

**PENGARUH LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI TERPADU
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN CURUP**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (SI)
Dalam Ilmu Tarbiyah**



**OLEH:
AYUN SUNDARI
NIM. 15561004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP**

2019

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada.

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan pembimbingan serta perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ayun Sundari

Nim : 15561004

Judul : **Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup**

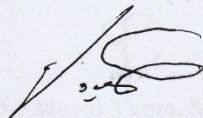
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah bisa diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

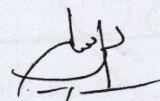
Curup, 17 JULI 2019

Pembimbing I



Dr. Idi Warsah, M.Pd.I
NIP. 197504152005011009

Pembimbing II



Arsil, S.Ag., M.Pd
NIP.196709191998031001



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

Jln. Dr. AK. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010- 21759 Fax 21010
Homepage [Http://www.iaincurup.ac.id](http://www.iaincurup.ac.id) Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 885 /In.34/FT/PP.00.9/08/2019

Nama : **Ayun Sundari**
Nomor Induk Mahasiswa : **15561004**
Fakultas : **Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**
Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**
Judul : **Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup**

Telah di munaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:
Hari/Tanggal : **Selasa, 30 Juli 2019**
Pukul : **09.30 - 11.00 WIB**
Tempat : **Ruang 1 Gedung Munaqasyah Fakultas Tarbiyah IAIN Curup**

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

Curup, Agustus 2019

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Idi Warsah, M.Pd.I

NIP. 19750415 200511 1 009

Penguji I

Dr. Murni Yanto, M.Pd

NIP. 19651212 198903 1 005

Sekretaris

Arsil, S.Ag., M.Pd

NIP. 19670919 199803 1 001

Penguji II

Abdul Sahib, S.Pd., M.Pd

NIP. 19720520 200312 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Ifhadi Nurmali, M.Pd

NIP. 19650627 200003 1 002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayun Sundari

NIM : 15561004

Fakultas : Tarbiyah

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup,

2019



Penulis

Ayun Sundari
Ayun Sundari
Nim. 15561004

Motto

'boleh Jadi kamu membenci sesuatu, Padahal ia Amat baik bagimu, dan boleh Jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, Padahal ia Amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah:216)

“Allah SWT lebih tau apa yang kita butuhkan bukan yang kita inginkan dan yakinlah setiap kejadian pasti ada hikmahnya karna orang yang bahagia adalah orang yang selalu bersyukur atas apa yang diberikan Allah”

Persembahan

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah..... seiring do'a dan rasa syukur saya ucapkan tak henti-hentinya kepada Allah SWT yang memberi nikmat iman dan rizeki untuk menghadapi setiap ujian yang diberikannya, serta sholawat dan salam tak lupa saya junjungkan kepada nabi agung Muhammad SAW. Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- ♥ Kedua orang tuaku yang sangat kucintai Bapak (M. Cipto) dan Ibu (Zauyah) terima kasih untuk semua kasih sayang serta do'a, kebahagiaan, keberhasilan dan kesuksesan dalam setiap do'a kalian kepada Allah, selalu memberikan motivasi agar aku selalu bersemangat menghadapi impianku. Tak mampu untukku membalas semua yang telah diberikan untukku. Hanya kupinta dalam setiap do'a semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, rezeki serta menghadiakan surga dunia dan akhirat untuk bak dan umak.
- ♥ Saudara-saudariku, ayukku (Asni Neli, S.Pd) wanita kuat, tabah, hebat, serta luar biasa terima kasih untuk semuanya, kakak dan ayuk iparku (Abson Suryadi dan Novia Kumalasari) serta keponaanku (Jannah Az-zahrah) Terima kasih atas kasih sayang, do'a, dorongan dan support dalam menyelesaikan skripsi ini serta keindahan persaudaraan yang selalu menjadi motivasi untukku, aku menyayangi kalian.
- ♥ Bapak Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku pembimbing I dan Bapak Arsil, S.Ag.,M.Pd, selaku pembimbing II terima kasih atas waktu, bimbingan, motivasi, saran, perbaikan, dan kesabaran dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
- ♥ Terima kasih kepada seluruh dosen dan Staf Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
- ♥ Untuk keluarga besar Ma'had Al-Jamiah terima kasih umi dan ustadz yang telah membimbing dan mendidik sekaligus menjadi orangtua selama saya menjalani proses perkuliahan serta terima kasih untuk keluarga besar SMKIT Khoiru Ummah telah memberikan support sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- ♥ Seseorang yang telah menemani dan membantuku dalam suka maupun duka, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, nasehat, perhatian dan kesabaran dalam menghadapi sikapku selama penyusunan skripsi.
- ♥ Mahasantri Ma'had Al-Jamiah IAIN Curup terkhusus kamar 9 Khodijah, Terima kasih banyak atas segala canda, tawa dan tangisan haru serta bahagia yang telah dibagi dan turut dirasa. Terimakasih atas rasa kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah. Semoga Allah terus menjaga persaudaraan ini hingga ke surga.
- ♥ Teman-teman KPM dan juga teman PPL. Terima kasih atas pngalamannya dan perjuangannya yang telah kita lewati bersama-sama.
- ♥ Seluruh sahabat seperjuanganku MPI angkatan 2015, aku yakin kita semua pasti bisa semangat...
- ♥ Seluruh keluarga besar L-SATU IAIN Curup, terima kasih telah memberi kesempatan, bantuan selama melakukan penelitian.
- ♥ Almamater IAIN Curup yang tercinta

ABSTRAK

Ayun Sundari, Nim. 15561004, Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum puasnya mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan layanan sistem administrasi terpadu IAIN Curup sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran layanan sistem administrasi terpadu dalam melayani mahasiswa dan bagaimana kepuasan mahasiswa IAIN Curup (angkatan 2015) terhadap pelayanan yang diberikan oleh layanan sistem administrasi terpadu IAIN Curup.

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelatif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data; angket, observasi dan wawancara sebagai alat konfirmasi dan verifikasi data kualitatif. Teknik analisis data; *Editing, Coding, Skorting* dan *Tabulating*. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 yang berjumlah 71 orang mahasiswa. Instrumen penelitian ini adalah angket layanan sistem administrasi terpadu yang berjumlah 12 item soal dan kepuasan mahasiswa yang berjumlah 5 item soal yang diberikan kepada setiap mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015. Kemudian data yang valid dianalisis menggunakan uji satu sampel atau *one sample t-test* dan *korelasi product moment*.

Hasil penelitian yang di capai dalam penelitian ini dapat di ketahui bahwa Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup di kategori kan dalam pelayanan baik dan tingkat kepuasan mahasiswa di kategorikan dalam kategori memuaskan. Jadi berdasarkan hasil dari korelasi *product moment*, hubungan antara layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa (angkatan 2015) terdapat hubungan yang positif, dengan “ r_{xy} ” sebesar 0,79. Sedangkan r_{tabel} pada taraf signifikan 5% diperoleh dari r_{tabel} 0,232, dan jika ditafsirkan hasil tersebut dalam tabel *product moment* maka angka tersebut menunjukkan korelasi yang positif. Hubungan positif ini tergolong dalam tingkat kuat atau tinggi.

Kata Kunci: Pengaruh, layanan sistem administrasi terpadu, Dan kepuasan mahasiswa

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha kuasa karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Sholawat beserta salam tak lupa kita kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, berkat beliaulah pada saat ini kita berada dalam zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan .

Adapun skripsi ini penulis susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup , Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah. Untuk itu kiranya pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak , maka tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada;

1. Ayah dan ibunda tercinta beserta kakak dan ayukku tersayang yang telah memberikan dukungan moral spiritual serta memanjatkan do'a kepada Allah SWT hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Rahmat Hidayat, M.Ag, M.Pd selaku Rektor IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Idi Warsah, M.Pd.I sebagai pembimbing I.
4. Bapak Arsil, S.Ag.,M.Pd sebagai pembimbing II.
5. Bapak Muhammad Amin,S.Ag.,M.pd selaku ketua Program Studi MPI.
6. Bapak Endang, S.T., M.Pd Sebagai Kasubag L-SATU IAIN Curup yang telah banyak memberikan bantuan dalam proses penelitian.
7. Seluruh dosen dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu dan bimbingan kepada penulis selama berkecimpung di bangku perkuliahan.
8. Keluarga Besar Ma'had Al-jamiah IAIN Curup.

9. Rekan-rekan seangkatan Program Studi MPI dan kerabat dekat yang selalu memberikan motivasi dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan, baik penyampaian kalimat, kata dan tulisan yang tidak menyangkut pembahasan ataupun tak seperti yang diinginkan. Penulis berharap, jika ada kritik dan saran disampaikan secara langsung kepada penulis yang sifatnya membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap sekecil apapun karya ini namun mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, semoga Allah SWT memberikan kemudahan bagi kita semua yang selalu dijalan-Nya Amin.

Curup, Juli 2019

Penulis



Ayun Sundari
Nim.15561004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Defenisi Operasional.....	8
BAB II KERANGKA TEORI DAN KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa	14
2. Pelayanan	17
a. Pengertian Pelayanan.....	17
b. Kualitas pelayanan.....	21
c. Dimensi kualitas layanan.....	26
3. Administrasi Akademik	30
a. Pengertian Administrasi	30
b. Pengertian Administrasi Akademik	32
B. Penelitian yang relevan	34
C. Kerangka Berfikir.....	38
D. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi.....	42
D. Sampel.....	43
E. Uji Data Instrumen.....	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum layanan Sistem Adminstrasi Terpadu IAIN Curup.....	53
a. Sejarah berdirinya L-SATU IAIN Curup.....	53
b. Visi Dan Misi IAIN Curup.....	56
c. Sarana dan Prasarana L-SATU IAIN Curup.....	58
d. Data Pegawai L-SATU IAIN Curup.....	61
e. Struktur Organisasi L-SATU IAIN Curup.....	62
2. Paparan Hasil Penelitian	
a. Uji Data Instrumen.....	63
1) Variabel X Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup.....	63
2) Variabel Y Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.....	65
b. Deskripsi Data Penelitian.....	67
1) Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup..	67
2) Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.....	72
3) Pengaruh Layanan Sistem Administrasi terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.....	77
a) Analisis Hubungan Variabel X dan Y.....	80
b) Interpretasi Data	80
B. Pembahasan.....	83
1. Layanan Sistem Administrasi Terpadu	83
2. Kepuasan Mahasiswa.....	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	39
Tabel 3.1 Waktu dan JenisKegiatan.....	41
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Responden	42
Tabel 3.3 Jumlah Sampel Responden	44
Tabel 3.4 Skor Item Jawaban Responden	49
Tabel 3.5 Rumus One Sample T-Test.....	50
Tabel 3.6 Interpretasi Data	51
Tabel 4.1 Daftar Inventaris Barang Ruangan L-SATU	59
Tabel 4.2 Data Pegawai L-SATU	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Analisis Item Instrumen Variabel X.....	63 ^{^^}
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Analisis Item Instrumen Variabel Y	65
Tabel 4.5 Layanan Sistem Administrasi Terpadu	68
Tabel 4.6 Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup	73
Tabel 4.7 Perhitungan Untuk Memperoleh Angka Indeks Korelasi Antar Variabel X dan Y.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan vital dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Namun, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut, yakni mahasiswa (peserta didik) dan masyarakat.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. “Pendidikan merupakan salah satu pranata sosial yang menawarkan jasa layanan bersifat intelektual, afeksi, psikomotorik, emosional dan spritual dalam menyiapkan masa depan umat”.¹

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi.

¹Fathul Janah, *Manajemen Akademik Lembaga Pendidikan Tinggi Islam* (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2009), h.1

Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi, perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya, pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di IAIN Curup.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan

manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Keberhasilan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen².

Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di IAIN Curup. Pelayanan administrasi akademik sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mereka selama di perguruan tinggi. Peran pelayanan administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan

²Agung W Kurniawan, *Mutu Pelayanan Akademik dalam Peningkatan Kepuasan dan Motivasi Belajar Mahasiswa*, h. 2

tinggi. Hal ini sejalan dengan “Tujuan Menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi.”³

Proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik, meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah online, namun pelayanan secara manual tetap diperlukan, sebagai contoh masalah KRS, legalisasi, KHS, nilai dan sebagainya.

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.

³ Ninik Sugih Hartini, “*Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010), h. 20.

