

**PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN DI
UIN DATOKARAMA PALU**



Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh :

**HIJRA
NIM: 19.1.03.0020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan”** oleh mahasiswa atas nama Hijra NIM: 191030020, Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 12 Mei 2025 M

14 Zulkaidah 1446 H

Pembimbing I,



Drs. Syahril, M.A.
NIP. 196304011992031004

Pembimbing II,



Masmur M. S. Pd.I., M. Pd
NIP. 198903262020121002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Hijra NIM 19.1.03.0020 dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di UIN Datokarama Palu”** yang telah diajukan dihadapan penguji Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 15 juli 2025 M. Yang bertepatan dengan tanggal 20 Muharram 1447 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

Palu, 15 Juli 2025 M
20 Muharram 1447 H

DEWAN PENGUJI

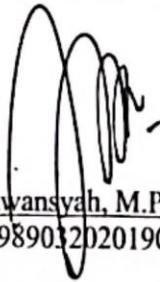
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Yulia, S.Pd., M.Pd	
Penguji Utama I	Dr. Irawan Hadi Patanggu, M.Pd.	
Penguji Utama II	Dra. Mastura Minabari, M.M	
Pembimbing I	Drs. Syahril M.A	
Pembimbing II	Masmur, M. S.Pd.I., M.Pd	

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan


Prof. Dr. H. Saepudin Mashuri, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 19781931 200501 1 070

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam


Darmawansyah, M.Pd.
NIP. 198903202019031000

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran penulis yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di UIN Datokarama Palu”** benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika ada dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan atau dibuat orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 12 Mei 2025 M
14 Zulkaidah 1446 H
Penulis

Hijra
NIM. 191030020

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala, Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Karena berkat izin dan ridha-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Di UIN Datokarama Palu”** dengan tepat waktu. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu'Alaihi Wasallam, beserta keluarga, para sahabat, hingga para pengikutnya yang senantiasa berusaha istiqomah untuk mengikuti risalah-risalahnnya, dan semoga di akhirat kelak nanti penulis menjadi salah satu umat yang mendapatkan safa'atnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran terhadap skripsi ini agar kedepannya saya sebagai penulis dapat memperbaikinya lagi. Karena penulis sadar dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangannya.

Selain itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta ayahanda dan Ibunda dengan susah payah mengasuh dan membesarkan penulis, sehingga penulis bisa melangkah sejauh ini. Tidak lupa seluruh keluarga yang senantiasa mendukung penulis untuk menyelesaikan studi di bangku perkuliahan.
2. Prof. Dr. H. Lukman Thahir selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Dr. Hamka. S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Prof. Dr. Hamlan M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr Faisal Attamimi, S.Ag., M.Fil.I selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan

Kerjasama, yang telah memberikan kemudahan dalam menimbah ilmu pengetahuan di kampus hijau Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

3. Bapak Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag., M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang selalu melayani mahasiswa dengan baik.
4. Bapak Darmawansyah, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Bapak Masmur. M, S.Pd.I., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
5. Bapak Drs. Syahril, M.A., selaku pembimbing I serta pembimbing II Bapak Masmur M, S. Pd.I., M. Pd., yang selalu membimbing dan mengarahkan kepada penulis sehingga bisa terselesaikan.
6. Para dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang berkat ilmu yang diajarkan telah membuka wawasan berpikir dan cakrawala pengetahuan, sehingga menjadikan landasan yang kokoh bagi penulis dalam mengembangkan keilmuan pada masa yang akan datang.
7. Teman-teman saya yang selalu memotivasi dan menemani untuk bisa membantu menyelesaikan skripsi penulis.

Terakhir, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt.

Palu, 12 Mei 2025 M
14 Zulkaidah 1446 H
Penulis

Hijra
NIM. 191030020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Garis-Garis Besar Isi	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	12
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Hipotesis.....	36
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
C. Variabel Penelitian	39
D. Definisi Operasional.....	39
E. Instrument Penelitian.....	41
F. Prosedur Penelitian.....	43

	G. Teknik Pengumpulan Data	44
	H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum	51
	B. Deskripsi Hasil Penelitian	54
	C. Pembahasan Penelitian	63
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	11
2.2	Skala Likert.....	42
4.1	Perbandingan r Hitung Kuesioner Pelayanan Akademik dengan r Tabel	55
4.2	Perbandingan r Hitung Kuesioner Kepuasan Mahasiswa dengan r Tabel.	56
4.3	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Pelayanan Akademik	57
4.4	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	57
4.5	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif pada Variabel Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	58
4.6	Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sampel K-S pada Variabel Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	59
4.7	Uji Linearitas Variabel Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.	60
4.8	Hasil Uji Multikolinearitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	61
4.9	Hasil Uji Parsial (Uji T)	62
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R)	62

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikir.....	35
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Surat Pengajuan Judul Skripsi
2. Lampiran II : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
3. Lampiran III : Undangan Ujian Seminar Proposal Skripsi
4. Lampiran IV : Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
5. Lampiran V : Surat Izin Penelitian Penyusunan Skripsi
6. Lampiran VI : Surat Keterangan Telah Meneliti
7. Lampiran VII : Kartu Seminar Proposal skripsi
8. Lampiran VIII : Buku Konsultasi Pembimbing Skripsi
9. Lampiran IX : Lampiran Dokumentasi
10. Lampiran X : Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Hijra

NIM 191030020

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan

Penelitian ini membahas tentang. “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan” Penulisan ini berfokus pada : (1) Bagaimana pelayanan akademik difakultas tarbiyah, khususnya deprogram studi manajemen pendidikan islam (MPI)? (2) Apakah pelyanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan?.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistic untuk mengukur pengaruh biaya dan Lokasi pendidikan terhadap minat mahasiswa memilih prodi MPI UIN Datokarama Palu dengan menggunakan SPSS 25 sebagai alat ukurnya.

Berdasarkan hasil uji statistik pada pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa nilai signifikasi variable sebesar 0,020, (lebih besar dari 0,05) dan koefisien regrasi sebesar 2,464, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan islam Kakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan,

Implikasi penelitian yang ini ditujukan kepada kepada pihak Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Uin Datokarama Palu agar meningkatkan pelayanan akademik sehingga kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan meningkat. Terkhususnya Pelayanan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik.¹

Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan. Kesesuaian antara keinginan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa dan kehendak organisasi pengelola perguruan tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia. Proses Pendidikan tidak lepas dari belajar sebab tanpa belajar

¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad, (Yogyakarta: Ircisod, 2016), 87

manusia tidak mungkin dapat mengembangkan minat, bakat dan cita-cita yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Perkembangan dunia Pendidikan pada saat ini tergolong dalam keadaan maju dimana tidak hanya dilihat dari bagaimana seorang pengajar tersebut mentransfer pengetahuan yang diberikan tersebut.

Pendidikan adalah hal pokok yang akan menopang kemajuan suatu bangsa. Kemajuan suatu bangsa dapat diukur dari kualitas dan system Pendidikan yang ada. Tanpa Pendidikan, suatu Negara akan jauh tertinggal dari negara lain.

Keberadaan pelayanan akademik sangat membantu mahasiswa dalam merencanakan perkuliahan dan segala aspek kebutuhan yang berkaitan dengan mahasiswa, dengan adanya akademik ini lebih membantu dengan cara memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada mahasiswa untuk membantu menyelesaikan segala keperluan mahasiswa

Pelayanan yang prima merupakan aspek penting penentu keberhasilan komersial, terutama pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas salah satu faktor yang mempengaruhi adalah layanan yang diterapkan dalam lingkungan fakultas dalam melayani pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan tersebut adalah mahasiswa.²

² Fenty, Ariani., Saida, Sinaga., & Takwan, Thamrin, *Aplikasi Kepma Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Serqual Berbasis Android*, (Jurnal Management Sistem Informasi dan Teknologi, Volume 07, Nomor 01, Juni 2017), 18 -24

Kepuasan terhadap layanan akademik merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama dalam organisasi jasa pendidikan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengusahakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori “*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut, hal ini dikarenakan konsumen menjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut baik dari segi kualitas layanan yang ditawarkan maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut.³

Kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu

³Solekhul, Amin. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi* (Jurnal Madaniyah, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017), 222 -235

yang mengada ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi merupakan kebanggaan.⁴

Kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi atau kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar menunjang kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi perkuliahan. Sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk dalam hal pelayanan akademik.⁵

⁴ Nyoman Rinala, et.al., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, t.tp, t.p, 2014, 64.

⁵ Supranto, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan* (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2006

Pelayanan akademik juga dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal berkaitan dengan kegiatan akademik. Secara administrasi keberhasilan pelayanan akademik bukan hanya diperoleh melalui Badan Akreditasi Nasional akan tetapi hal tersebut dapat diperoleh dari mahasiswa karena penggunaan pertama layanan dalam perguruan tinggi adalah mahasiswa.

