil (I) = 33,33 dibulatkan menjadi 33 (interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :

Rentang		Kategori Mutu
Angka 0% - 33%	=	Rendah
Angka 34% - 66%	=	Sedang
Angka 67% - 100%	=	Tinggi

Analisis deskriptif persentase adalah :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Ket :

n : nilai yang diperoleh

N : nilai yang semestinya diperoleh

% : persentase

Tangible	Reliability	Resposiviness	Assurance	Empathy
$4+3+4+2+3 = 16$	$4+4+3+4+4 = 19$	$3+4+3+3+3 = 16$	$3+3+3+4+4 = 17$	$2+3+3+3+3 = 14$
$\frac{16}{25} \times 100 = 64$	$\frac{19}{25} \times 100 = 76$	$\frac{16}{25} \times 100 = 64$	$\frac{17}{25} \times 100 = 68$	$\frac{14}{25} \times 100 = 56$
Sedang	Tinggi	sedang	Tinggi	Sedang

PEDOMAN WAWANCARA

Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Adminstrasi Akademik Kemahasiswaan
(AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup

Nama : Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM

Jabatan : Kepala Biro AUAK

1. Bagaimana pandangan bapak mengenai sarana dan prasarana penunjang layanan administrasi akademik kemahasiswaan ?
2. Bagaimana kemampuan dan kehandalan para staf dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ?
3. Menurut bapak kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan administrasi akademik kemahasiswaan ?
4. Bagaimana upaya bapak dalam rangka meningkatkan kualitas atau mutu layanan akademik di IAIN Curup ini ?

PEDOMAN WAWANCARA

Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
(AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup
(KASUBBAG AAK)

Hari/ Tanggal : Selasa/ 14 Mei 2019

Nama : Endang, S.T., M.Pd

Jabatan : Kasubbag AAK

Pertanyaan : 5 Dimensi Mutu Layanan

1. Tangibles

Menurut pendapat bapak bagaimana fasilitas atau sarana prasarana yang ada dikantor AAK IAIN Curup ?

2. Reliability

Bagaimana kehandalan petugas AAK dalam memberikan pelayanan yang segera dan akurat kepada mahasiswa ?

3. Responsivess

Menurut pendapat bapak bagaimana daya tanggap para petugas AAK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ?

4. Assurance

Bagaimana kemampuan para petugas AAK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ?

5. Empathy

Seperti apa kemudahan dan bentuk perhatian yang diberikan para staf AAK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ?

6. Bagaimana upaya bapak dalam meningkatkan mutu layanan akademik di AAK IAIN Curup ini ?

PEDOMAN WAWANCARA

Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan
(AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup
(MAHASISWA)

Nama :

Nim :

Prodi :

Pertanyaan : 5 Dimensi Mutu Layanan

7. Tangibles

- Bagaimana pendapat saudara mengenai saranaprasarana atau perlengkapan di kantor AAK ?
- Bagaimana penampilan para staf dalam melayani pelanggan atau saat dalam bekerja ?

8. Reliability

- Bagaimana kemampuan staf dalam memberikan layanan dengan segera, akurat dan memuaskan ?

9. Responsivess

- Apakah staf memberikan pelayanan yang tanggap kepada mahasiswa selama jam dinas ?
- Bagaimana pendapat anda apakah staf melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?

10. Assurance

- Bagaimana kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ?

11. Empathy

- Seperti apa kemudahan dalam pelayanan serta perhatian yang diberikan staf kepada mahasiswa ?

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM

Nip : 196908101995031002

Jabatan : Kepala BIRO AUAK

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Densi Hariani

Nim : 15561007

Jurusan : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

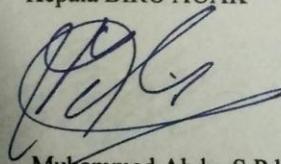
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Tinjauan Mutu Layanan Akademik Dibagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (AAK) Institut Agama Islam Negeri Curup"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 14-Mei - 2019

Mengetahui
Kepala BIRO AUAK



Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM
Nip. 196908101995031002

Kantor Administrasi Akademik Kemahasiswaan IAIN Curup



Ruangan KaBiro AUAK dan Kabag AAK



**Wawancara peneliti dengan Subbag AAK IAIN Curup
Bapak Endang, S.T., M.Pd**



**Wawancara peneliti dengan KABIRO AUAK
Bapak H. Muhammad Abdu, S.Pd.I., MM**



Fasilitas Di Kantor Pelayanan Administrasi Akademik Kemahasiswaan



Proses Pelayanan Akademik Mahasiswa





Proses Pelayanan Akademik Mahasiswa





Wawancara Peneliti Dengan Mahasiswa IAIN Curup







Wawancara Peneliti Dengan Mahasiswa IAIN Curup





PROFIL PENULIS



- **Densi Hariani, 12 Agustus 1997**

- Lahir di Talang Benih, Kec. Curup, Kab. Rejang Lebong. Putri pertama dari pasangan bapak Zainal Arifin dan ibu Eni Aziza Wati, yang terdiri dari empat bersaudara adek Dea Silmia, Dinda Agnesia Putri dan Delisa Amanda.
- Menempuh pendidikan pertama di TK. Tunas Melati (Dusun Curup) selesai tahun 2003, melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 09 Curup (Talang Benih) selesai tahun 2009, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 02 Curup (Dwi Tunggal) selesai pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Curup Utara (Tabarenah) Jurusan IPS dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun yang sama 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke IAIN Curup mengambil Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan menyelesaikan studi pada tahun 2019.