Akan tetapi masih ada mahasiswa yang menilai pelayanan akademik di Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup kurang ramah dalam melayani mahasiswa. Hal ini senada dengan apa yang dikatakan RA berdasarkan hasil observasi pada 27 september 2018 “pelayanan yang ada di L-SATU kurang memuaskan karna staf seringkali tidak ramah dalam melayani mahasiswa”.⁴ begitu juga dengan apa yang dikatakan DM: “pelayanan disana (L-SATU) tidak memuaskan bahkan terkadang mempersulit mahasiswa”⁵. Pasalnya, berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan bahwasanya pelayanan yang diberikan begitu lamban, kurang ramah dan membuat sebagian mahasiswa merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik. Prokrastinasi atau kebiasaan menunda tugas/pekerjaan juga menjadi salah satu kebiasaan yang paling sering ditemui. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS) Transkrip Nilai dan yang lainnya. Padahal seharusnya mereka menyadari bahwa sebagai pegawai akademik haruslah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa mereka (mahasiswa) sehingga akan tercapai kepuasan yang sama-sama diinginkan.

Masalah pelayanan bukan hal sepele karena ini terkait dengan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang belum lama bertransformasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup. Dengan demikian, pelayanan

⁴ Resti Atika, *Wawancara*, tanggal 27 September 2018

⁵ Dora Maryanti, *Wawancara*, tanggal 27 September 2018

akademik di L- SATU harusnya dapat memberikan pelayanan yang semakin prima dan lebih baik kepada mahasiswa dan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dapat di ketahui dengan melihat tanggapan mahasiswa yang merupakan sasaran utama pelayanan sehingga dengan adanya tanggapan tersebut dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini akan menguji Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Iain Curup (Angkatan 2015).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka ada beberapa identifikasi masalah yang ditemukan oleh penulis, yaitu:

1. Masih kurangnya profesionalitas staf L-SATU sehingga menghambat pelayanan akademik mahasiswa
2. Kontrol emosi staf akademik kurang baik sehingga menurut mahasiswa staf tidak bersabar melayani administrasi akademik mereka.
3. Staf L-SATU kurang informatif dan cekatan saat melayani mahasiswa.
4. Staf L-SATU kurang ramah dalam melayani administrasi akademik mahasiswa.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan fokus pada masalah, maka peneliti membatasi masalah pada “Pengaruh layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-Satu) terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 setelah perubahan bentuk IAIN Curup”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran layanan sistem administrasi terpadu IAIN Curup?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup?
3. Apakah layanan sistem administrasi terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran pelayanan di layanan sistem administrasi terpadu IAIN Curup
2. Untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan teoretis tentang manajemen layanan administrasi akademik di Perguruan Tinggi terutama pada calon tenaga kependidikan.

2. Manfaat Praktis

a. IAIN Curup (L-SATU)

Dapat memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi IAIN Curup khususnya L-SATU dalam membenahi administrasi agar menjadi lebih baik.

b. Mahasiswa IAIN Curup

Dapat membantu mahasiswa IAIN Curup sebagai cara menyampaikan aspirasi dan keluhan dari mahasiswa tentang tingkat pelayanan administrasi di L-SATU yang kurang memuaskan mahasiswa.

c. Bagi peneliti

Menambah wawasan tentang pelayanan civitas akademik atau staff terhadap mahasiswa.

G. Definisi Operasional

a. Kepuasan mahasiswa

kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas produk dari penyedia layanan, karna kepuasan merupakan apa yang di inginkan pelanggan sudah tercapai sesuai dengan yang di inginkan oleh pengguna jasa tersebut berdasarkan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pengguna jasa merasa puas dengan apa yang diterimanya.

b. Pelayanan

pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memuaskan pelanggan yaitu mahasiswa dengan cara melayani kebutuhan mahasiswa tersebut dan pelayanan yang diberikan secara prima sesuai dengan yang di inginkan mahasiswa, yang mana tingkat kepuasannya hanya dirasakan oleh pelanggan atau mahasiswa yang diberikan pelayanan.

BAB II

KERANGKA TEORI DAN KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas

Trisno Musanto mengutip pendapat Band dalam buku Membangun Kepuasan pelanggan, mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan. Selain itu Trisno juga mengutip pendapat dari Mowen bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Selain itu Erwan W. menambahkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, citra perusahaan/produk/merek/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima oleh konsumennya. Kepuasan pelanggan terjadi itu berasal dari kualitas suatu produk, layanan dan harga produk tersebut.⁶

⁶Boky, Yonas. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar." *Jurnal Jaffray* 14, no. 2 (2016): 269-290.

Berpijak pada beberapa definisi kepuasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas produk dari penyedia layanan, karna kepuasan merupakan apa yang di inginkan pelanggan sudah tercapai sesuai dengan yang di inginkan oleh pengguna jasa tersebut berdasarkan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pengguna jasa merasa puas dengan apa yang diterimanya.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Oliver, Rust, dkk dalam Prasetyaningrum, berpendapat bahwa tujuan pengukuran kepuasan pelanggan adalah untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan.⁷

Kepuasan mahasiswa terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan mahasiswa dapat dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari harapan. Aspek yang terkait dengan kepuasan mahasiswa ada 5, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Tidak ada komplain
- 2) Merekomendasikan kepada teman
- 3) keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.

⁷ Usada, Untung, Luqman Hakim, and Anita T. Kurniawati. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls)." *Journal of Research and Technology* 2, no. 2 (2016): 6-13.

- 4) Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
- 5) Tidak merasa Jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

Kepuasan menurut Kotler adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya. Suatu pelayanan memiliki potensi untuk memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Suatu jasa dianggap memuaskan jika memiliki kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penilaian kualitas pelayanan atau jasa dapat diukur dengan dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapat dari suatu pelayanan.⁸

Menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa IAIN Curup terhadap Pelayanan sistem administrasi terpadu yang diberikan kepada mahasiswa.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal

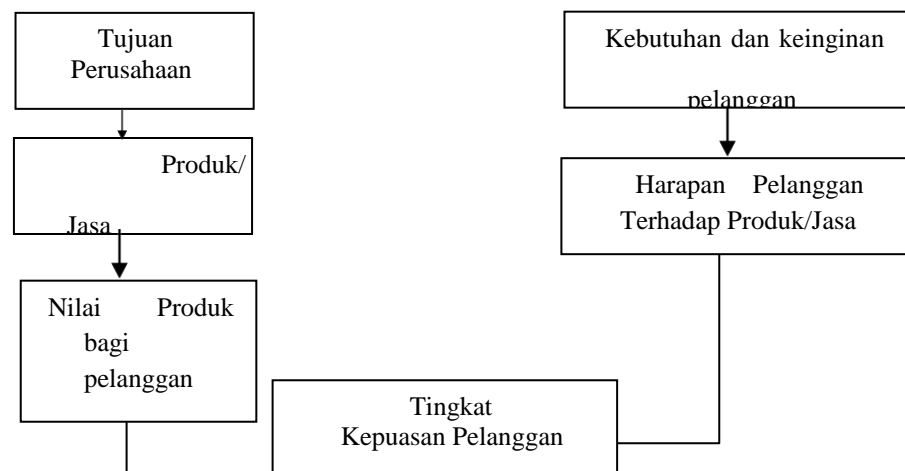
⁸ Abdurahman, Dede, and Tri Ferga Prasetyo. "Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Memnggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika)." *J-ENSITEC* 2, no. 02 (2016).

ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para competitor institusi sejenis (bergaining position), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut.

Dari berbagai definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver Pawitra. Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar 2.1. dibawah.

Tabel 2.1

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Tjiptono.⁹

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan fokus utama bagi penilaian produk maupun jasa suatu lembaga pendidikan guna mengukur ketercapaian tujuannya.

Implementasi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa memiliki aspek yang saling terkait yaitu apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran. Kepuasan mahasiswa merupakan ukuran yang relatif maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat one time, single-shot studies melainkan harus secara reguler (longitudinal) agar dapat menilai perubahan yang terjadi pada setiap pelanggan.

Beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan tersebut masih menunjukkan adanya kesamaan dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan, dilakukan dengan cara menanyai langsung para pelanggan. Pengukuran dilakukan terhadap produk/jasa

⁹ Hanafiah, Ali. "Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mercu Buana* 1, no. 3 (2015).

perusahaan dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa pesaing.

2. Dimensi kepuasan pelanggan, dilakukan melalui identifikasi kunci kepuasan pelanggan, penilaian spesifik produk dan layanan oleh pelanggan, meminta pelanggan membandingkan produk sejenis perusahaan dengan produk pesaing, dan meminta pelanggan menentukan dimensi yang paling penting bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Konfirmasi harapan, bukan merupakan pengukuran langsung tetapi hasil kesimpulan untuk perbaikan produk dari harapan pelanggan secara keseluruhan.
4. Niat beli ulang, pengukuran melalui seberapa sering/kesediaan pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan kembali.
5. Kesiapan untuk merekomendasi, biasa dimanfaatkan pada produk yang nilai beli kembalinya relatif lama.
6. Ketidakpuasan Pelanggan, jaminan kepuasan pelanggan berupa komplain, return atau pengembalian produk, biaya garansi, product recall, gethok tular negatif, dan defections (pelanggan beralih ke pesaing).

Indikator kepuasan konsumen/mahasiswa menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono ialah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen

2. Minat Berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan yang merupakan tempat dimana mahasiswa sebagai pelanggan setiap harinya datang ke fakultas, maka penulis menganggap atau menyetarakan poin 2 ini dengan “perasaan memiliki” (mencintai) fakultas.

3. Kesediaan merekomendasikan, Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas diperoleh simpulan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi tolak ukur untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang

¹⁰ Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 4 (2016).

diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”.¹¹

Zeitaml mendefinisikan bahwa “pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen”. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara excellent atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya.¹²

Sedangkan menurut Kotler definisi pelayanan yaitu sebagai berikut:

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹³

Berdasarkan definisi di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memuaskan pelanggan yaitu mahasiswa dengan cara melayani kebutuhan mahasiswa tersebut dan pelayanan yang diberikan secara prima sesuai

¹¹ Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung:Penerbit Alfabeta, 2012), h. 211

¹² Mariah, Siti, and Udin Syaefudin Sa'ud. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik." *Jurnal administrasi pendidikan* 17, no. 1 (2013).

¹³ Subagiyo, Subagiyo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp3i Cilegon." *Jurnal Lentera Bisnis* 4, no. 1 (2017): 145-170.

dengan yang di inginkan mahasiswa, yang mana tingkat kepuasannya hanya dirasakan oleh pelanggan atau mahasiswa yang diberikan pelayanan tersebut.

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.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama¹⁴.
- 4) Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.¹⁵

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan mempunyai karakteristik berupa tidak bisa diraba tapi pelayanan bisa dirasakan oleh penerima layanan tersebut, pelayanan merupakan tindakan nyata yang dilakukan oleh penyedia jasa yang dan dilakukan ditempat yang sama kemudian pelayanan mempunyai standar bahwasanya pelayanan yang diberikan harusnya mempunyai kualitas sehingga penerima layanan bisa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

¹⁴ Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*

¹⁵ *Ibid.*, h. 212

Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, me mudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Dalam proses layanan ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.¹⁶

Selanjutnya selain penyedia layanan dan penerima layanan ada juga beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam proses layanan yaitu jenis layanan.

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a) Pemberian jasa-jasa saja.
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.¹⁷

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa didalam suatu proses layanan ada beberapa hal penting yang diperhatikan yaitu penyedia jasa dan penerima jasa. Penyedia jasa adalah orang atau tenaga administrasi yang menyediakan jasa untuk membantu kegiatan

¹⁶Asep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo,2017) h. 11-12

¹⁷*Ibid.*, h. 14

akademik mahasiswa selaku penerima jasa sedangkan penerima jasa adalah orang yang menerima jasa dalam hal ini adalah mahasiswa karna dalam suatu perguruan tinggi mahasiswa merupakan penerima jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah tenaga administrasi yang ada diperguruan tinggi.