Keberadaan pelayanan sangat membantu mahasiswa baik dalam merencanakan perkuliahan dan segala aspek kebutuhan manusia. akademik membantu dengan cara memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada mahasiswa dengan kemudahan-kemudahan untuk membantu menyelesaikan segala keperluan akademik mahasiswa.⁶

Kepuasan mahasiswa dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus dapat memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Yang dimaksud dengan layanan akademik antara lain peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, penilaian, termasuk perlengkapan perkuliahan seperti perpustakaan, OHP (*Over Head Projektor*).

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat diartikan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi,

⁶Zulham Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), 26.

sehingga untuk dapat menentukan pemahaman tentang apa yang diinginkan pelanggan, maka harus diketahui dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan membangun komitmen setiap orang dalam organisasi.

Demikian pula apabila mahasiswa mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya mahasiswa tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan, maka mahasiswa tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka mahasiswa tersebut akan dikatakan sebagai yang tidak puas atau kecewa.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan merupakan salah satu fakultas tertua yang ada di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Fakultas tersebut memiliki 9 jurusan. Namun disatu sisi fakultas ini sudah memiliki aula, dan Laboratorium. Yang kurang memadai itu sarana dan prasarana contohnya kipas angin di setiap kelas masih kurang, serta belum adanya komputer di kampus tersebut. Dari wawancara awal terhadap 10 mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan 6 orang diantaranya memberi tanggapan kurang puas terhadap layanan akademik, yaitu salah satu pelayanan akademik di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang kadang tidak di tempat serta menunda-nunda pekerjaan.

Beberapa permasalahan pada sistem pelayanan akademik (sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi). Yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terkait SIAKAD yang sering mengalami gangguan ketika mengakses,

bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, kurang jelasnya kurikulum disetiap Angkatan, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti kipas angin, banyak fasilitas yang rusak, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai. Sementara disisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasikan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat.

Berdasarkan prinsip pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public sebagai unsur minimal dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Dari uraian di atas yang memperlihatkan teori kepuasan kepuasan pelanggan, perlu dijelaskan maksud dari indeks kepuasan masyarakat yang pada dasarnya dapat pula digunakan untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa, mengingat mahasiswa adalah masyarakat dan menjadi konsumen maka sangat jelas bahwa mahasiswa memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh akademik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

lebih jauh tentang pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang selanjutnya diangkat dengan judul “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan di Uin Datokarama Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang Peneliti Ajukan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan akademik difakultas tarbiyah, khususnya di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)?
2. Apakah pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan di uin datokarama palu.

D. Kegunaan penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan sumbangsi pemikiran dari peneliti

kepada pembaca dan peneliti lain untuk menambah wawasan mengenai pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan di uin datokarama palu.

2. Secara praktis, penelitian ini merupakan sumbangsi pemikiran peneliti dan informasi tentang pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan di uin datokarama palu.

E. Garis-Garis Besar Isi

Gambar awal isi proposal skripsi ini, penulis perlu mengemukakan garis-garis besar isi proposal skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Proposal ini terdiri dari tiga bab untuk mendapatkan gambaran isi masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Pendahuluan BAB I, merupakan bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, yang nantinya akan dijadikan titik tolak sesuatu permasalahan. Pembahasan selanjutnya dikemukakan pada rumusan masalah sebagai landasan berpijak dalam pembahasan proposal skripsi ini, sehingga lebih terarah dan sistematis. Kemudian dilanjutkan dengan pembahasan tentang tujuan dan kegunaan penelitian baik dari segi ilmiah maupun dari segi praktisnya. Dalam uraian berikutnya penulis memberikan definisi dari setiap kata/istilah yang termuat dalam judul untuk memudahkan pembaca dan selanjutnya pembahasan pada bab ini adalah garis-garis besar isi.

BAB II, penulis mengemukakan tentang kajian Pustaka yang dijadikan sebagai kerangka acuan teoritis dan uraian proposal skripsi ini dengan pembahasan pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan di uin datokarama palu.

BAB III, metode penelitian, menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan proposal skripsi, yang meliputi sub; jenis penelitian, kehadiran penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV merupakan hasil penelitian yang didalamnya membahas mengenai gambaran umum program studi Manajemen Pendidikan Islam, membahas tentang sejarah singkat sejarah berdirinya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, kemudian hasil penelitian, pengujian data dan hasil analisis data serta pembahasan.

BAB V Penutup, pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka ini diawali dengan uraian tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian. Sebelumnya terdapat beberapa penelitian relevan yang ditemukan. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan penulis

Tabel 2.1
Penelitian Terdahuu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nur Isnaniah (2017)	Pengaruh kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Meneliti pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap Kepuasan mahasiswa fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan	Berbeda objek penelitiannya.

2.	Nizar Subqi Hamza (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Meneliti Pengaruh kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa	Berbeda objek penelitiannya.
3.	Riski Nirwansyah (2023)	Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Meneliti tentang pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Kampus	Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di 1 Fakultas

B. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap mahasiswa, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi mahasiswa agar merasa diperhatikan akan keberadaanya.

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan

memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau penerima jasa tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil hasil pekerjaan melayani. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.⁷

Pelayanan Menurut Para Ahli

Menurut Moenir AS Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.⁸

Tjiptono Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁹

Menurut moenir dalam bukunya tentang manajemen pelayanan umum diindonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan

⁷Heryanto & S.U Helena Ras, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, Malang : Mnc Publishing, 2021, hlm 1

⁸Moenir,AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Bandung 2006

⁹ Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:Andi 2005

yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁰

Layanan adalah perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain dimana pihak lain yang menerima layanan itu akan menikmati manfaat atau merasa senang dan puas, layanan tidak dapat disentuh dan tidak dapat dimiliki karena tidak memiliki wujud. Layanan hanya dapat dialami, digunakan atau dikonsumsi, sangat sukar untuk mengetahui dengan persis apa saja yang akan diperoleh pada saat akan membeli suatu layanan karena sifatnya abstrak.

Dalam bahasa Indonesia “pelayanan” dan “layanan” sering digunakan secara bergantian, namun keduanya memiliki perbedaan makna dan konteks penggunaan yang spesifik. Definisi dan perbedaan konteks

a. Pelayanan

Merujuk pada proses atau cara melayani. Kata ini menekankan pada aktivitas dan tindakan dalam memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan orang lain.

Contohnya:

”Selama ini mahasiswa di kampus itu tidak mendapat pelayanan yang semestinya.”

b. Layanan

Mengacu pada hasil dari proses melayani atau produk dari pelayanan. Kata ini lebih sering digunakan dalam konteks jasa atau fasilitas yang diberikan kepada publik. Contohnya:

“Pegawai kampus itu tidak mendapat pelayanan yang semestisnya”

Meskipun keduanya memiliki perbedaan, dalam praktiknya, istilah "pelayanan" dan

¹⁰ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara) 1992

"layanan" sering digunakan secara bergantian dalam percakapan sehari-hari. Namun, pemahaman perbedaan ini penting untuk konteks penulisan formal atau akademik.

Layanan akademik merupakan salah satu unsur yang ikut menentukan kegiatan akademik pada suatu perguruan tinggi. Secara kelembagaan terdiri atas unsur pemimpin fakultas, unsur pelaksana administrasi, unsur tenaga akademik, dan unsur penunjang. Unsur pimpinan terdiri atas dekan dan pembantu dekan. Keduanya melaksanakan fungsinya dalam bidang akademik, administrasi-keuangan, kemahasiswaan, dan bidang kerjasama. Unsur pelaksana administrasi terdiri atas bagian tata usaha, sub bagian umum, sub bagian akademik dan kemahasiswaan, sub bagian keuangan, sub bagian alumni, dan sub bagian kerjasama. Unsur tenaga akademik terdiri dari ketua prodi, sekretaris prodi, ketua laboratorium dan tenaga akademik yang membantu kegiatan di tingkat prodi. Sedangkan unsur penunjang adalah unsur yang memberikan dukungan terhadap kegiatan dan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada fakultas.

Di perguruan tinggi pelayanan yang bermutu harus tumbuh dan berkembang dalam diri semua pimpinan, dosen, teknisi, pegawai administrasi dan mahasiswa. Hanya dengan demikian mutu perguruan tinggi dapat tercapai dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Menurut Daulat ada empat nilai hakekat hubungan pelayanan akademik dengan mahasiswa yang perlu dipahami dan dipedomani, yaitu “saling memahami, saling membutuhkan, saling melayani dengan sebaik-baiknya dan kebersamaan”.¹¹

2. Pengertian Pelayanan akademik

¹¹ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21)*, h. 142.

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan akademik.