Maksud pelayanan adalah Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditujukan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain.

b. Kualitas Pelayanan

Masalah mutu dalam era sekarang merupakan masalah yang berkaitan dengan hidup dan matinya suatu organisasi, untuk itu upaya untuk menjadikan organisasi tetap bertahan masalah kualitas harus menjadi perhatian salah satunya dalam bidang pendidikan . “Menurut Juran kualitas adalah kesesuaian untuk penguanaan (*fitness for use*) ini berarti bahwasuatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau yang diharapkan oleh pengguna”¹⁸

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan k
arakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran

¹⁸ Uhar suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), h.

dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Tjiptono secara sederhana istilah service mungkin bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain.¹⁹

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan dikemukakan Wyckof dan Lovelock, menyatakan bahwa

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Wyckof dan Lovelock memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, et.al bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.²⁰

Menurut Gronroos menyatakan kualitas layanan meliputi :

- 1) Kualitas Fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan service mindedness.
- 2) Kualitas teknis dan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
- 3) Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.²¹

¹⁹ Mariska, Lidya, and Shinta Wahyu Hati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* | E-ISSN: 2548-9836 3, no. 1 (2015): 1-9.

²⁰ Arimawati, Renata, and Indi Djastuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro." PhD diss., Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.

²¹ *Ibid.*, h. 20

Berpijak pada pendapat di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dimiliki oleh penyedia jasa sehingga bisa membuat pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan, selain dari itu kualitas pelayanan juga merupakan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas jasa adalah suatu tingkat sejauh mana kemampuan pelayanan perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kemampuan pelayanan menyebabkan tingkat ketidakpuasan konsumen semakin besar pula.

Kualitas adalah permintaan dari pelanggan bukan merupakan permintaan bagian teknik, bukan merupakan permintaan bagian pemasaran atau permintaan umum dari manajemen. Permintaan kualitas tersebut berdasar dari pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa.²²

perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

²² Fatmawati, Endang. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi fakultas Ekonomi UNDIP." (2003).

Kualitas pelayanan Administrasi Akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, adapun aspek tentang pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh H.M. Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
2. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Mahasiswa.
4. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi.²³

Pelayanan akademik yang berkualitas akan mengarah pada kepuasan akademik mahasiswa, Kepuasan akademik mahasiswa akan menghasilkan banyak keuntungan, antara lain kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal dan menjadi rebutan. Sebaliknya, ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan kerugian. Pendapat lain mengungkapkan kepuasan akademik mahasiswa terhadap layanan akademik ialah adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Prasetyaningrum (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap yang saling berkaitan, tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Jika kinerja < harapan (*Performance < Expectation*), maka pela

²³ Nismawati, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012)." Skripsi. (UIN alauddin makassar, 2016), h.13-14

- yanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.
- 2) Jika kinerja=harapan (*Performance=Expectation*), maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan.
 - 3) Jika kinerja>harapan (*Performance>Expectation*), maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.²⁴

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (Consumer Behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut American Society For Quality Control dalam Lu piyodi, kualitas adalah: "Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten". Juga guna meningkatkan pemasaran sangat diperlukan suatu kualitas yang mendukung, dimana definisi dari kualitas itu menurut Goets dalam Tjiptono "merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".²⁵

c. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi-dimensi kualitas yang dipaparkan oleh beberapa ahli menjadi sangat penting untuk diperhatikan guna memuaskan pelanggan.

Terdapat tujuh dimensi dasar kualitas yaitu:

²⁴ Usada, Untung, Luqman Hakim, and Anita T. Kurniawati. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS)."

²⁵ Hanafiah, Ali. "Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening."

- 1) Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- 2) Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- 3) Reliabilitas, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- 4) Daya Tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- 5) Ketepatan Waktu dan Kenyaman, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
- 7) Kesadaran akan Merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.²⁶

Pendapat di atas sejalan dengan pendapat lain yang mengatakan bahwa terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, dan berwujud. Kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk itu.

Zeithaml et al, menyatakan bahwa: kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *Perceived service* ditentukan oleh *Dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *tangible* (terjamah),

²⁶ Amin, Solekhul. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi." *Madaniyah* 7, no. 2 (2017).

2. *reliability* (handal),
3. *responsiveness* (tanggap),
4. *competence* (kompeten),
5. *courtesy* (ramah),
6. *credibility* (dapat dipercaya),
7. *security* (aman),
8. *access* (akses),
9. *communication* (komunikasi),
10. *understanding the customer* (memahami pelanggan).²⁷

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas pelanggan yakni sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan computer yang canggih, fasilitas olahraga, laboratorium, serta penampilan seragam karyawan yang menarik.
- 2) Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijadikan dengan segera, akurat, memuaskan, dan terpercaya. Kinerja harus dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tingkat kompetensi perguruan tinggi juga dapat dilihat, sejauh mana tingkat kemampuan

²⁷ Susanto, Hery. "Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram." *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh* 15, no. 2 (2014): 88-98.

perguruan tinggi dapat ditunjukkan.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang cepat kepada pelanggan. Apabila konsumen (mahasiswa) menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa pendidikan.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contoh seluruh jajaran harus benar-benar kompeten di bidangnya.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu melakukan pengelolaan *Service Quality* untuk dapat merebut dan mempertahankan konsumen Perusahaan juga harus dapat menciptakan perasaan dan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen.

Berdasarkan uraian di atas diperoleh simpulan bahwa ada beberapa dimensi yang penting dalam suatu pelayanan yaitu tentang fasilitas, kinerja yang diberikan pemberi jasa, daya tanggap yang dari pemberi jasa. pelayanan yang diberikan penyedia jasa misalnya kecepatan tenaga

administrasi dalam melayani mahasiswa untuk mendapatkan informasi, keramahan tenaga administrasi akademik dalam melayani mahasiswa yang berurusan dengan administrasi akademik.

3. Administrasi akademik

a. Pengertian administrasi

Untuk mengetahui pengertian administrasi akademik tentu kita harus mengetahui pengertian administrasi secara umum terlebih dahulu karena administrasi akademik merupakan aplikasi dari ilmu administrasi ke dalam bidang pendidikan.

Kata administrasi berasal dari bahasa latin “*ad*” dan “*ministrare*” yang menurut Gie artinya melayani, membantu, menunjang pencapaian tujuan sehingga benar-benar tercapai. Pengertian administrasi secara lengkap menurut Gie adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Nurhadi mengatakan administrasi sebagai suatu kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang bergabung dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien.²⁸

Sedangkan Pengertian Administrasi yang lain juga yaitu:

Administrasi adalah kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk

²⁸ Nuzuar ahmad, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2010), h. 1

mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sehingga administrasi sebagai keseluruhan proses pelaksanaan yang dilakukan secara bersama-sama.²⁹

Berpijak dari pendapat diatas maka penulis membuat kesimpulan bahwa administrasi merupakan suatu proses kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi yang dikerjakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

b. Pengertian administrasi akademik

Beberapa pendapat mengenai administrasi akademik diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
- 2) Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.
- 3) Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.³⁰

²⁹ Arimawati, Renata, and Indi Djastuti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013. h. 39

³⁰ Arifah Alfiani, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. (Program

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya administrasi akademik merupakan suatu proses kegiatan yang yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien dalam bidang akademik seperti pencatatan data, pelaporan data mahasiswa, dll.

Bagian administrasi akademik disebut salah satu bagian AUAK yang merupakan unsur pelaksana administrasi yang mempunyai tugas melaksanakan administrasi akademik, kemahasiswaan, dan alumni. Bagian AUAK menyelenggarakan tugas yaitu salah satunya adalah pengelolaan informasi dan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, pemberdayaan alumni dan kerjasama perguruan tinggi.³¹

Subbagian akademik, kemahasiswaan dan alumni mempunyai tugas melaksanakan penyiapan administrasi akademik, kemahasiswaan, alumni dan kerjasama. Dalam kelompok jabatan fungsional bahwasanya bagian administrasi mempunyai tugas menyelenggarakan layanan administrasi umum, akademik dan kemahasiswaan IAIN Curup. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut maka sub staf legalisir dan administrasi mahasiswa itu mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut;

1. Melakukan pencatatan kemajuan mahasiswa
2. Melakukan pencatatan evaluasi belajar

Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016), h. 40-41

³¹ Tim Pusat Penjaminan 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. 9

3. Pengisian nilai ke KHS mahasiswa per semester
4. Membuat dan meneliti transkrip nilai
5. Menerima nilai hasil ujian
6. Memasukkan 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

Sedangkan untuk staf bagian administrasi pendidikan mempunyai tugas sebagai berikut yaitu:

1. Merencanakan ATK persemester
2. Menerima dan memasukkan data dan nilai hasil ujian
3. Membantu pengisian KHS
4. Menata arsip alumni
5. Mendistribusikan surat keluar dan masuk
6. Membuat surat keterangan, FRS dan KHS

B. Penelitian yang relevan

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

1. Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Usada, Untung, Luqman Hakim, and Anita T. Kurniawati, Dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls). Berdasarkan

analisis hasil pengolahan data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik di UNUSIDA mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Pengaruh tersebut secara tidak langsung ditunjukkan dengan adanya kepuasan dan kepercayaan mahasiswa. Kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap UNUSIDA secara langsung memberikan dampak kepada loyalitas mahasiswa.³²

2. Penelitian yang kedua yaitu penelitian yang diteliti oleh Subagiyo dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa LP3I Cilegon Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik simpulan yaitu Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan akademik (X_1) dan variabel citra institusi (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa. Dan besarnya pengaruh tersebut dapat dilihat pada koefisien determinasi adalah sebesar 0,795 atau sebesar 79,5 persen.³³
3. Penelitian yang ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ali Hanafiah dengan judul Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening. Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan

³² Usada, Untung, Luqman Hakim, and Anita T. Kurniawati. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls)."

³³ Subagiyo, Subagiyo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp3i Cilegon."

akademik terhadap kepuasan mahasiswa, dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan akademik yang dilakukan Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta kepada para mahasiswa lebih ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.³⁴

4. Penelitian yang keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hendro Widodo, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Prodi PGSD UAD tergolong cukup baik, Mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Prodi PGSD UAD serta terdapat dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi pendidikan guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tangible dan dimensi assurance, sedangkan dimensi reliability, responsiveness dan dimensi empathy tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi pendidikan guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.³⁵
5. Kemudian penelitian yang terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas

³⁴ Hanafiah, Ali. "Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening."

³⁵ Widodo, Hendro. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan* 1, no. 2 (2015).

dengan judul Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik simpulan bawa Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado, Kualitas Layanan Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado dan Kualitas Layanan Administrasi berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado.³⁶

Berdasarkan kajian pustaka di atas membuktikan bahwa penelitian ini berbeda dengan peneliti sebelumnya, karna penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang pengaruh layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 sedangkan beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian.

Sedangkan yang paling relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang kedua yaitu penelitian yang di teliti oleh Subagiyo dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa LP3I Cilegon, yang berbeda dengan penelitian ini yaitu terletak pada

³⁶ Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 4 (2016).

studi kasus. Studi kasus yang akan diteliti ini yaitu Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup.

C. Kerangka berfikir

Mengutip pendapat Uma Sekaran dalam buku sugiyono mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasikan sebagai masalah yang penting.³⁷

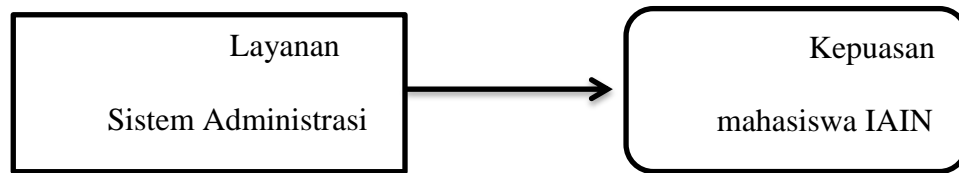
Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki maka layanan dapat disebut juga sebagai jasa. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah produk layanan jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan.

Administrasi Akademik merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan. Tujuan Menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2015), h.91

seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil dengan harapan-harapannya.

Tabel 2.2
kerangka berpikir



keterangan:



: Variabel Bebas (X) yaitu layanan sistem administrasi terpadu



: Garis yang menggambarkan Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.



: Variabel Terikat (Y) yaitu kepuasan mahasiswa IAIN Curup

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis pada penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup Angkatan 2015” yaitu:

1. *Ha diterima* bila adanya pengaruh antara dua variabel yaitu terdapat pengaruh antara pelayanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup.
2. *Ho diterima* bila maka tidak ada pengaruh antara kedua variabel tersebut, jadi tidak terdapat pengaruh antara pelayanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research*. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif yang mana peneliti mendapatkan data serta menganalisisnya dengan menggunakan hitungan angka kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif, penelitian ini mendeskripsikan berbagai hal yang berhubungan dengan Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-Satu) Mahasiswa IAIN Curup.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi yang dijadikan salah satu aspek penelitian dimana suatu penelitian akan diadakan dan yang akan dijadikan lokasi penelitian yaitu Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) IAIN Curup. Adapun penelitian ini akan dilaksanakan pada awal maret sampai bulan juni 2019.

Tabel 3.1
Waktu dan Jenis Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Waktu Penelitian							
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing								
2	Observasi Awal								
3	Membuat SK								

	Penelitian								
4	Penelitian								
5	Menyebarkan Angket								
6	Pengumpulan Data								
7	Pengolahan Data								
8	Penyusunan laporan								
9	Sidang Skripsi								

C. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.³⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler IAIN Curup angkatan 2015, mengingat banyaknya jumlah prodi pada masing-masing fakultas maka peneliti mengambil populasi sebanyak 5 Program studi dari 3 Fakultas yang ada di IAIN Curup, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Populasi Mahasiswa Prodi Reguler IAIN Curup Angkatan 2015

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1	Tarbiyah	MPI	24 mahasiswa
		PAI (lokal 7D)	22 mahasiswa

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h.80

		BKI	14 mahasiswa
2	Dakwah	KPI	19 mahasiswa
3	Syari'ah	PS	19 mahasiswa
JUMLAH			98 mahasiswa

Sumber: buku panduan pelaksanaan mahasiswa KPM angkatan 2015

D. Sampel

Sampel merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian kuantitatif karena sebelum melakukan penelitian maka peneliti harus menentukan berapa orang yang akan dijadikan responden, dan orang yang dijadikan responden dalam penelitian dinamakan sampel pada penelitian tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif (mewakili).³⁹

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian yang mewakili mahasiswa reguler IAIN Curup angkatan 2015. Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *Proporsional random sampling*. Berdasarkan pendapat dari Arikunto bahwasanya proporsional sampling adalah “sampling

³⁹*Ibid.*, h. 81

‘berimbang’ menunjukkan pada jumlah ukuran yang tidak sama, disesuaikan dengan jumlah anggota tiap kelompok yang lebih besar”.⁴⁰

Langkah-langkah menentukan sampel yaitu *pertama* menentukan jumlah keseluruhan sampling. *Kedua*, menentukan besarnya sampel yaitu 10% jumlah keseluruhan. *Ketiga*, pengambilan anggota sampel disesuaikan dengan jumlah mahasiswa dalam tiap-tiap program studi.

Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa reguler Program Studi MPI, PAI, BKI, KPI dan PS angkatan 2015 yang berjumlah 71 orang mahasiswa yang diambil lebih kurang 10% dari total populasi 98 Orang mahasiswa. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh surakhmad bahwa penarikan sampel adalah “ sebagian dari populasi yang mewakili terhadap seluruh populasi”.⁴¹

Tabel 3.3

jumlah sampel pada masing-masing program studi

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa	Jumlah sampel
1	MPI	$24/98 \times 71 = 17.3$	17 orang
2	PAI	$22/98 \times 71 = 15.9$	16 orang
3	BKI	$14/98 \times 71 = 10.1$	10 orang
4	KPI	$19/98 \times 71 = 13.7$	14 orang
5	PS	$19/98 \times 71 = 13.7$	14 orang
Jumlah		71 orang	71 orang

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 129.

⁴¹ Winarno Surahmad, Pengantar Metode Ilmiah, (Bandung: Tarsito, 1981), h. 84

E. Uji Data Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk dapat membedakan butir yang memenuhi syarat untuk dipilih menjadi butir-butir instrumen. Dalam hal ini peneliti mengambil 71 sampel mahasiswa MPI, BKI, PS, KPI dan PAI angkatan 2015 IAIN Curup untuk melakukan uji validitas instrumen, Pada uji validitas ini penulis melakukan perhitungan menggunakan *SPSS* dengan rumus *Person Product Moment*.

Pengujian dilakukan dengan taraf signifikan 0,05 dengan kriteria pengujian, Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan Valid, sedangkan jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.⁴²

Berdasarkan uraian diatas bahwasanya untuk melakukan uji validitas dapat melakukan perhitungan menggunakan *SPSS* dengan rumus *Person Product Moment* sehingga kita bisa lebih memudahkan kita untuk menentukan valid atau tidaknya suatu data yang digunakan dalam suatu penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas/uji kehandalan adalah pengujian tingkat konsistensi instrumen tersebut. Idealnya instrumen yang baik, harus konsisten dengan butir yang diukur.
Instrumen

⁴² Muhamad Sholeh, *Analisis Kualiatas Layanan Website,* (Jurnal Jarkom:Yogyakarta,2014), h. 177

yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data-data yang dapat dipercaya juga. Pada uji reliabilitas ini penulis melakukan perhitungan menggunakan program SPSS 16.0 dengan menggunakan Rumus *Cronbach Alpha*, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) - \left(\frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas tes

N = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes

1 = Bilangan konstan

$\sum S_i^2$ = Jumlah varian skor dari tiap-tiap butir item

S_t^2 = Varian total.⁴³

Uji reabilitas digunakan untuk menentukan konsisten atau tidaknya suatu instrumen sehingga penulis dapat menentukan baik atau tidaknya suatu instrumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data diperlukan adanya teknik yang tepat dan relevan dengan data yang akan dicari. Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁴⁴

⁴³ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Raja Grafindo Persada:Jakarta, 2016), h.208

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,

Teknik ini digunakan untuk menggali data tentang persepsi mahasiswa tentang pelayanan di layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) IAIN Curup. Sasaran teknik ini pegawai yang menjadi sample penelitian. Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pemberian angket kepada responden tidak perlu melalui pos sehingga penelitian tidak memerlukan waktu lebih lama dan dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Sutrisno mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁴⁵

Dapat dikatakan juga bahwa Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian atau lapangan untuk mengetahui secara

⁴⁵ *Ibid.*, h. 145

langsung kondisi yang terjadi atau untuk membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

3. Wawancara

Adalah suatu bentuk komunikasi verbal yaitu semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Teknik wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau percakapan dengan informan untuk memperoleh data yang di perlukan, baik yang menggunakan daftar pertanyaan ataupun percakapan bebas yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara yang digunakan untuk menguraikan keterangan-keterangan atau data-data diperoleh agar data tersebut dapat difahami bukan oleh orang yang mengumpulkan data saja, tapi juga oleh orang lain . Adapun langkah –langkah yang ditempuh dalam teknik pengolahan data adalah:

1. *Editing*

Adanya proses memeriksa keabsahan jawaban responden terhadap pengisian jawaban responden di dalam angket yang telah disusun oleh

penulis untuk mengetahui pengaruh layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup.

2. *Coding*

Adanya proses pemberian tanda atau kode terhadap jawaban-jawaban responden dalam rangka memudahkan untuk melakukan analisis data lebih lanjut.

3. *Skoring*

Proses pemberian bobot nilai terhadap jawaban-jawaban responden yang terdapat didalam angket

Tabel 3.4

Skor Item Jawaban Responden

Jawaban	Skor
Sangat Baik/Memuaskan	5
Baik/Memuaskan	4
Cukup Baik/ Memuaskan	3
Kurang Baik/ Memuaskan	2
Tidak Baik/Memuaskan	1

4. *Tabulating*

Proses menghitung jawaban-jawaban responden untuk kemudian diolah kedalam tabel analisis data. Maka teknik yang digunakan adalah statistik.

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat yaitu dengan menggunakan *one sampel t-test* atau t-test satu sample, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 3.5

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$$

Dimana:

- t = nilai t yang dihitung
- \bar{x} = nilai rata-rata
- s = simpangan baku sampel
- μ_0 = nilai yang dihipotesiskan
- n = jumlah anggota sampel.⁴⁶

Mencari angka korelasi dengan rumus product moment, sebagai berikut:

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

Keterangan

- r_{xy} : Koefisien Korelasi Antara X dengan Y
- $\sum X$: Jumlah Seluruh Skor X
- $\sum Y$: Jumlah Seluruh Skor Y
- $\sum XY$: Jumlah Hasil Kali Skor X dengan Skor Y
- $\sum X^2$: Jumlah X^2
- $\sum Y^2$: Jumlah Y
- N : Banyaknya Subyek.⁴⁷

Hasil perhitungan setiap butir akan dikonsultasikan dengan tabel “r”, dengan ketentuan jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka item tersebut valid dan dapat digunakan untuk menjaring data yang dibutuhkan, sebaliknya r_{tabel} jika lebih besar dari r_{hitung} maka item tersebut tidak

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

⁴⁷ Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*.

valid dan tidak dapat digunakan untuk menjaring data. Kemudian memberikan interpretasi terhadap angka indeks korelasi “r” product moment.

- a. Interpretasi kasar atau sederhana yaitu dengan mencocokkan perhitungan dengan angka indeks korelasi “r” *product moment*, berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 3.6
Tabel Interpretasi Data

Besarnya “r” <i>product moment</i> (r_{xy})	Interpretasi
0,00-0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi akan tetapi korelasi itu sangat lemah dan sangat rendah sehingga korelasi diabaikan
0,20-0,40	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang lemah atau rendah
0,40-0,70	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang dan cukup
0,70-0,90	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi
0,90-1,00	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sangat kuat

- b. Interpretasi menggunakan tabel nilai “r” *product moment* , dengan terlebih dahulu mencari derajat besarnya (db) atau *degrees of freedom* (df) pada taraf signifikansi 5% yang rumusnya adalah:

$$Df = N - nr$$

Keterangan:

$$Df = \text{Degrees freedom}$$

$N = \text{Number of Cases}$

$nr = \text{Banyaknya Variabel}$

- c. Selanjutnya penulis melakukan uji koefisien untuk mencari kontribusi X terhadap Y , menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$KD =$ kontribusi variabel X terhadap variabel Y

$r^2 =$ koefisiensi korelasi antara variabel X dan variabel Y .⁴⁸

Dari uraian rumus-rumus diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwasanya dalam suatu penelitian kuantitatif perlu adanya pengujian dengan menggunakan rumus sehingga data yang akan kita dapatkan bersifat valid.

⁴⁸ *Ibid.*, h. 192-194

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU) IAIN Curup

a. Sejarah Berdirinya Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU)

IAIN Curup

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 kata lain IAIN Raden Fatah cabang Palembang di Curup. Sementara itu IAIN Raden Fatah Palembang sendiri merupakan cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Seiring dengan progresifitas dan dinamika zaman, maka banyak perubahan kebijakan atau lahirnya kebijakan-kebijakan baru di pusat pemerintahan yang berimbas ke daerah-daerah. Salah satu perubahan tersebut adalah dalam dunia pendidikan, khususnya lembaga-lembaga pendidikan tinggi agama yang diselenggarakan oleh Departemen Agama. Dengan lahirnya peraturan baru IAIN cabang diharuskan menjadi sekolah tinggi dengan nama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup sebagai cabang dari IAIN Raden Fatah Palembang secara otomatis juga berubah status dari IAIN

menjadi STAIN Curup. Secara yuridis formal perubahan tersebut dituangkan dalam Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997.⁴⁹

STAIN Curup terus berkembang dengan penuh spirit dan self confidence yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Kabupaten Rejang Lebong. Segala upaya telah direncanakan, dirintis, dan diperjuangkan dengan penuh kesungguhan. Segala Upaya di lakukan, baik dalam pengembangan sarana dan prasarana untuk menuju tingkatan yang lebih baik lagi yaitu menyanggah status IAIN. 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.

⁴⁹ STAIN Curup, *Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP) Tahun 2015*, (Curup: STAIN Curup,2016),h. 2

Sebagai langkah dalam melakukan penataan, penguatan, dan pengembangan sistem keadministrasian dan sumber daya manusia (SDM). Pihak Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup resmi melaunching layanan sistem administrasi terpadu (L-SATU). Menariknya, 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.⁵⁰

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

⁵⁰Habibi/CE, *“Tingkatkan Pelayanan, Akademik STAIN Curup Launching L-SATU”* Curup Ekspres, 15 Desember 2017

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.⁵¹

“Sebagai upaya untuk menafsirkan arahan dari Menteri Agama, instruksi dan arahan Bapak Sekjend serta instruksi Dirjen Pendidikan Islam maka kita mencoba memaknai itu dengan berbagai macam penguatan. Salah satunya dengan adanya launching penataan administrasi L-SATU di kampus IAIN Curup”

Sementara itu Sekretaris Jenderal (Sekjend) Kemenag RI, Prof H Dr Nur Syam MSi dalam sambutannya mengatakan bahwa peresmian L-SATU merupakan salah satu bentuk komitmen IAIN Curup dalam sistem layanan akademik terpadu satu pintu berbasis IT. Tidak hanya itu, pelayanan akademik berbasis internet dalam upaya memenuhi generasi milenial.

b. Visi dan Misi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

1) Visi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Visi IAIN Curup adalah menjadi lembaga pendidikan tinggi islam yang bermutu, relegius, inovatif, dan kompetitif di tingkat nasional pada tahun 2030.