Pelayanan akademik adalah layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari sekolah tinggi yang meliputi kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum dan bimbingan. Dikatakan demikian karena sekolah tinggi diibaratkan industri yang jasanya mempunyai produk kependidikan yang terdiri dari jasa akademik, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi, dan jasa ekstrakurikuler.

Pelayanan akademik merupakan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa yang memiliki standar pelayanan agar pelayanan terlaksana dengan baik. Perguruan tinggi sendiri menggunakan pelayanan prima agar perguruan tinggi mencapai perguruan yang berstandar yang baik, adapun pengertian pelayanan prima itu sendiri adalah merancang, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Menurut Tampubolon pelayanan akademik, yang kadang disebut pelayanan kurikuler, meliputi : peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum,

bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa.¹²

Layanan akademik merupakan upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain ketika berlangsung kegiatan pelayanan, ada sesuatu yang disampaikan, disajikan, atau dilakukan oleh pihak yang dilayani.¹³

Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumber daya manusia, ketersediaan sumber daya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.¹⁴

Umumnya pelayanan lebih bersifat *intangibles*, tidak dapat dilihat dan diraba, sehingga penggunanya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup juga hal-hal yang *tangibles*, yang bisa

¹² Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

¹³ Thoha, M. (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

¹⁴ Endang Suhendar, Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Ub, (*Jurnal Faktor Excata Vol . No 4, 2014*) hlm 373-374

dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari layanan itu sendiri. Usaha-usaha pelayanan jasa seperti perbankan, asuransi, perhotelan, pariwisata, rumah sakit, lembaga pendidikan, serta usaha jasa lainnya, memiliki kedua dimensi di atas, dimensi pelayanan yang kelihatan dan yang tidak kelihatan. Pelayanan atau jasa adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.¹⁵

Pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur maka sangat perlu untuk dijalankan dan dipatuhi. Seseorang yang menjalankan aktivitas setiap harinya merupakan proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota tubuh lainnya tanpa adanya alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa. Proses inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain.¹⁶

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maka harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, prinsip dan konsep agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Konsep kualitas pelayanan terdiri dari tiga hal antara lain:

- 1) Bermutu (*Quality surprise*), bila kenyataan layanan yang diterima

¹⁵ Ratmianto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005), 6.

¹⁶ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 79

melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.

- 2) Memuaskan (*Satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.
- 3) Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dalam faktor manusia ini memang sangat berkontribusi sebesar 70% tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan sangat sulit ditiru. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutment, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya baru terlihat setelah 3 tahun.

Dalam layanan ada beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan, antara lain :¹⁷

a) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor

b) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

c) Kesiediaan melayani

¹⁷ Ajang Mulyadi, *Jurnal Pendidikan : Unsur Kualitas Layanan*, (Bandung : FPEB UPI, 2023), 85- 96

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d) Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan yang harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e) Kesopanan dan ramah Tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan social rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat diuntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini dalam pengguna jasa dapat dipergunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparansi dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

g) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa

surat keputusan, harus mempunyai legitimasi. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat.

h) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan, keterbukaan perlu ditegakan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

i) Efisiensi

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

j) Biaya

Pemantapan pengurusan pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi

jangkaun yang luas dan merata.

1) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Padlee dan Yaakop menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik hanya dapat diidentifikasi menjadi beberapa poin dimana poin inilah yang menjadi acuan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi, seperti:

- 1) Kemauan staf perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 2) Staf perguruan tinggi memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, memiliki kesopanan dan etika dalam melayani mahasiswa.
- 3) Kemampuan staf perguruan tinggi dalam menginspirasi dan kepeduliannya terhadap mahasiswa.

Pelayanan mahasiswa harus diisi dengan orang-orang yang mempunyai kecakapan berhubungan dengan orang (termasuk kesabaran), pengetahuan tentang produk dan pemahaman tentang apa yang harus dikerjakan secara operasional, secara procedural, dan secara legal untuk memecahkan keluhan pelanggan.¹⁸

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses perbaikan yang terus menerus (*continous improvement process*) yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja. Kualitas suatu pelayanan tidak lepas dari

¹⁸ German , T. (2005). *The Complete Ideal's Guide MBA Basic*. Jakarta:Prenada Media

perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misalnya: keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas, dan sebagainya. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak terlepas dari karakteristik kualitas jasa yang ditentukan dari hubungan antara pelanggan, penyedia jasa.¹⁹

Kualitas pelayanan yang terus meningkat menunjukkan bahwa institusi memiliki manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi sebagai layanan profesional publik yang dijadikan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar untuk mendapatkan kepercayaan publik sekaligus meletakkan nama lembaga institusi di hati masyarakat dan para pengguna lulusan. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersipkan sebagai kualitas ideal, lain halnya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk (Ratnasari).²⁰ Oleh karenanya, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan institusi dan stafnya memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Seiring dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan mahasiswa secara konsisten. Inilah citra institusi akan melekat dipersepsikan secara positif oleh pengguna layanan.

Pelayanan juga dapat diartikan dengan jasa. Kualitas jasa adalah sebuah pembahasan yang cukup rumit karena pada dasarnya penilaian pada kualitas

¹⁹ Tjipto, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.19.

²⁰ Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Value: journal of management and Business*, 1(1)

pelayanan dan produk itu berbeda, apalagi pada sifat yang terkandung didalamnya yang berbeda. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tentang respon konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan. Pelayanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Pelayanan memiliki lima indikator yang harus terpenuhi, yaitu:²¹

- 1) Bukti fisik (*tangible*) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Istilah tangible adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung salah satu bentuk yang berbentuk tangible adalah fasilitas fisik ,komunikasi , hingga peralatan staff. Adapun kehadiran *tangible*, yaitu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, dan menampilkan dalam melayani pelanggan. Adapun fungsi dari tangible, yaitu memberikan kenyamanan, dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan maupun konsumen.
- 2) Realibilitas (*realibility*), berkaitan dengan kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sejak pertama kali. Reliability atau keandalan menjadi salah satu indikator membangun kualitas pelayanan. Jadi, dikatakan memiliki reliabilitas apabila memenuhi kecermatan dalam melayani pelanggan, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan juga dapat

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 25.

dilihat dari kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu yang ada, fungsinya untuk memproses pelayanan, sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. ada pun ciri-ciri *responsiveness*, yaitu dapat ditandai dari kemampuan dalam merespon pelanggan dengan baik, disertai dengan respon secara cermat, cepat, dan tepat. Ketika ada konsumen yang mengeluh, segera direspons dan dibenahi.
- 4) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya, terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kenyamanan, dan sopan santun. Adapun ciri-ciri perusahaan yang memberikan jaminan kepada pelanggan. Pertama harus tepat waktu. Kedua jaminan diberikan disesuaikan dengan pelayanan dan terakhir diberikan karena perusahaan memiliki legalitas.
- 5) Empati (*empathy*), bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Adapun bentuk-bentuk *empathy*, misalnya

melayani konsumen dengan sopan santun, ramah, menghargai siapapun itu pelanggan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Hal terpenting, tidak boleh melayani dengan cara diskriminatif dan pilih kasih.

Layanan akademik urusan akademik merupakan penyelenggara kegiatan bidang akademik dengan fungsi utamanya melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepadamasyarakat. Layanan akademik dibagian akademik antara lain: menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan dibagian akademik, mengumpulkan, melakukan penyusunan rencana kebutuhan sarana akademik, melakukan administrasi perkualiahan, praktikum dan pelaksanaan ujian, menghimpun mengklasifikan data, pencapaian target kurikulum, melakukan kegiatan pertemuan ilmiah dilingkungan fakultas, melakukan administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilingkungan fakultas.²²

Pelayanan akademik yakni usaha yang dicoba oleh akademik buat membagikan kemudahan kepada mahasiswa mengenai yang berkaitan dengan aktivitas.²³

Layanan akademik dibatasi padalayanan kegiatan yang berkaitan dengan bidang akademik, sebagaimana diatur dalam peraturan Kementerian pendidikan

²² Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12.

²³ Ekonomi and J.Manajemen, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado," J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt., vol. 6, no 3, p. 1660, 2018, doi:10.35794/emba.v6i3.20411.

dan kebudayaan, meliputi: salah satu kegiatan akademik mempertimbangkan tidak hanya kegiatan akademik tatap muka yang direncanakan, tetapi juga kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara mandiri.