- a) Bermutu, IAIN Curup *concern* dan bertekad memproduksi, menghasilkan alumni yang bermutu dan memiliki

⁵¹ *Ibid.*,

kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja serta dapat diandalkan untuk kemajuan bangsa, agama dan negara.⁵²

- b) IAIN Curup adalah perguruan tinggi islam yang mendasarkan setiap proses tri-dharmaperguruan tinggi pada nilai-nilai relegius, melalui integrasi moral akademik dan kessalehan sosial.
- c) Kompetitif, IAIN Curup *concern* mengimplementasikan nilai-nilai menjadi perguruan tinggi islam yang memiliki daya saing secara personal, sosial, dan profesional dengan perguruan tinggi lain.
- d) *Inovatif*, IAIN Curup *concern* menimplementasikan nilai-nilai inovasi dalam proses pengajaran, pembelajaran dan penelitian.

2) Misi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu, relegius, dan menghasilkan ilmu pengetahuan yang inovatifdan kompetitif.
- b) Menyelenggarakan dan mengembangkan berbagai bidang disiplin ilmu melalui penelitian kompetitif yang bermutu dan handal.

⁵² STAIN Curup, *Panduan Akademik Mahasiswa Tahun 2017*, (Curup: STAIN Curup, 2017), h.10

- c) Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai proses pematapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan.⁵³

c. Sarana dan Prasarana L-SATU

Manajemen Sarana dan prasarana pendidikan yaitu segenap proses penataan yang bersangkutan paut dengan pengadaan, pendayagunaan, dan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.⁵⁴

Program pembinaan pada bidang sarana dan prasarana ini berfungsi untuk membantu Rektor IAIN Curup dalam bidang sarana dan prasarana seperti pemeliharaan, pemanfaatan dan pengadaan yang bersifat rutinitas serta untuk kebutuhan dalam kegiatan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan akademik di layanan sistem administrasi terpadu. Adapun sarana dan prasarana di L-SATU IAIN Curup yaitu sebagai berikut:

⁵³ *Ibid.*, h. 11

⁵⁴ Arsil dan Botifar Maria, *Manajemen Pendidikan*, LP2 STAIN Curup:Curup, 2013, h.98

(Tabel 4.1)
Daftar Inventaris Barang Ruangan L - Satu
Iain Curup Tahun 2019

No	Nama Barang	Merk	Kondisi Barang			Akhir	Ket
			Baik	Rusak			
				Ringan	Berat		
1	2	3	4	5	6	7	8
Alat Pengolah Data Dan Mesin							
1	Komputer	Hp	V	-	-	2	
2	Komputer	Acer	-	2	3	0	
3	Scanner	Brother	-	-	V	0	Rusak 90%
4	Printer Laserjet Serong	Puji	V	-	-	2	
5	Printer Laserjet	Canon	1	1	-	1	
6	Printer Laserjet	Hp	2	-	-	2	
7	Mesin Antri	Forsa	1	-	-	1	
8	Komputer Registrasi	-	V	2	-	2	
9	Cctv	-	-	-	-	1	
10	Server Cctv	Sun	-	1	-	1	
11	Tv 32"	Shap	V	-	-	2	
12	Dispenser	Miyako	-	1	-	1	
13	Ac	Shap	V	-	-	1	

14	Alat Potong Kertas	-	V	-	-	1	
1	Meja 1 Biro	Pronteline	1	-	-	1	
2	Meja 1/2 Biro	Kayu	2	-	-	2	Pindah Ke Lppm
3	Meja Layanan	Sejenis Kayu	8	-	-	8	
4	Meja Komputer	Model Olympic	1	-	-	1	
5	Kursi Putar	-	1	-	-	1	
6	Kursi Kerja	Chitose					
7	Lemari Besi	Besi	V	-	-	2	
8	Filing Kabinet	Besi	V	-	-	1	
9	Cermin	Bingkai Kayu	V	-	-	1	
10	Kaca Alas Meja	Kaya	V	-	-	1	
11	Jam Dinding		V	-	-	1	
12	Kursi Tunggu	Besi	V	-	-	6	
13	Box Container	Palstik	V	-	-	4	
14	Galon						

**sumber: data L-SATU*

d. Data Pegawai Layanan Sistem Administrasi Terpadu (L-SATU)

Dalam melaksanakan kegiatan melayani akademik mahasiswa di layanan sistem administrasi terpadu maka perlu adanya staf/pegawai. Untuk jumlah pegawai yang bekerja di kantor L-SATU IAIN Curup yaitu berjumlah 9 orang sesuai data yang diberikan oleh pihak L-SATU 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:

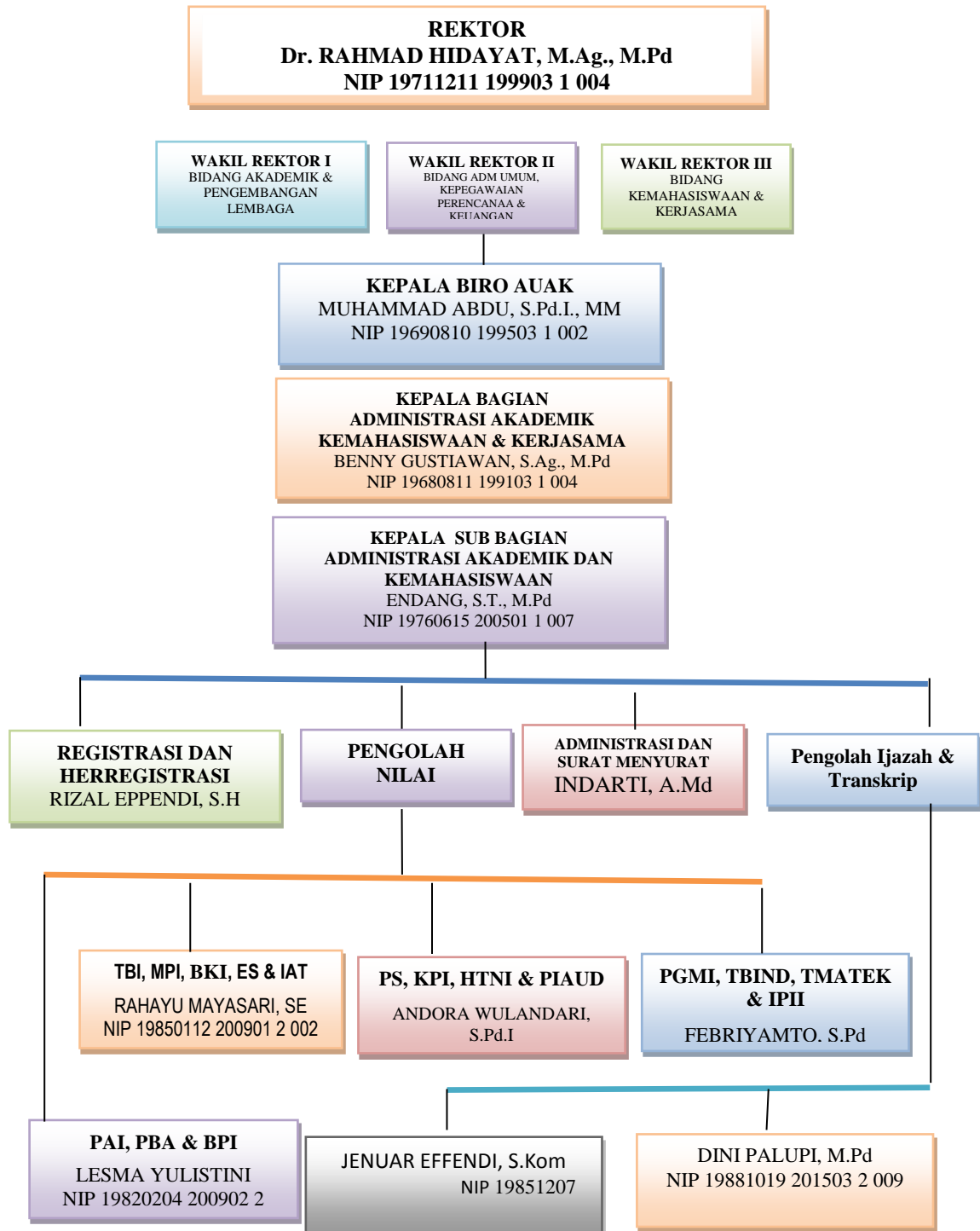
Tabel 4.2
Data pegawai L-SATU

NO	NAMA	JABATAN
1	Endang, S.T., M.Pd	Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan
2	Rizal Eppendi, S.H	Registrasi dan Herregistrasi
3	Indarti, A.Md	Administrasi dan Surat Menyurat
PENGOLAH NILAI PROGRAM STUDI		
4	Lesma Yulistini	PAI, PBA & BPI
5	Rahayu Mayasari, SE	TBI, MPI, BKI, ES & IAT
6	Andora Wulandari, S.Pd.I	PS, KPI, HTNI & PIAUD
7	Febriyanto, S.Pd	PGMI, TBIND, TMATEK & IPII
8	Jenuar Effendi, S.Kom	Pengolah Ijazah dan Transkrip
9	Dini Palupi, M.Pd	Pengolah Ijazah dan Transkrip

Sumber Data: Dokumentasi L-SATU IAIN Curup 2019

e. Struktur Organisasi Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN

Curup



2. Paparan Hasil Penelitian

a. Uji Data Instrumen (Variabel X dan Variabel Y)

1) Variabel X Layanan Akademik Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup

a) Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale yang melihat Tabel item-total statistik dan pada kolom corrected item-Total Correlation kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} (5%). Dikatakan valid jika nilai Corrected Item-Total Correlation $>$ $r_{tabel} = 0,235$ dengan menggunakan SPSS 16.0 Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen variabel X tersebut terdapat pada (lampiran 3 tabel 5.3),

Tabel 4.3

HASIL UJI VALIDITAS ANALISIS ITEM INSTRUMEN VARIABEL X

NO	R_{hitung}	R_{tabel}	Perbandingan	Keterangan
1	0,482	0,235	$0,482 > 0,235$	Valid
2	0,589	0,235	$0,589 > 0,235$	Valid
3	0,474	0,235	$0,474 > 0,235$	Valid
4	0,338	0,235	$0,338 > 0,235$	Valid
5	0,411	0,235	$0,411 > 0,235$	Valid
6	0,599	0,235	$0,599 < 0,235$	Valid
7	0,384	0,235	$0,384 > 0,235$	Valid
8	0,574	0,235	$0,574 > 0,235$	Valid
9	0,366	0,235	$0,366 < 0,235$	Valid

10	0,503	0,235	$0,503 > 0,235$	Valid
11	0,285	0,235	$0,285 > 0,235$	Valid
1 2	0,287	0,235	$0,287 > 0,235$	Valid

Hasil uji validitas, untuk pernyataan pelayanan butir 1 sampai dengan butir 12 semua nilainya positif dan nilainya lebih besar dari pada 0,235 (r-tabel) sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen variabel X pada (lampiran 3 tabel 5.3), yang berjumlah 12 item soal. Tidak ada Instrumen yang tidak valid karna dari 12 instrumen tersebut semuanya valid yaitu item nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11 dan 12 merupakan instrumen yang valid untuk variabel Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup.

b) Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini penulis melakukan perhitungan menggunakan program SPSS 16.0 pada (lampiran 4 tabel 5.4). Didapat bahwa angket perhitungan variabel Pelayanan akademik Sistem Administrasi Terpadu dinyatakan reliabel dengan r_{hitung} yaitu 0,602 lebih besar dari pada r_{tabel} dengan $N=71$, karna nilai 71 tidak ada pada tabel nilai r maka diambil nilai yang terdekat yaitu 70 dengan $r_{(5\%)} = 0,235$. Dengan demikian maka instrumen tersebut reliabel.