3. Kepuasan Mahasiswa

Asal muasal kata kepuasan ialah dari Bahasa latin yakni “*satis*” yang bermakna cukup baik, memadai dan juga kata “*facio*” (bertindak atau berbuat). Kepuasan pun dapat dimaknai “usaha memperoleh sesuatu” atau “berbuat agar sesuatu memadai”. Kepuasan atau puas yang memiliki makna menerima kesenangan atas apa yang diperoleh atau didapat dari layanan yang mereka inginkan atau yang diberikan. Dan merasa hasrat keinginan yang ada dihati telah terpenuhi.²⁴

Dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tidak terlepas dari sisi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (Lembaga/Perguruan Tinggi) maupun eksternal (Pelanggan/Mahasiswa). Faktor internal tersebut antara lain pegawai, kompensasi yang diberikan, kemampuan menyesuaikan diri. “Kepuasan kerja tersebut meliputi kepuasan terhadap atasan, pekerjaan, bayaran/pengupahan, kesempatan berkembang, teman sekerja dan pengguna layanan” (Hartline & fornell)²⁵

Mahasiswa didalam KBBI dimaknai personal yang menempuh

²⁴ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 37.

²⁵Hartline Michael D & Fornell. (1996). *Journal of Marketing Science*. Jakarta: Balai Pustaka

pendidikan dijenjang perguruan tinggi (2012). Bahwasanya kepuasan mahasiswa ialah kondisi dimana rasa ingin, harap, dan apa yang dibutuhkan mahasiswa telah terpenuhi.²⁶

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk(jasa) yang diterima dengan dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.²⁷

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Kepuasan mahasiswa adalah tanggapan atau respon atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa.²⁸ Pernyataan lain mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan yang benar-benar

²⁶KBBI, di akses 20 Maret 2024 www.KamusBahasaIndonesia.org.

²⁷Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* jilid 2. Jakarta: Erlangga

²⁸Jurkowsch, S., Vignali, C., & Kaufmann, H.-R. (2006). A student satisfaction model for Austrian higher education providers considering aspects of marketing communications. *Innovative Marketing*, 2(3), 9-23

diperoleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.²⁹

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan pengaruh kepada loyalitas serta totaliyas mereka terhadap sang perguruan tinggi dimana nantinya menjadi aset berguna dikarenakan mereka secara sukarela untuk mempromosikan, memberikan komentar positif, memngurangi dampak negatif, dengan kompetitor sejenis (*bargaining position*), serta memperkuat anggapan yang baik kepada perguruan tingg. Adapun, salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah bagaimana pemrosesan dan mekanisme pelayanan akademik dikampus mereka dimana pengertian pelayanan akademik adalah layanan yang terkait secara langsung dengan unsur kependidikan kepada para pelanggannya seperti kurikulum, silabus, dan lain sebagainya.

Kepuasan merupakan perilaku baik yang diberikan mahasiswa kepada pelayanan pendidikan tinggi sebab telah memberikan kenyataan yang sesuai dengan harapan mereka.

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

²⁹Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2011). The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5(1), 88-97

Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa

Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

- a. Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu diperoleh sebagai konsekuensi dari perilaku belajar secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari evaluasi belajar.
- b. Rasa aman dalam pelaksanaan belajar
- c. Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan social yang baik.
- d. Kesempatan mahasiswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik. Misalnya kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
- e. Hubungan pribadi, yaitu susunan terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah.³⁰

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila

³⁰Lupiyoadi Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 36.

kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

2. Konsep kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan yang dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

3. Manfaat kepuasan mahasiswa

Semua perguruan tinggi tentunya ingin memenuhi segala kebutuhan mahasiswa dalam hal kepuasan. Universitas tidak bisa melupakan tujuan lain. Kepuasan mahasiswa memiliki banyak manfaat bagi universitas, dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi menyebabkan loyalitas mahasiswa yang lebih tinggi.³¹

4. Metode pengukuran kepuasan

Dalam konteks kualitas produk (barang atau jasa) dan tercapainya harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam

³¹Eka, Suhartini. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen*. (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 23.

evaluasi kualitas pelayanan maupun kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi penilaian produk maupun jasa suatu lembaga guna mengukur ketercapaian tujuannya. Implementasi mengenai pengukuran kepuasan pelanggan memiliki aspek yang saling terkait yaitu apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran dan skala pengukuran. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa.³² Pada umumnya para ahli teori perilaku beropini bahwa dalam setiap perilakunya manusia mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu teori tersebut teori kepuasan. Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode Student Satisfaction Inventory (SSI).

Student Satisfaction Inventory SSI merupakan instrument unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut³³. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya. Sebagai

³² Fandy djiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h.19.

³³J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 5.

contoh, suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (importance) yang rendah, bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila, tingkat kepentingannya lebih tinggi. Sehingga yang menjadi perhatian prioritas perbaikan selain mempertimbangan rendahnya tingkat kepuasan juga tingginya tingkat kepentingan dari dimensi tersebut. Selain itu, terdapat 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa antara lain:

1. Academic Advising : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
2. Campus Climate : menilai sejauh mana lembaga pendidikan tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
3. Campus Support Services : menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para mahasiswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium computer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh mahasiswa diluar kelas.

4. Concern For The Individual : menilai komitmen dalam memperlakukan setiap mahasiswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para mahasiswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing).
5. Instructional Effectiveness : menilai pengalaman akademik mahasiswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga pendidikan tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya didalam kelas tetapi juga diluar kelas dan juga keefektifan pengajar.³⁴

Mahasiswa berhak mendapatkan pelayanan-pelayanan terbaik dari perguruan tinggi, dan berhak memanfaatkan sumber daya yang ada diperguruan tinggi, dalam rangka memenuhi tujuan belajar mereka. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan persepsi *stakeholder*, layanan-layanan ini akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa jika harapan-harapan mahasiswa akan layanan sebuah perguruan tinggi terpenuhi sesuai dengan kenyataan yang dirasakan.

Sesuai dengan konsep mutu berorientasi *stakeholder* atau pelanggan, layanan-layanan ini dikatakan berkualitas jika layanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Sesuai dengan harapan mahasiswa inilah yang biasa dikenal dengan istilah memuaskan. Dengan demikian, suatu layanan perguruan tinggi dikatakan berkualitas. Jika layanan tersebut telah memberikan kepuasan kepada

³⁴ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 148-15

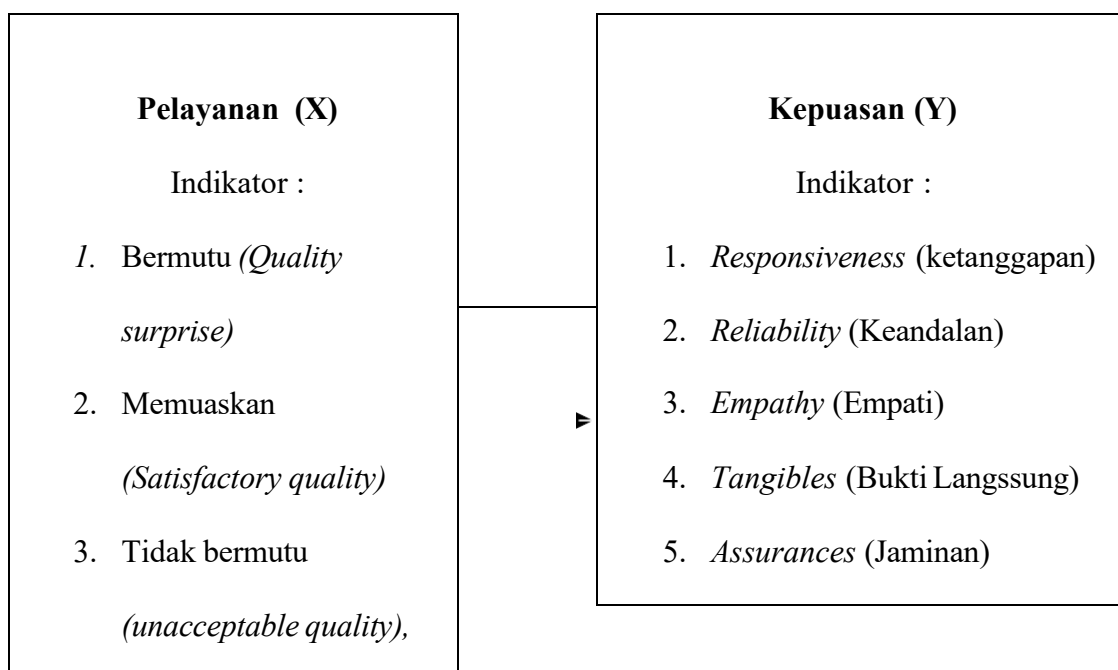
mahasiswa. Atau dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan indikator berkualitas tidak sebuah layanan perguruan tinggi. Itulah sebabnya, dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas pelayanan selalu disamakan dengan kepuasan konsumen.

C. Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu gambaran umum tentang orientasi penelitian yang digambarkan untuk mengetahui secara akurat mengenai arah penelitian yang dimaksud. Untuk lebih jelasnya kerangka pikir digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2

Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Pelayanan (X)

Bermutu	= Variabel bebas atau variabel independen
Memuaskan	= Variabel bebas atau variabel independen
Tidak bermutu	= Variabel bebas atau variabel independen
Kepuasan (Y)	
Responsiveness	= Variabel terikat atau dependen variabel
Reliability	= Variabel terikat atau dependen variabel
Empathy	= Variabel terikat atau dependen variabel
Tangibles	= Variabel terikat atau dependen variabel
Assurances	= Variabel terikat atau dependen variabel

D. Hypothesis

Untuk memudahkan penelitian ketika mencari data yang dibutuhkan maka dilakukan perumusan hipotesis terlebih dahulu. Hipotesis adalah dugaan sementara dari rumusan masalah dalam penelitian.

Hipotesis dalam penelitian ini ialah pelayanan akademik berupa realibility (kehandalan), Responsivisness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (produk-produk fisik. Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diterima kebenarannya pada saat penelitian. Oleh karena itu hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTIK di UIN Datokarama Palu

Ha : Terdapat pengaruh antara pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa FTIK di UIN Datokarama Palu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana jenis penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bekerja dengan angka – angka yang di analisis menggunakan statistik. Data dalam penelitian kuantitatif berwujud bilangan (skor, peringkat, atau frekuensi), data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik agar dapat menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel saling mempengaruhi satu sama lain. Dalam penelitian ini, data bilangan yang dianalisis adalah data angket kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di UIN Datokarama Palu.

Desain Penelitian yaitu Analisis deskriptif adalah data yang ada untuk memperoleh bentuk nyata dari responden agar lebih mudah dimengerti oleh peneliti atau orang lain. Karena pendekatan yang digunakan pendekatan kuantitatif maka cara mendiskripsikannya menggunakan statistik deskriptif, artinya menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dengan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan untuk umum atau keseluruhan. Tujuan digunakan statistik deskriptif adalah untuk meringkas data agar lebih mudah dilihat, dimengerti dan dipahami. Jadi, data statistik (angka) diperoleh selanjutnya data akan dijelaskan dan digambarkan dengan analisis deskriptif agar lebih mudah dipahami oleh pembaca.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah keseluruhan yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Datokarama Palu angkatan 2022 berjumlah 400 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sample itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sample yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) Sampel untuk penelitian ini menggunakan sampel jenuh (sensus).

Dikarenakan populasi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam UIN Datokarama Palu relatif kecil. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Datokarama Palu, jadi jumlah keseluruhan sampel 400 mahasiswa angkatan 2022 di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang dijadikan sampel 30 mahasiswa.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian data dari

populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Dalam menentukan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas dengan $N = 400$ Dan $e = 10\%$ dapat diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 80 sampel.

C. Variabel Penelitian

Agar dapat menguji hipotesis, terlebih dahulu menentukan variabel penelitian. Penelitian ini mempunyai dua variabel yang akan diteliti yaitu, variabel (X) adalah kompensasi sebagai variabel bebas atau independen variabel, dan variabel (Y) adalah motivasi kerja guru sebagai variabel terikat atau dependen variabel.

Variabel Bebas (X) : Pelayanan Akademik

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Mahasiswa

D. Definisi Operasional

Pelayanan atau jasa adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan hak kepemilikan apa pun. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik

langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur maka sangat perlu untuk dijalankan dan dipatuhi. Seseorang yang menjalankan aktivitas setiap harinya merupakan proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota tubuh lainnya tanpa adanya alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa. Proses inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain.

Sutopo dan sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang di perlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk lain.³⁵

Pelayanan akademik upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diharapkan.³⁶

Pelayanan akademik adalah berbagai layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa, mulai dari pendaftaran mata kuliah, bimbingan akademik, hingga pengelolaan nilai dan transkrip. Layanan ini mencakup pendaftaran, registrasi, ujian, bimbingan tugas akhir, serta dukungan terkait pengembangan karir dan kesehatan. Tujuan utama pelayanan akademik adalah untuk memastikan mahasiswa dapat menyelesaikan studi mereka dengan lancar, baik dari segi administrasi maupun dukungan

³⁵Widawati, E. (2020). Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500-1513..

³⁶Susanto, H. (2014). Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program pascasarjana Universitas Terbuka Pada unit program belajar jarak jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal*

akademik.

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan yang dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Untuk mrngumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan metodi angket karena metode ini dapat mengungkapkan pendapat, persepsi dan tanggapan responden terhadap suatu permasalahan dan objektivitas responden akan terjaga meskipun dalam yang besar.

Responden dianjurkan untuk memilih kategori jawaban yang telah diatur oleh penulis, seperti sangat setuju (SS). Setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS) dengan memberikan jawaban yang dirasa cocok. Dalam perencanaan penelitian item-item pertanyaan atau pernyataan pada umumnya telah dikelompokkan menurut variabel yang hendak menjadi perhatian penulis. Untuk menskork skala kategori likert, jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai kuantitatif 5, 4, 3, 2, 1 untuk lima pilihan pernyataan atau pertanyaan. Alternatif jawaban dan nilai skor yang bersesuaian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Kuisisioner berupa penyebaran angket yang berisi pertanyaan kepada mahasiswa yang memuat tentang pengaruh biaya dan lokasi pendidikan terhadap minat mahasiswa memilih prodi manajemen pendidikan islam di UIN Datokarama Palu. Pertanyaan-pertanyaan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala *likert*.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek. Skala bersifat psikometrik yang dituangkan dalam bentuk respon tertulis (angket) dan digunakan dalam metode survei.³⁷ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai setuju :

Tabel 2.2

Skala Likert

No.	Jawaban Pilihan	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

³⁷ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar. Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 6

F. Prosedur Penelitian

Dalam mengumpulkan data-data yang di lapangan penulis menempuh tiga tahap pelaksanaan, yakni tahap persiapan, tahap penyusunan, dan tahap pelaksanaan.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melalui suatu kegiatan sebelum peneliti mengadakan penelitian langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data. Pada tahap ini, peneliti mengurus surat izin untuk mengadakan penelitian kepada pihak-pihak yang bersangkutan serta mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan dalam penelitian.

2. Tahap Penyusunan

Tahap ini dilakukan dengan agar peneliti mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga mempermudah dalam pengumpulan data. Setelah itu instrument penelitian yang digunakan yaitu kuesioner (angket) dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert.

3. Tahap Pelaksanaan

Adapun cara yang dilakukan dalam tahap ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* untuk mendapatkan data yang kongkret serta dengan membaca referensi yang berkaitan dengan pembahasan ini baik menggunakan kutipan langsung ataupun kutipan tidak langsung.

G. Teknik Pengumpulan Data

Selanjutnya, untuk memperoleh data obyektif. Maka dalam penelitian Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dianggap representatif dalam mendukung terselenggaranya penelitian antara lain:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah teknik observasi secara langsung sebagai mana yang dijelaskan oleh Winarno Surakhmad:

Yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yang dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan situasi buatan yang khusus diadakan.³⁸

2. Kuesioner

Kuesioner berupa teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pernyataan-pernyataan dan harus diisi oleh responden.³⁹ Adapun responden di sini yaitu mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Datokarama Palu yang kemudian akan memilih salah satu jawaban tersedia.

Angket dalam penelitian ini terdiri dari butir-butir pertanyaan yang

³⁸Winarno Surahmad, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1978), 155.

³⁹Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.

dibagikan kepada responden dan digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel pelayanan dan kepuasan.

3. Dokumentasi

Teknik lain yang dapat digunakan Peneliti selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen di lingkungan kampus Uin Datokarama Palu. Serta dalam teknik dokumentasi ini Peneliti juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang dimaksud. Dokumen penting yang menunjang kelengkapan data dan kondisi objektif Uin Datokarama Palu.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif. Setelah pengumpulan data dilaksanakan maka selanjutnya Peneliti melakukan analisis data sebagai berikut :

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-datayang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh biaya dan lokasi pendidikan terhadap minat mahasiswa memilih prodi MPI UIN Datokarama Palu dengan menggunakan SPSS 25 sebagai alat ukurnya.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial. Dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-*

item pernyataan.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan valid. Hal ini berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Hasil instrument tersebut valid jika data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kuesioner valid jika nilai korelasi R hitung > R tabel.⁴⁰

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis *Product Moment Pearson* sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi antara variabel x dan y

x : Nilai data ke-1 untuk kelompok variabel x dan y

y : Nilai data ke-1 untuk kelompok variabel y

n : Banyaknya responden

$\sum xy$: Jumlah hasil perkalian skor x dan y

$\sum x$: Jumlah skor x

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2008, 248.