2) Variabel Y Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengukur sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mencapai tujuan pengukurannya, yaitu mengukur yang ingin diukurnya dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan.⁵⁵

Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale yang melihat Tabel item-total statistik dan pada kolom corrected item-Total Correlation kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} (5%). Dikatakan valid jika nilai Corrected Item-Total Correlation $>$ $r_{\text{tabel}} = 0,235$ dengan menggunakan SPSS 16.0 Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen variabel Y tersebut terdapat pada (lampiran 5 tabel 5.5),

Tabel 4.4

HASIL UJI VALIDITAS ANALISIS ITEM INSTRUMEN VARIABEL Y

No Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Perbandingan	Keterangan
----------	---------------------	--------------------	--------------	------------

⁵⁵ Nismawati. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. (Angkatan 2012).hal.58-59*

Soal				an
1	0,819	0,235	$0,819 > 0,235$	Valid
2	0,556	0,235	$0,556 > 0,235$	Valid
3	0,742	0,235	$0,742 > 0,235$	Valid
4	0,532	0,235	$0,532 > 0,235$	Valid
5	0,625	0,235	$0,625 > 0,235$	Valid

Hasil uji validitas, untuk pernyataan kepuasan butir 1 sampai dengan butir 5 semua nilainya positif dan nilainya lebih besar dari pada 0,235 (r-tabel) sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen variabel Y pada (lampiran 5 tabel 5.5), yang berjumlah 5 item soal. Tidak ada Instrumen yang tidak valid karna dari 5 instrumen tersebut semuanya valid yaitu item nomor 1, 2, 3, 4, dan 5 merupakan instrumen yang valid untuk variabel kepuasan mahasiswa IAIN Curup.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas/uji kehandalan adalah pengujian tingkat konsistensi instrumen tersebut. Idealnya instrumen yang baik, harus konsisten dengan butir yang diukur. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data-data yang dapat dipercaya juga.

Pada uji reliabilitas ini penulis melakukan perhitungan menggunakan program SPSS 16.0 pada (lampiran 6 tabel 5.6). Didapat bahwa angket perhitungan variabel Kepuasan Mahasiswa dinyatakan reliabel dengan r_{hitung} yaitu 0,756 lebih besar dari pada r_{tabel} dengan $N=71$, karna nilai 71 tidak ada pada tabel nilai r maka diambil

nilai yang terdekat yaitu 70 maka $r_{(5\%)} = 0,235$. Dengan demikian maka instrumen tersebut reliabel.

b. Deskripsi Data Penelitian

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik Observasi Awal, wawancara, dan Angket untuk mengetahui Pelayanan Akademik Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup. Angket berjumlah 17 pertanyaan yang harus di jawab oleh mahasiswa IAIN Curup Angkatan 2015 yaitu 12 pertanyaan tentang Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup dan 5 pertanyaan tentang Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup dengan memberikan tanda centang pada setiap jawaban yang ia pilih kemudian hasil angket yang telah dikumpulkan.

Selanjutnya, ditabulasikan dan diolah kemudian baru dapat diperoleh kesimpulan hal ini dapat dilihat dalam analisis data secara keseluruhan agar memudahkan menganalisis data dalam setiap item pertanyaan dimasukkan ke dalam tabulasi yang disesuaikan dengan teknik analisis data, sehingga dengan demikian dapat ditarik kesimpulan seberapa besar pengaruh layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup dapat dilihat dari hasil angket di bawah ini.

1) Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup

Berdasarkan penyebaran angket yang diberikan kepada Mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 yang terdiri dari beberapa

prodi yaitu MPI, PAI, BKI, KPI dan PS yang diambil dari Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Dakwah untuk melihat Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.

Berdasarkan angket yang telah diberikan kepada mahasiswa maka mahasiswa menilai Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup baik atau setuju dalam memuaskan mahasiswa terhadap administrasi akademik yang mereka butuhkan. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Sistem Administrasi Sterpadu IAIN Curup apakah tergolong baik atau cukup baik.

Tabel 4.5
LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI TERPADU⁵⁶

No. Reseponden	X	F	\bar{X}
1	46	12	3,83333
2	44	12	3,66667
3	48	12	4
4	46	12	3,83333
5	42	12	3,5
6	39	12	3,25
7	37	12	3,08333
8	44	12	3,66667
9	46	12	3,83333
10	44	12	3,66667
11	43	12	3,58333
12	46	12	3,83333
13	45	12	3,75
14	46	12	3,83333

⁵⁶ Penyebaran Angket Dan Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Curup Angkatan 2015, Di Lingkungan kampus IAIN Curup

15	45	12	3,75
16	44	12	3,66667
17	44	12	3,66667
18	44	12	3,66667
19	47	12	3,91667
20	44	12	3,66667
21	35	12	2,91667
22	39	12	3,25
23	34	12	2,83333
24	39	12	3,25
25	44	12	3,66667
26	43	12	3,58333
27	44	12	3,66667
28	44	12	3,66667
29	46	12	3,83333
30	45	12	3,75
31	46	12	3,83333
32	48	12	4
33	36	12	3
34	39	12	3,25
35	39	12	3,25
36	42	12	3,5
37	41	12	3,41667
38	37	12	3,08333
39	47	12	3,91667
40	34	12	2,83333
41	34	12	2,83333
42	48	12	4
43	37	12	3,08333
44	40	12	3,33333
45	39	12	3,25
46	41	12	3,41667
47	40	12	3,33333
48	42	12	3,5
49	41	12	3,41667
50	44	12	3,66667

51	41	12	3,41667
52	41	12	3,41667
53	38	12	3,16667
54	45	12	3,75
55	47	12	3,91667
56	41	12	3,41667
57	43	12	3,58333
58	41	12	3,41667
59	37	12	3,08333
60	43	12	3,58333
61	42	12	3,5
62	42	12	3,5
63	44	12	3,66667
64	45	12	3,75
65	41	12	3,41667
66	40	12	3,33333
67	39	12	3,25
68	43	12	3,58333
69	42	12	3,5
70	43	12	3,58333
71	43	12	3,58333
N=71	$\sum X = 2993$		$\sum \bar{x} = 249,417$

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat yaitu dengan menggunakan *one sampel t-test* atau t-test satu sample pada tabel 3.5,

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat diketahui:

$$\bar{x} = 3,51291$$

$$s = 3,52399$$

$$\mu_o = 4$$

$$n = 71$$

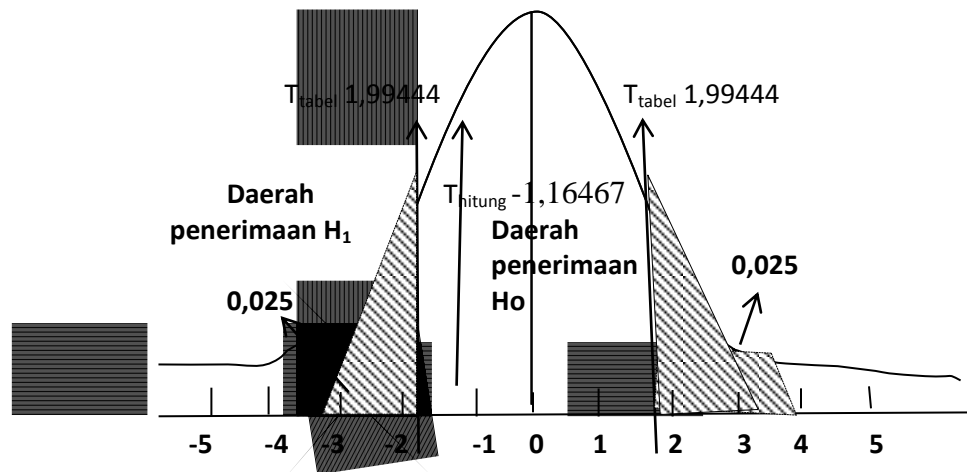
$$\begin{aligned}
 t &= \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} \\
 &= \frac{3,51291 - 4}{3,52399/\sqrt{71}} \\
 &= \frac{-0,48709}{3,52399/8,42614} \\
 &= \frac{-0,48709}{0,41822} \\
 &= -1,16467
 \end{aligned}$$

$$t_{\text{hitung}} = -1,16467$$

$$t_{\text{tabel}} = 1,99444$$

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak, artinya nilai rata-rata yang diharapkan berbeda dengan nilai rata-rata pengukuran sampel. Demikian sebaliknya, jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima. Berdasarkan tabel t diketahui $t(0,05/2, 71-1)$ adalah 1,99444, karena nilai $t_{\text{hitung}} (-1,16467) < t_{\text{tabel}} (1,99444)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan sistem administrasi terpadu dikategorikan baik dalam melayani mahasiswa, Kemudian cara pengambilan keputusan yang selanjutnya yaitu dengan melihat dasar keputusan berdasarkan kurva, Seperti pada gambar dibawah ini:



Dari gambar di atas dapat dilihat $t_{hitung} = -1,16467$ dan ini jelas terletak dalam daerah penerimaan H_0 yaitu antara $-1,99444$ dan $1,99444$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan sistem administrasi terpadu dikategorikan baik dalam melayani mahasiswa dan dalam taraf $0,025$ atau 5% peneliti memperlihatkan bahwa memang Layanan Sistem Administrasi Terpadu masih sekitar nilai 4 (baik) , jadi belum berubah.

2) Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup

Berdasarkan penyebaran angket yang diberikan kepada Mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 yang terdiri dari beberapa prodi yaitu MPI, PAI, BKI, KPI dan PS yang diambil dari Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Dakwah untuk melihat Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.

Berdasarkan angket yang telah diberikan kepada mahasiswa maka mahasiswa menilai Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup baik atau memuaskan dalam memuaskan mahasiswa terhadap administrasi akademik yang mereka butuhkan. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Sistem Administrasi Sterpadu IAIN Curup apakah tergolong sangat Memuaskan atau cukup Memuaskan.

Tabel 4.6
KEPUASAN MAHASISWA IAIN CURUP⁵⁷

NO	Y	F	\bar{X}
1	22	5	4,4
2	22	5	4,4
3	22	5	4,4
4	22	5	4,4
5	20	5	4
6	20	5	4
7	19	5	3,8
8	21	5	4,2
9	22	5	4,4
10	22	5	4,4
11	20	5	4
12	21	5	4,2
13	22	5	4,4
14	21	5	4,2
15	22	5	4,4
16	22	5	4,4
17	18	5	3,6
18	19	5	3,8
19	20	5	4
20	20	5	4

⁵⁷ Penyebaran Angket Dan Wawancara dengan Mahasiswa IAIN Curup Angkatan 2015 Di Lingkungan kampus IAIN Curup

21	16	5	3,2
22	15	5	3
23	13	5	2,6
24	16	5	3,2
25	18	5	3,6
26	18	5	3,6
27	18	5	3,6
28	19	5	3,8
29	20	5	4
30	20	5	4
31	20	5	4
32	20	5	4
33	14	5	2,8
34	18	5	3,6
35	18	5	3,6
36	18	5	3,6
37	17	5	3,4
38	17	5	3,4
39	21	5	4,2
40	13	5	2,6
41	15	5	3
42	21	5	4,2
43	17	5	3,4
44	19	5	3,8
45	17	5	3,4
46	18	5	3,6
47	20	5	4
48	19	5	3,8
49	20	5	4
50	21	5	4,2
51	18	5	3,6
52	18	5	3,6
53	18	5	3,6
54	18	5	3,6
55	21	5	4,2
56	18	5	3,6

57	19	5	3,8
58	20	5	4
59	15	5	3
60	20	5	4
61	20	5	4
62	19	5	3,8
63	21	5	4,2
64	22	5	4,4
65	19	5	3,8
66	18	5	3,6
67	18	5	3,6
68	18	5	3,6
69	22	5	4,4
70	20	5	4
71	19	5	3,8
N=71			270,8

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat yaitu dengan menggunakan *one sampel t-test* atau t-test satu sample pada tabel 3.5,

Berdasarkan tabel 4.6 maka dapat diketahui:

$$\bar{x} = 3,81408$$

$$s = 2,20599$$

$$\mu_0 = 4$$

$$\begin{aligned} t &= \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} \\ &= \frac{3,81408 - 4}{2,20599\sqrt{71}} \\ &= \frac{-0,18592}{2,20599/ 8,42614} \\ &= \frac{-0,18592}{0,26180} \end{aligned}$$