$\sum y$: Jumlah skor y

Adapun kaidah untuk menentukan valid atau tidak, adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai kolerasi R hitung $>$ R tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- 2) Jika nilai kolerasi R hitung $<$ R tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan reliabel. Reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan Teknik analisis yang sudah dikembangkan oleh *Alpa Cronbach*. Pada uji reliabilitas ini *a* dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6. Adapun kaidah untuk menentukan reliabel atau tidak, adalah sebagai berikut:

- 1) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,6 maka intrumen tersebut reliabel, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- 2) Jika angka reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0,6 maka instrument tersebut tidak reliabel, kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak dapat digunakan.⁸⁴

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Sederhana adalah untuk memprediksi variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui. Rumus persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

x = Variabel independen (Persepsi)

Untuk mengetahui serta menambahkan arah besarnya koefisien variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS *for windows*.

3. Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi. Dengan terpenuhinya asumsi dasar tersebut, maka hal yang diperoleh lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Asumsi dasar tersebut dalam regresi dapat menimbulkan masalah, seperti standar kesalahan untuk masing-masing koefisien yang diduga sangat besar, pengaruh masing-masing variabel bebas tidak dapat didekati atau variasi dari koefisien tidak minim lagi. Asumsi dasar yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang di miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan kita. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik.

b. Analisis grafik

Analisis merupakan cara untuk melihat normalitas residual dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dari hasil grafik histogram, didapatkan garis kurva norma, berarti data yang diteliti berdistribusi normal.

Dengan demikian juga dari normal probability plots, merupakan berdistribusi normal karena garis (titi-titik) mengikuti garis diagonal.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variable bebas atau tidak dalam model regresi. Untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variable independent dapat dilakukan dengan beberapa cara salah satunya dengan menggunakan *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur vzriabilitas

d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang linier atau tidak. Pengujian ini dapat menggunakan uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{S^2 Tc}{S^2 G}$$

Keterangan :

F = Harga bilangan F garis regresi S^2

TC = Rata-rata kuadrat tuna cocok S^2

G = Rata-rata kuadrat galat

Pada penelitian ini perhitungan statistik untuk linieritas hubungan

menggunakan program komputer *SPSS versi 22* Kriteria yang digunakan apabila nilai Sig. deviation from linearity > 0.05 maka pengaruh variabel X dengan Y adalah linear, sedangkan apabila nilai Sig. deviation from linearity < 0.05 maka pengaruh antara variabel X dengan Y tidak linear

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel independent yang diteliti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel depeden. Untuk mengetahuinya koefisien penentu parsial yang artinya penyebab perubahan pada variabel Y yang datangnya dari variabel X.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

1. Sejarah Berdirinya UIN Datokarama Palu

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu memiliki sejarah panjang yang dimulai dari pendirian Fakultas Tarbiyah pada tahun 1966 di bawah naungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Datokarama Palu. Fakultas ini berkembang pesat dan mengalami berbagai perubahan status sesuai dengan pemerintah, seperti, beralih menjadi cabang IAN Alauddin Ujung Pandang pada 1969, kemudian bertransformasi menjadi STAIN Datokarama Palu pada 1997, dan akhirnya menjadi IAIN Datokarama Palu berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 51 Tahun 2013.

Setelah menjadi IAIN, Fakultas Tarbiyah berubah menjadi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) dengan beberapa program studi, yang semakin berkembang dari waktu ke waktu. Pada 2019 FTIK membuka dua program studi baru: Ilmu Pengetahuan Alam dan Matematika. Saat ini, FTIK memiliki sembilan program studi, antara lain, Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Pendidikan Anak Usia Dini, serta berbagai program studi dalam bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan.

FTIK terus berperan penting dalam pengembangan Pendidikan tinggi Islam di Sulawesi Tengah, menghasilkan alumni yang berkontribusi di berbagai bidang kehidupan masyarakat, termasuk pendidikan, pemerintah, politik, dan keagamaan.

2. Sejarah Berdirinya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada awalnya adalah Program Studi Kependidikan Islam (KI) berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997 tertanggal 21 Maret 1997. Program studi ini diselenggarakan bertujuan untuk mendidik calon tenaga kependidikan Islam di lembaga-lembaga pendidikan Islam. Sebagaimana Program Studi PAI dan PBA, izin penyelenggaraan Program Studi ini pula terus diperpanjang sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Pasca alih status STAIN menjadi IAIN Palu, izin operasional Jurusan/Program Studi Kependidikan Islam berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 338 Tahun 2012 tertanggal 29 Februari 2012 dan berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 447/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014 Program Studi ini terakreditasi B. Seiring perubahan nomenklatur atas beralihnya status STAIN menjadi IAIN Palu Tahun 2013, maka Program Studi Kependidikan Islam diubah menjadi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4977 Tahun 2014 tentang Penyesuaian Nomenklatur Program Studi Sarjana IAIN Palu tertanggal 5 September 2014. Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor 4908/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2017 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terakreditasi B. Pada tahun 2023, Program Studi Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) mengajukan akreditasi program studi dengan hasil terakreditasi Baik Sekali berdasarkan Surat Keputusan LAMDIK No.

847/SK/LAMDIK/Ak/S/IX/2023 yang berlaku sejak tanggal 24 Oktober 2023 sampai dengan 23 Oktober 2028. Kemudian pada tahun 2025 melakukan reakreditasi dan mendapat nilai 368 dengan predikan UNGGUL sesuai dengan Surat Keputusan LAMDIK No. 62/SK/LAMDIK/Ak/S/IV/2025.

3. Visi, Misi Dan Tujuan Prodi Manajemen Pendidikan Islam

a. Visi Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan mempunyai visi : “Unggul dalam Kajian Manajemen Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan local Tahun 2028.

b. Misi Prodi Manajemen Pendidikan Islam

- 1) Menyelenggarakan Pendidikan dan pembelajaran dalam bidang ilmu manajemen Pendidikan berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 2) Menyelenggarakan Program Magang yang berorientasi dalam pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 3) Melaksanakan penelitian yang berorientasi pada pengembangan ilmu manajemen Pendidikan islam dan pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam yang humanis berbasis spiritualitas dan kearifan lokal.
- 4) Menyelenggarakan pengabdian Masyarakat sebagai wujud memperkuat Lembaga Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.

- 5) Menjalin kemitraan dalam dan luar negeri yang berorientasi pada kajian dan Pengelolaan Prodi Manajemen Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal

c. Tujuan Prodi Manajemen Pendidikan Islam

- 1) Menghasilkan sarjana Manajemen Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 2) Menghasilkan tenaga Kependidikan unggul dalam mengelola Lembaga Pendidikan berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 3) Menghasilkan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 4) Menghasilkan pengabdian pada Masyarakat sebagai wujud memperkuat Lembaga Pendidikan Islam baik formal maupun non formal berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.
- 5) Mengembangkan dan memajukan Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan membangun kemitraan dalam dan luar negeri berbasis integrasi keilmuan, Spiritualitas dan kearifan lokal.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validalitas

Uji validalitas ini peneliti menggunakan uji dengan analisis *Product Moment Pearson* dengan bantuan aplikasi computer *SPSS Versi 22.0* sebagai berikut:

Tabel 4.1**Perbandingan r Hitung Kuesioner Pelayanan Akademik dengan r Tabel**

No Kuesioner	r Hitung	r Tabel (N-2)	Keterangan
1	0.662	0.349	Valid
2	0.497	0.349	Valid
3	0.534	0.349	Valid
4	0.614	0.349	Valid
5	0.419	0.349	Valid
6	0.445	0.349	Valid
7	0.641	0.349	Valid
8	0.505	0.349	Valid
9	0.536	0.349	Valid
10	0.510	0.349	Valid
11	0.689	0.349	Valid
12	0.251	0.349	Tidak Valid
13	0.174	0.349	Tidak Valid

Table 4.2**Perbandingan r Hitung Kuesioner Kepuasan Mahasiswa dengan r Tabel**

No Kuesioner	r Hitung	r Tabel (N-2)	Keterangan
1	0.421	0.349	Valid
2	0.225	0.349	Tidak Valid
3	0.268	0.349	Tidak Valid
4	0.240	0.349	Tidak Valid
5	0.421	0.349	Valid
6	0.388	0.349	Tidak Valid
7	0.614	0.349	Valid
8	0.417	0.349	Valid
9	0.473	0.349	Valid
10	0.532	0.349	Valid
11	0.579	0.349	Valid
12	0.485	0.349	Valid

b. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini penulis menggunakan uji statistic *Alpha Cronbach* dengan bantuan aplikasi komputer *SPSS Versi 29.0* berikut:

Table 4.3**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Akademik****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,617	12

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner pelayanan akademik dinyatakan reabel karena koefisien reliabilitas > 0.06 ($0.617 > 0.6$).

Tabel 4.4**Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	12

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan mahasiswa dinyatakan reabel karena koefisien reliabilitas > 0.6 ($0.711 > 0.6$).

Berdasarkan uji tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa berada di atas nilai kritis yang ditetapkan yaitu 0,6. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa instrument untuk mengukur variabel di atas adalah realibel dan bisa digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam hal penyajian data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Penyajian data menggunakan daftar distribusi frekuensi dan histogram. Ukuran sentral meliputi mean, maximum dan minimum. Hasil test analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.5

Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif pada Variabel Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PELAYANAN AKADEMIK	30	38	48	42,07	2,728
KEPUASAN MAHASISWA	30	35	45	38,60	2,401
Valid N (listwise)	30				

Berdasarkan hasil pengujian data variabel pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di atas dapat diketahui bahwa nilai mean dari hasil data variabel pelayanan akademik adalah 42,07 sedangkan nilai maximum adalah 48,00 dan nilai minimum adalah 38,00. Nilai mean dari hasil data variabel kepuasan mahasiswa adalah 38,60 sedangkan nilai maximum adalah 45,00 dan nilai minimum adalah 35,00.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pengamat distribusi secara normal atau tidak, uji ini menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi masing-masing variabel normal atau

tidak dilakukan dengan melihat nilai Asymp.Sig. Jika nilai Asymp. Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka distribusi data adalah normal, begitupun sebaliknya jika nilai nilai Asymp. Sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6

Hasil Uji Normalitas Menggunakan One Sampel K-S pada Variabel

Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	39,7333333
	Std. Deviation	4,09113892
Most Extreme Differences	Absolute	,150
	Positive	,150
	Negative	-,128
Test Statistic		,150
Asymp. Sig. (2-tailed)		,083 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil output dapat dilihat bahwa nilai Asymp.sig. (2-tailed) 0,083 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan

masing-masing variable. Adapun hasil uji coba linearitas data dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikansi variabel :

Tabel 4.7

Uji Linearitas Variabel Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MAHASISWA * PELAYANAN AKADEMIK	Between	(Combined)	69,700	9	7,744	1,589	,186
	Groups	Linearity	29,796	1	29,796	6,112	,023
		Deviation from Linearity	39,904	8	4,988	1,023	,451
	Within Groups		97,500	20	4,875		
	Total		167,200	29			

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi yang diperoleh dari uji linearitas menunjukkan bahwa antara variabel pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa adalah 0,451. Karena nilainya $> 0,05$ maka hubungan antar variabel tersebut dapat dikatakan linear.

c. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel.

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8**Hasil Uji Multikolinearitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa****Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 PELAYANAN AKADEMIK	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh nilai tolerance pada variabel pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 1,000. Sedangkan nilai VIF pada variabel adalah 1,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

4. Analisis Data

Analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh antara beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu untuk mengetahui besarnya pelayanan akademik (X1), terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Oleh karena itu ditemukan hasil sebagai berikut :

a. Pengujian Hipotesis dengan Uji T

Uji parsial yaitu uji statistika secara individu untuk mengetahui masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.9**Hasil Uji T****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	54,229	6,355		8,533	,000
PELAYANAN AKADEMIK	,372	,151	,422	2,464	,020

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan hasil Uji T diperoleh nilai sig untuk X1 (Pelayanan Akademik) sebesar $0,020 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,464 > t$ tabel $2,042$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Kriteria dapat dilihat pada tabel 4.14 :

Tabel 4.10**Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R)****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,422 ^a	,178	,149	2,215

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN AKADEMIK

Berdasarkan hasil dari output di atas didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,149 maka bisa disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent sebesar 14,9 % dimana sebesar yang lainnya yaitu 85,1% dipertunjukkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji statistik pada pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel sebesar 0,020 (lebih besar dari 0,05) dan koefisien regresi sebesar 2,464, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh Kotler bahwa kepuasan konsumen yang dialami setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan seseorang dengan harapannya Merupakan ukuran kepuasan konsumen. Jika kinerja mereka memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas dan jika kinerjanya jauh dari harapan mereka mereka akan merasa kecewa. Kualitas dimulai dari persepsi mahasiswa mengenai tingkat pelayanan yang memuaskan. Asumsi yang mendasari mahasiswa merasa puas terhadap suatu pelayanan yaitu seberapa baik universitas memberikan pelayanan akademik. Di sisi lain, kualitas akademik yang buruk akan mengakibatkan rendahnya kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan Uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas

pelayanan akademik suatu institusi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munizu & Nurjadhah yang menyatakan bahwa semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang tinggi yang diberikan oleh perguruan tinggi swasta (PTS) di Sulawesi Selatan maka semakin setia mereka pada kampus. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik secara bertahap.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas layanan berupa kehandalan ini dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa seperti konsep dan teori yang di kemukakan oleh Hamzenah yang mengemukakan bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertempu kepada kehandalan yang di miliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus di perhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan/mahasiswa sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Indikator dari kepuasan pelanggan/mahasiswa menurut Gabriano dan Johnson, Anderson dan Narus, Garvin dalam Tjiptono indikator dari kepuasan diantaranya: 1. Senang, 2. Share positive information, dan 3. Tidak Komplain. Senang, artinya pelanggan/mahasiswa yang puaskan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan. Share positive information,

artinya pelanggan/mahasiswa yang puaskan berbagai informasi positif. Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap segala aspek yang dimiliki oleh perusahaan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan/mahasiswa dan berakhir pada keputusan pelanggan/mahasiswa, nilai total pelanggan/mahasiswa salah satunya adalah nilai pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan/mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

Berdasarkan hasil uji statistik pada pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel sebesar 0,020 (lebih besar dari 0,05) dan koefisien regresi sebesar 2,464, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi manajemen pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan proses layanan administrasi pada mahasiswa program studi manajemen pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan. Dengan adanya beberapa kekurangan dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran :

- a. Kepada pihak Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Uin Datokrama Palu agar meningkatkan pelayanan akademik sehingga kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan meningkat.
- b. Diharapkan kepada para mahasiswa agar bisa menjadikan hasil penelitian

ini sebagai salah satu sumber belajar dan bisa lebih bersikap kritis dalam upaya pemenuhan hak akan pelayanan administrasi yang baik.

agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian serupa

DAFTAR PUSTAKA

- Amin. Solekhul,. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Alademik Pada Perguruan Tinggi*. . Jurnal Madaniyah. Volume 7 No. 2 Edisi Agustus. 2017.
- Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS..2011
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis , 2020.
- Daulat P. Tampubolon, Perguran Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta., 2010.
- Endang Suhendar, Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Ub, *Jurnal Faktor Excata Vol . No 4, 2014*
- German , T. (2005). *The Complete Ideal's Guide MBA Basic*. Jakarta:Prenada Media
- Jurkowitsch, S., Vignali, C., & Kaufmann, H.-R. A student satisfaction model for Austrian higher education providers considering aspects of marketing communications. *Innovative Marketing*, 2006.
- Hartline Michael D & Fornell. *Journal of Marketing Science*. Jakarta: Balai Pustaka 1996.
- Heryanto & S.U Helena Ras, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, Malang : Mnc Publishing, 2021
- Kottler, Philips. 2008. *Manajemen Pemasaran* jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta : CAPS. 2016
- Khairani. Makmun. *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014

- Mokodompit, F., Dan Luneto, B. Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2019.
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Bandung 2006
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara) 1992
- Mulyadi. Ajang Jurnal Pendidikan : *Unsur Kualitas Layanan*. Bandung : FPEB UPI, 2023.
- Ratnasari, I. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Value: journal of management and Business*, 2016
- Rinala. Nyoman. Et.al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nuda Dua Bali*. Bali:, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2008.
- Sallis. Edward. *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad.. Yogyakarta: Ircisod, 2016.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. *SPSS vs Lisel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction. *Management Science and Engineering*, 2011
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.

- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*,. Yogyakarta: CV Andi Offser. 2016.
- Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Srategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006.
- Thoha, M. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta:Raja Grafindo b Persada. 2010
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:Andi 2005
- Tampubulon, Daulat P. *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Yamit. Zulham. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa. 2001.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165

Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

At/10-22

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Hijra
TTL : Siwatempu, 07 agustus 2001
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Sungai beranta
Judul :

NIM : 191030020
Jenis Kelamin : perempuan
Semester : 6
HP : 0852 4632 7535

☐ Judul I

Persepsi Mahasiswa FTK UIU DATOKARAMA PALU pada transisi Pembelajaran daring menuju new normal

~~Persepsi Mahasiswa FTK UIU DATOKARAMA PALU pada Masa~~

☒ Judul II

Pengaruh pelayanan Akademik Terhadap kepuasan mahasiswa ^{Program studi} ~~Manajemen Pendidikan Islam~~ Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan ~~UIU DATOKARAMA PALU~~

☐ Judul III

Pengaruh Penggunaan Metode pemberian tugas rumah terhadap hasil belajar siswa pada masa Pelajaran pendidikan Agama Islam di SMP Negeri 5 Sojol

Palu, 22 april 2022

Mahasiswa,

Hijra

NIM. 191030020

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:

Pembimbing I : Drs. Syahril, M.A

Pembimbing II : Arifullah Abu, M.Pd

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Pengembangan Kelembagaan

Dr. Arifuddin M. Arif, S.Ag., M.Ag.
NIP.197511072007011016

Ketua Program Studi,

Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd.
NIDN. 2007046702

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 2113 TAHUN 2024**

**TENTANG
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU**

DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

- Menimbang** : a. bahwa penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu, untuk itu dipandang perlu menetapkan pembimbing proposal dan skripsi bagi mahasiswa;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya di bawah ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b tersebut, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden No. 61 Tahun 2021, tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
7. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 178/U/2001 tentang Gelar dan Lulusan Perguruan Tinggi;
8. Keputusan Menteri Agama tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu Nomor 529/Un.24/KP.07.6/11/2023 masa jabatan 2023-2027

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

- KESATU** : Menetapkan saudara
1. Drs.Syahril, MA
2. Masmur, M. S.Pd.I, M.Pd
- sebagai Pembimbing I dan II bagi Mahasiswa :
- Nama : Hijrah
- NIM : 191030020
- Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
- Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN DI UIN DATOKARAMA PALU

- KEDUA** : Tugas Pembimbing tersebut adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa, mulai penyusunan proposal sampai selesai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;

- KETIGA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini, dibebankan pada dana DIPA UIN Datokarama Palu Tahun Anggaran 2024

- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

- KELIMA** : SALINAN keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sigi
Pada Tanggal : 31 Januari 2024
Dekan,


Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag, M.Pd
NIP. 19731231 200501 1 070



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 44 /Un 24/F.I/PP.00.09/02/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Prihal : Undangan Menghadiri Seminar Proposal Skripsi

Sigi, Februari 2025

Kepada Yth

1. Drs. Syahril, M.A. (Pembimbing I)
2. Masmur . M, S.Pd.I.,M.Pd. (Pembimbing II)
3. Dr. Irawan Hadi Patanggu, Mpd (Penguji)
4. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu

Assalamu'alaikum War. Wb.

Dalam rangka kegiatan Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Datokarama Palu yang akan di Presentasikan oleh:

Nama : Hijra
NIM : 191030020
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Proposal Skripsi : PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

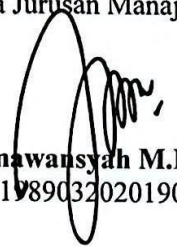
Maka dengan Hormat diundang untuk menghadiri Seminar Proposal Skripsi tersebut yang Insya Allah akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 7 Februari 2025
Jam : 09.00 s.d Selesai
Tempat : Ruang Proposal Lantai 3 Gedung FTIK Kampus II

Wassalamualaikum. War. Wab.

a.n. Dekan

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam


Darmawansyah M.Pd.
NIP. 198903202019031008

Catatan :

Undangan ini di Foto copy 6 rangkap dengan rincian:

- a. 1 rangkap untuk dosen pembimbing 1 (dengan proposal skripsi)
- b. 1 rangkap untuk dosen pembimbing II (dengan proposal skripsi)
- c. 1 rangkap untuk dosen penguji(dengan proposal skripsi)
- d. 1 rangkap untuk Ketua Jurusan
- e. 1 rangkap untuk Subbag Umum Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
- f. 1 rangkap untuk subbag AKMAH Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama : Hijra
NIM : 191030020
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Hari, Tgl / Waktu Seminar : Jum'at, 7 Februari 2025/09.00 s.d Selesai

NO.	NAMA	NIM	SEM. / JUR.	TTD	KET.
1.	FINDRI	191030019	MPI		Hadir
2.	RATIFA	191030010	TIPS		Hadir
3.	Nur Mutmainah	191030018	MPI		Hadir
4.	Syarifatus Hajichah	191030013	MPI		Hadir
5.	Yeyen	191160002	TBI		Hadir
6.	Nur Asyifah	191030088	MPI		Hadir
7.	Verayanti	191030086	MPI		Hadir

Pembimbing I,

Drs. Syahril, M.A.
NIP. 196304011992031004

Pembimbing II,

Masmar. M., S.Pd.I., M.Pd.
NIP.198903262020121002

Penguji,

Dr. Irawan Hadi Patanggu, Mpd
NIP. 1965041221994011001

Mengetahui
a.n. Dekan
Ketua Jurusan MPI,

Darmawansyah, M.Pd.
NIP. 198903202019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Trans Palu-Palolo Desa Pombewe Kec. Sigi Biromaru Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165

Website : www.uindatokarama.ac.id, email : humas@uindatokarama.ac.id

Nomor : 820/Un.24/F.I.I/PP.00.9/03/2025
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian Untuk
Menyusun Skripsi

Palu, 12 Maret 2025

Yth. Dekan FTIK UIN Datokarama Palu

di
Tempat

Assalamualaikum w.w

Dengan hormat, dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) oleh Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu :

Nama : Hijra
NIM : 19.1.03.0020
Tempat Tanggal Lahir : Siwalempu, 07 Agustus 2001
Semester : 12
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Jamur
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU
KEGURUAN
No. HP : 085696069790

Dosen Pembimbing :
1. Drs. Syahril, M.A
2. Masmur. M. S.Pd.I., M.Pd

maka bersama ini kami mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Kantor yang Bapak/Ibu Pimpin

Demikian, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,
Dekan,



Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag, M.Pd.I
NIP. 1931 200501 1 070



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Trans Palu-Palolo Desa Pombewe Kecamatan Sigi Bironaru Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.uindatokarama.ac.id email : jurnas@uindatokarama.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 1783 /Un.24/F.1/PP.00.9/04/2025

Berdasarkan Surat dari Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu Nomor 820/Un.24/F.1.I/PP.00.9/03/2025 Tanggal 12 Maret 2025 Tentang Izin Penelitian Untuk Menyusun Skripsi, maka Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Negeri Islam Datokarama Palu menerangkan bahwa :

Nama	: Hijra
NIM	: 19.1.03.0020
Tempat Tanggal Lahir	: Siwalempu, 07 Agustus 2001
Semester	: 12
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Alamat	: Jl. Jamur

Memang benar yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 12 Maret 2025 s/d 12 April 2025 dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN"**.

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

Sigi, 15 April 2025

Dekan,

Dr. Saepudin Mashuri, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 197312312005011070

Buku Konsultasi Pembimbingan Skripsi

JURNAL KONSULTASI
PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nama : HUDA

NIM : 191030020

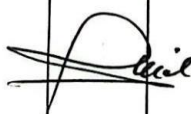
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Pengaruh Penerimaan akademik terhadap ekspresi motivasi program studi manajemen Pendidikan Islam fatwas

Pembimbing I : Drs. Syahrul, M.A.
Pembimbing II : ~~Andri~~ Masnur, N.S.Pd. I, N.Pd

No	Hari / Tanggal	Bab	Saran Pembimbingan	Tanda Tangan
		I	Revisi bab I	
		II	Revisi bab II	
		III	Revisi bab III	
		IV	Revisi bab IV	

No	Hari / Tanggal	Bab	Saran Pembimbingan	Tanda Tangan
		I	Revisi bab I	
		II	Revisi bab II	
		III	Revisi bab III	
		IV	Revisi bab IV	
		V	Revisi bab V	
		VI	Revisi bab VI	
		VII	Revisi bab VII	
		VIII	Revisi bab VIII	
		IX	Revisi bab IX	
		X	Revisi bab X	

No	Hari / Tanggal	Bab	Saran Pembimbingan	Tanda Tangan
1.	Senin, 16/6 2020		Perbaiki: - teknik penulisan - Sistematika penulisan - kesimpulan - Daftar Pustaka	
2	Selasa, 24/6 - 2020		Perbaiki: - Abstrak	

DOKUMENTASI



Wawancara Bersama Mahasiswa MPI





Wawancara Bersama Mahasiswa MPI





Wawancara Bersama Mahasiswa MPI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. Identitas Diri

1. Nama : Hijra
2. Tempat/tanggal lahir : Siwalempu, 07 Agustus 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Desa Siwalempu

II. Identitas Orang Tua

1. Ayah

- a. Nama : Amran
- b. Agama : Islam
- c. Pekerjaan : Petani
- d. Alamat : Desa Siwalempu

2. Ibu

- a. Nama : Masna
- b. Agama : Islam
- c. Pekerjaan : IRT
- d. Alamat : Desa Siwalempu

III. Riwayat Pendidikan

1. SDN 23 Sojol
2. SMP Negeri 5 Sojol
3. Madrasah Aliyah Negeri 1 Palu
4. Tercatat sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu sejak Tahun 2019