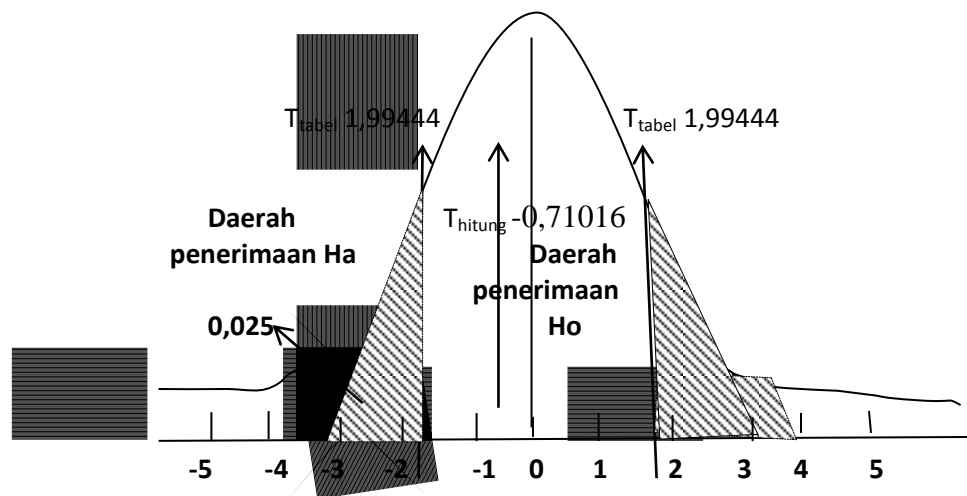
$$= -0,71016$$

$$t_{hitung} = -0,71016$$

$$t_{tabel} = 1,99444$$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya nilai yang diharapkan berbeda dengan nilai pengukuran sampel. Demikian sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan tabel t diketahui $t(0,05/2, 71-1)$ adalah 1,99444, karena nilai $t(-0,71016) < t_{tabel} (1,99444)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa IAIN Curup dikategorikan dalam memuaskan, Kemudian cara pengambilan keputusan yang selanjutnya yaitu dengan melihat dasar keputusan berdasarkan kurva, Seperti pada gambar dibawah ini:



Dari gambar di atas sudah didapat $t_{hitung} = -0,71016$ dan ini jelas terletak dalam daerah penerimaan H_0 yaitu antara -1.99444 dan 1.99444 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup dikategorikan memuaskan dan dalam taraf 0.025 atau 5% peneliti memperlihatkan bahwa memang Layanan Sistem Administrasi Terpadu masih sekitar nilai 4 (baik) , jadi belum berubah.

3) Pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup (Angkatan 2015).

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan sistem administrasi terpadu terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Curup maka dapat digunakan rumus korelasi yaitu product moment. Untuk mengetahui kuat atau lemahnya korelasi antara variabel X dan variabel Y terlebih dahulu masukkan nilai kedua variabel tersebut kedalam tabel.

Tabel 4.7
Perhitungan Untuk Memperoleh Angka Indeks Korelasi
Antar Variabel X dan Y

NO	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	46	22	1012	2116	484
2	44	22	968	1936	484
3	48	22	1056	2304	484
4	46	22	1012	2116	484
5	42	20	840	1764	400
6	39	20	780	1521	400
7	37	19	703	1369	361
8	44	21	924	1936	441
9	46	22	1012	2116	484
10	44	22	968	1936	484
11	43	20	860	1849	400
12	46	21	966	2116	441
13	45	22	990	2025	484
14	46	21	966	2116	441
15	45	22	990	2025	484
16	44	22	968	1936	484
17	44	18	792	1936	324
18	44	19	836	1936	361
19	47	20	940	2209	400
20	44	20	880	1936	400
21	35	16	560	1225	256
22	39	15	585	1521	225
23	34	13	442	1156	169
24	39	16	624	1521	256
25	44	18	792	1936	324
26	43	18	774	1849	324
27	44	18	792	1936	324
28	44	19	836	1936	361
29	46	20	920	2116	400
30	45	20	900	2025	400
31	46	20	920	2116	400
32	48	20	960	2304	400
33	36	14	504	1296	196
34	39	18	702	1521	324

35	39	18	702	1521	324
36	42	18	756	1764	324
37	41	17	697	1681	289
38	37	17	629	1369	289
39	47	21	987	2209	441
40	34	13	442	1156	169
41	34	15	510	1156	225
42	48	21	1008	2304	441
43	37	17	629	1369	289
44	40	19	760	1600	361
45	39	17	663	1521	289
46	41	18	738	1681	324
47	40	20	800	1600	400
48	42	19	798	1764	361
49	41	20	820	1681	400
50	44	21	924	1936	441
51	41	18	738	1681	324
52	41	18	738	1681	324
53	38	18	684	1444	324
54	45	18	810	2025	324
55	47	21	987	2209	441
56	41	18	738	1681	324
57	43	19	817	1849	361
58	41	20	820	1681	400
59	37	15	555	1369	225
60	43	20	860	1849	400
61	42	20	840	1764	400
62	42	19	798	1764	361
63	44	21	924	1936	441
64	45	22	990	2025	484
65	41	19	779	1681	361
66	40	18	720	1600	324
67	39	18	702	1521	324
68	43	18	774	1849	324
69	42	22	924	1764	484
70	43	20	860	1849	400
71	43	19	817	1849	361
N=71	2993	1354	57512	127039	26162

a) Analisis Hubungan Variabel X dan Y

Setelah keseluruhan data dihitung dan diletakkan dalam tabel koefisien korelasi, selanjutnya hasil perhitungan tersebut diuji kebasahaannya dengan menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \cdot \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{(71 \times 57512) - (2993)(1354)}{\sqrt{(71 \times 127039) - (2993)^2[71 \times 26162 - (1354)^2]}} \\
 &= \frac{4083352 - 4052522}{\sqrt{(9019769 - 8958049)(1857502 - 1833316)}} \\
 &= \frac{30830}{\sqrt{(61720)(24186)}} \\
 &= \frac{30830}{\sqrt{1492759920}} \\
 &= \frac{30830}{38636} \\
 &= 0,79
 \end{aligned}$$

b) Interpretasi Data

Menginterpretasikan data hasil korelasi antara Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup dengan Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup, penulis menggunakan dua cara yaitu:

- 1) Interpretasi dengan Sederhana Atau Secara Kasar

Dari perhitungan r_{xy} di atas ternyata angka korelasi variabel X (Pelayanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup) tidak bertanda negative berarti diantara kedua variabel tersebut terdapat korelasi positif (korelasi yang berjalan searah).

Data yang diperoleh melalui kedua variabel tersebut dilihat interpretasi yang dikemukakan oleh Anas Sudijono dengan memperhatikan besarnya yang dihasilkan yaitu 0,79 yang berkisar antara 0,79-0,90 berarti terdapat korelasi antara variabel X (Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup) dengan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup). korelasi ini tergolong korelasi yang kuat atau tinggi.

2) Interpretasi dengan Menggunakan Tabel Nilai r_{xy} *Product Moment*

Untuk mengetahui signifikansi r_{xy} melalui tabel "r" *product moment*, langkah pertama yang harus ditempuh adalah mencari Df dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= N - nr \\ &= 71 - 2 \\ &= 69 \end{aligned}$$

Selanjutnya dikonsultasikan pada tabel "r" *product moment*, ternyata sebesar 71, setelah itu dapat dilihat melalui

tabel "r" *product moment*, karna pada tabel "r" *product moment* tidak ada nilai 69 maka diambil nilai terdekat yaitu 70 sehingga diperoleh taraf signifikansi 5% dalam r tabel 0,232. Setelah mengetahui r_{xy} dengan r_{tabel} , langkah selanjutnya membandingkan besarnya r_{xy} dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% diperoleh r_{tabel} ($0,797 > 0,235$) maka pada taraf 5% lebih besar H_0 di tolak, sedangkan H_a diterima berarti bahwa signifikansi 5% itu memang terdapat korelasi positif signifikan X (kompetensi profesional) dan Y (kualitas pembelajaran).

- c) uji koefisien untuk mencari kontribusi X terhadap Y,

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X (Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup) dengan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup) maka digunakan rumus koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,79^2 \times 100\% \\ &= 0,62 \end{aligned}$$

Jadi kompetensi profesional guru dan kualitas pembelajaran sangat berpengaruh. Dengan kualitas

pembelajaran sebesar 0,62 atau 62 % dengan demikian kontribusi Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup sebesar 62%.

B. Pembahasan

1. Layanan Sistem Administrasi Terpadu

Untuk mengetahui gambaran Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup maka di lakukan penyebaran angket yang akan diberikan kepada Mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 yang terdiri dari beberapa prodi yaitu MPI, PAI, BKI, KPI dan PS yang diambil dari Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Dakwah untuk melihat pandangan/persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup.

Hasil angket yang telah diberikan kepada mahasiswa maka mahasiswa menilai Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup baik atau dalam melayani mahasiswa, hal ini diketahui dengan melihat analisis hasil angket yang telah diberikan kepada mahasiswa, dapat dilihat dari nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa IAIN Curup dikategorikan baik dalam melayani mahasiswa.

2. Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup

Berdasarkan penyebaran angket yang diberikan kepada Mahasiswa IAIN Curup angkatan 2015 yang terdiri dari beberapa prodi yaitu MPI, PAI,

BKI, KPI dan PS yang diambil dari Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Dakwah untuk melihat Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup.

Hasil angket yang telah diberikan kepada mahasiswa maka mahasiswa menilai Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup baik atau memuaskan dalam memuaskan mahasiswa terhadap administrasi akademik yang mereka butuhkan, karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa IAIN Curup dikategorikan dalam memuaskan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian mengenai pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tanggapan mahasiswa terhadap Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup diperoleh nilai t hitung $(-1,16467)$ dan t tabel $(1,99444)$ maka terletak pada daerah penerimaan H_0 sehingga dalam hal ini pelayanan di kategorikan dalam pelayanan baik.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup diperoleh nilai t hitung $(-0,71016)$ dan t tabel $(1,99444)$ maka terletak pada daerah penerimaan H_0 , sehingga dikategorikan dalam kategori memuaskan.
3. Berdasarkan hasil korelasi product moment, pengaruh antara Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup dengan Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup terdapat pengaruh yang positif dengan " r_{xy} " sebesar $0,79$ Dan jika ditafsirkan hasil tersebut terdapat korelasi yang tergolong kuat atau tinggi, maka H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara

Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup dengan Kepuasan Mahasiswa.

B. Saran

Adapun saran penulis mengenai pengaruh Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Curup adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak pihak Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup agar meningkatkan pelayanan Akademik sehingga kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan meningkat.
2. Perlunya ada kotak keluhan sebagai umpan balik kepuasan mahasiswa agar pihak Layanan Sistem Administrasi Terpadu IAIN Curup dapat mengukur kinerja pelayanan yang telah diberikan, yang selanjutnya menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Asep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta:PT Elex Media Komputindo,2017.
- Ahmad, Nuzuar. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2010)
- Alfiani, Arifah. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. (Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2016)
- Alfianto, Amrizal, *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako, e Jurnal Katalogis*, tadulako: Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako, Volume 4 Nomor 9, September 2016
- Ali, Hanafiah. "*Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening.*" *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Mercu Buana* 1, no. 3 (2015).
- Arsil dan Botifar Maria, *Manajemen Pendidikan*, LP2 STAIN Curup:Curup, 2013
- Dede, Abdurahman, and Tri Ferga Prasetyo. "*Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Memnggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika).*" *J-ENSITEC* 2, no. 02 (2016).
- Endang, Fatmawati. "*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi fakultas Ekonomi UNDIP.*" 2003
- Febriany Feibe Rosaline, Tuerah, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "*Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.*" *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 4 (2016).
- Habibi/CE, "*Tingkatkan Pelayanan, Akademik STAIN Curup Launching L-SATU*" Curup Ekspress, 15 Desember 2017

- Hartini, Ninik Sugih. *“Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010)
- Hendro, Widodo. *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar."* Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan 1, no. 2 (2015).
- Janah, Fathul. *Manajemen Akademik Lembaga Pendidikan Tinggi Islam*. Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2009
- Kurniawan, Agung W, *Mutu Pelayanan Akademik dalam Peningkatan Kepuasan dan Motivasi Belajar Mahasiswa,*
- Mariah, Siti dan Udin S. Sa'ud, *Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Jurnal Adminisistrasi Pendidikan, Vol. XVII No.1 Oktober 2013*
- Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, batam: Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam, vol. 3, no. 1, 2015*
- Muhamad, Sholeh. *Analisis Kualiatas Layanan Website, Jurnal Jarkom: Yogyakarta, 2014*
- Nismawati, *“Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012).”* Skripsi. (UIN alauddin makassar, 2016),
- Renata, Arimawati, and Indi Djastuti. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro."* PhD diss., Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.
- Rianto, Nur *.Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung:Penerbit Alfabeta, 2012).
- Sholeh, Muhamad *.Analisis Kualiatas Layanan Website,(Jurnal Jarkom:Yogyakarta,2014)*
- Siti, Mariah and Udin Syaefudin Sa'ud. *"Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik."* Jurnal administrasi pendidikan 17, no. 1 (2013).

- Solekhul. Amin, "*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi.*" *Madaniyah* 7, no. 2 (2017).
- STAIN Curup, *Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP) Tahun 2015*, (Curup: STAIN Curup, 2016)
- , *Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP) Tahun 2015*, Curup: LP2 STAIN CURUP, 2016
- , *Panduan Akademik Mahasiswa Tahun 2017*, (Curup: STAIN Curup, 2017)
- Subagiyo, Subagiyo. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lp3i Cilegon.*" *Jurnal Lentera Bisnis* 4, no. 1 (2017): 145-170.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2016
- , *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rineka Grafindo Persada, 2012
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R Dan D*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013)
- Surahmad, Winarno. *Pengantar Metode Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1981), h. 84
- Susanto, Hery, *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram, Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, mataram: Universitas Terbuka Unit Program Belajar Jarak Jauh Mataram, Vol 15, No 2, September 2014
- Tim Pusat Penjaminan 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
- Untung, Usada, Luqman Hakim, and Anita T. Kurniawati. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan Partial Least Square (Pls).*" *Journal of Research and Technology* 2, no. 2 (2016): 6-13.
- Wahyuningsih, Tutik dkk, *Kepuasan Mahasiswa Fkip Uns Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*, (surakarta: Progam Studi Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Tata Niaga

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Vol.1 No.
1 Tahun 2013

Yonas, Boky. "*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar.*" Jurnal Jaffray 14, no. 2. 2016

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

Tabel 5.1

KISI-KISI INSTRUMEN ANGKET

PEDOMAN ANGKET PENGARUH LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI TERPADU
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN CURUP (Angkatan 2015)

No	A. Variabel layanan sistem administrasi terpadu	Indikator	Diskriptor	No Soal	Total Soal
1	<i>Tangible</i> / Bukti langsung (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	a. Penampilan petugas rapi	a) Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	1	1
		b. Tersedia tempat tunggu, tata ruang pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap.	a) Ruang tunggu tertata dengan bersih, dan rapi b) Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	2 3	1 1
2	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)	a. Petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa dengan sambutan	a) Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	11	1
			b) Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	12	1
3	<i>Realibility</i> (Keandalan pelayanan)	a. Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas.	a) Staf Akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu). b) Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	4 5	1 1
		b. Pelayanan adil, tidak pilih kasih	a) Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	6	1
4	<i>Emphaty</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	a. Petugas memberikan perhatian yang individual terhadap mahasiswa	a) Petugas selalu bersedia membantu mahasiswa Ketika kesulitan meminta pelayanan	9	1
		b. Petugas berkomunikasi dengan bahasa dimengerti	a) Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	10	1

5	Assurance (perlakuan pada mahasiswa))	a. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pelanggan	a) Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	7	1
		a. Petugas siap bertanggungjawab menyelesaikan layanan ulang	a) Jika layanan tidak bisa diurus di L-SATU, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	8	1
No	B. Variabel Kepuasan Mahasiswa	Indikator	Deskriptor	No Item	Total Soal
1	Kepuasan Mahasiswa	a. Mahasiswa merasa senang	Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan	1	1
2	Kepuasan Mahasiswa	a. Petugas l-satu selalu dikantor saat jam kerja	Petugas akademik selalu ditempat (kantor) selama jam kerja untuk melayani mahasiswa	2	1
3	Kepuasan Mahasiswa	a. Mahasiswa puas atas pelayanan l-satu	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan Harapan	3	1
4	Kepuasan Mahasiswa	a. L-satu sdh memenuhi kebutuhan mahasiswa	Pelayanan administrasi akademik L-SATU sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa	4	1

**ANGKET PENGARUH LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI TERPADU
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN CURUP (Angkatan 2015)**

Identitas Responden

1. Nama : _____
2. Prodi /Fakultas :
3. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita^{*)}
4. Alamat :

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem administrasi terpadu
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *Responsiveness* (3) *reliability* (4) *empathy* (5) *assurance*
- d. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menconteng (√) pada kolom yang tersedia
- e. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Baik/Memuaskan
 - 2 = Kurang Baik/Memuaskan
 - 3 = Cukup Baik/Memuaskan
 - 4 = Baik/Memuaskan
 - 5 = Sangat Baik/Memuaskan

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban				
	PELAYANAN	5	4	3	2	1
1	berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa					
2	Ruang tunggu tertata dengan bersih, dan rapi					
3	Kemudahan meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang					
4	Staf Akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).					
5	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini					

	semakin mudah					
6	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang					
7	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
8	Jika layanan tidak bisa diurus di L-SATU, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)					
9	Petugas selalu bersedia membantu mahasiswa ketika kesulitan meminta pelayanan					
10	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.					
11	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa					
12	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman					
KEPUASAN MAHASISWA						
1	Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan					
2	Petugas akademik selalu ditempat (kantor) selama jam kerja untuk melayani mahasiswa					
3	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan Harapan					
4	Pelayanan administrasi akademik L-SATU sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa					
5	Proses pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.
2.
3.

Curup, April 2019
Responden

.....
NIM.

	Sig. (2-tailed)	.758	.443	.918	.646	.160	.352	.530	.782	.469	.454	.886		.015
	N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71
Total	Pearson Correlation	.482**	.589**	.474**	.338**	.411**	.599**	.384**	.574**	.366**	.503**	.285*	.287*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.016	.015	
	N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4

Tabel 5.4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	38.14	10.694	.330	.568
X2	37.89	10.130	.447	.543
X3	38.24	10.585	.301	.572
X4	39.04	11.127	.106	.620
X5	39.10	10.919	.235	.585
X6	38.82	10.152	.465	.541
X7	38.46	10.909	.172	.601
X8	38.30	10.240	.433	.546
X9	38.77	11.177	.194	.593
X10	38.48	10.825	.378	.563
X11	39.21	11.483	.079	.619
X12	39.25	11.506	.098	.612

Lampiran 5

Tabel 5.5
HASIL UJI VALIDITAS ANALISIS ITEM INSTRUMEN VARIABEL Y

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	total
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.430**	.435**	.386**	.433**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.430**	1	.426**	-.128	.134	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.288	.264	.000
	N	71	71	71	71	71	71
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.435**	.426**	1	.214	.403**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.073	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.386**	-.128	.214	1	.139	.532**
	Sig. (2-tailed)	.001	.288	.073		.246	.000
	N	71	71	71	71	71	71
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.433**	.134	.403**	.139	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.264	.000	.246		.000
	N	71	71	71	71	71	71
total	Pearson Correlation	.819**	.556**	.742**	.532**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71	71

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6

Tabel 5.6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	33.87	15.169	.760	.692
Pertanyaan 2	34.23	16.548	.433	.743
Pertanyaan 3	34.80	15.732	.666	.710
Pertanyaan 4	34.45	16.394	.386	.748
Pertanyaan 5	34.28	16.348	.524	.731
total	19.07	4.866	1.000	.652

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	36
34	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	39
35	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	39
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	42
37	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	41
38	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	37
39	5	5	5	5	3	4	2	5	3	4	3	3	47
40	3	3	3	2	1	2	2	3	5	4	3	3	34
41	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4	4	2	34
42	5	5	5	5	3	4	2	5	3	4	4	3	48
43	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	37
44	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	40
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	39
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	41
47	4	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	40
48	5	4	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	42
49	4	5	3	2	3	3	5	4	3	4	3	2	41
50	5	5	3	2	3	4	5	4	3	4	3	3	44
51	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	41
52	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	41
53	4	4	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	38
54	5	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	2	45
55	5	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	47
56	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	41
57	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	43
58	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	2	2	41
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	37
60	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	43
61	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	42
62	5	4	3	2	3	3	5	4	4	4	2	3	42
63	4	5	3	2	3	3	5	5	4	4	3	3	44
64	5	5	3	2	3	4	5	5	4	4	2	3	45
65	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	41
66	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	40
67	4	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	39
68	5	4	4	5	2	3	3	4	3	5	3	2	43
69	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	2	2	42
70	5	5	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	43
71	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	43

Lampiran 8

Tabel 5.8

**PERHITUNGAN UNTUK MENCARI NILAI VARIABEL Y BERDASARKAN PENYEBARAN
ANGKET**

No	BUTIR SOAL					JML
	1	2	3	4	5	
1	5	5	4	4	4	22
2	5	5	4	4	4	22
3	5	5	4	4	4	22
4	5	5	4	4	4	22
5	5	5	3	3	4	20
6	5	5	4	3	3	20
7	5	4	4	3	3	19
8	5	4	4	4	4	21
9	5	5	4	4	4	22
10	5	5	4	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	4	21
13	5	5	4	4	4	22
14	4	5	4	4	4	21
15	5	5	4	4	4	22
16	5	5	4	4	4	22
17	4	4	3	4	3	18
18	4	4	3	4	4	19
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	3	3	3	16
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	2	3	2	13
24	4	4	2	3	3	16
25	4	4	3	4	3	18
26	4	4	2	4	4	18
27	4	4	3	4	3	18

28	4	4	3	4	4	19
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	3	2	2	3	14
34	4	4	3	3	4	18
35	4	4	3	3	4	18
36	4	4	3	3	4	18
37	4	4	3	3	3	17
38	3	4	4	3	3	17
39	5	5	4	2	5	21
40	3	3	2	2	3	13
41	3	4	2	3	3	15
42	5	5	4	2	5	21
43	3	3	4	3	4	17
44	4	4	3	4	4	19
45	4	3	3	3	4	17
46	4	3	3	4	4	18
47	5	4	3	4	4	20
48	4	3	3	5	4	19
49	5	3	3	5	4	20
50	5	3	4	5	4	21
51	4	4	3	3	4	18
52	4	4	3	3	4	18
53	4	3	3	5	3	18
54	4	4	3	3	4	18
55	5	4	3	5	4	21
56	5	3	3	4	3	18
57	4	3	4	3	5	19
58	4	4	3	4	5	20
59	3	3	3	3	3	15
60	5	3	3	4	5	20
61	5	4	3	4	4	20
62	4	3	3	5	4	19
63	5	3	3	5	5	21
64	5	3	4	5	5	22
65	4	4	3	3	5	19

66	4	4	3	3	4	18
67	4	3	3	5	3	18
68	4	4	3	3	4	18
69	5	4	4	5	4	22
70	5	4	3	4	4	20
71	4	3	4	3	5	19

Lampiran 9

Tabel 5.9
Tabel Nilai r Product Moment

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 10

Titik Persentase Distribusi t (dk = 41 – 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696

63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

DOKUMENTASI

Menyebarkan Angket Kepada Mahasiswa IAIN Curup













RIWAYAT HIDUP



Ayun Sundari dilahirkan di desa Batu Gajah Kecamatan Rupit Kabupaten Musi rawas utara (Muratara) pada tanggal 17 Agustus 1997. Anak ketiga dari tiga bersaudara hasil buah kasih dari pasangan Ayah Cipto dengan Ibu Zauyah. Pendidikan dimulai dari SDN 02 Desa Batu Gajah Tahun Ajaran 2005/2006, penulis melanjutkan pendidikan di MTS Al-Khairiyah Desa Batu Gajah Tahun Ajaran 2011/2012, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Rupit Kabupaten Muratara dan lulus pada tahun 2015, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Curup dengan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan selesai pada tahun 2019 dengan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Selama menjadi mahasiswa penulis aktif diberbagai organisasi, salah satunya pernah menjadi pengurus HMPS Manajemen Pendidikan Islam dan pernah menjabat sebagai bendahara (2016), sekretaris (2017) pada tahun yang sama langsung naik jabatan menjadi ketua HMPS MPI, pernah mengikuti organisasi Lembaga Dakwah Kampus (LDK) IAIN Curup, selain itu penulis juga pernah menjadi pengurus Senat Mahasiswa (SEMA) IAIN Curup.