

**KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM LAYANAN  
PENDIDIKAN DI FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
IAIN MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Pendidikan  
(S.Pd) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Oleh

**ZUHRIA IYONU**

NIM. 19.24.008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
MANADO  
1445 H/2023 M**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zuhria Iyonu  
NIM : 19.24.008  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Judul : Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal karena hukum.

Manado, 07 Agustus 2023



Zuhria Iyonu

NIM : 19.24.008





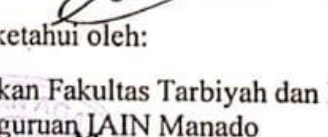

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado”, yang di susun oleh Zuhria Iyonu, NIM : 19.2.4.008, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, telah di uji dan di pertahankan dalam sidang munaqasyah yang di selenggarakan pada 07 Agustus 2023 M/20 Muharam 1445 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dengan beberapa perbaikan.

Manado, 07 Agustus 2023 M

20 Muharam 1445 H.

### DEWAN PENGUJI

<b>Ketua</b>	: Dr. Feiby Ismail, M.Pd	(.....  )
<b>Sekretaris</b>	: Nur Fadli Utomo, M.Pd	(.....  )
<b>Munaqasyah I</b>	: Dr. Shinta Nento, M.Pd	(.....  )
<b>Munaqasyah II</b>	: Wadan Y. Anuli, M.Pd	(.....  )
<b>Pembimbing I</b>	: Dr. Feiby Ismail, M.Pd	(.....  )
<b>Pembimbing II</b>	: Nur Fadli Utomo, M.Pd	(.....  )

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan IAIN Manado

  
Dr. Arhanuddin, M.Pd  
NIP.198301162011011003

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah menurunkan Al'qur'an sebagai petunjuk kehidupan, penjelas serta pedoman pembeda bagi hak dan yang bathil ilah Allah Subhanahu Wa'Ta'ala yang telah menyempurnakan Agama, dan telah memebrikan nikmat kepada seluruh umat manusia di dunia.

Shalawat serta salam mari kuta panjat kepada Nabi Muhammad SAW. Manusia sempurna plihan Allah SWT untuk menyampainakn risalah kepada seluruh umat manusia. Semoga berkah dan kemiliaan tercurahkan kepada beliau, keluarga, serta sahabat, tabi'in dan seluruh umatnya yang senantiasa sampai saat ini mengikuti ajaran sunnah beliau ajarkan.

Alhamdulillah hirabbil 'alamin penyusunan skripsi dengan judul "Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado" dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik secara material maupun non material. Oleh karena itu, peneliti berterimakasih kepada yang tercinta dan tersayang orang tua saya Tamrin Iyonu dan Fin Ibrahim yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberikan semangat serta mengupayakan kehidupan bagi peneliti sampai saat ini.

Peneliti tidak lupa menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada Dr. Feiby Ismail, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nur Fadli Utomo, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik serta saran dan penghargaan terbaik, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tak lupa pula ucapan terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan yang terhormat kepada:

1. Dr.Ahmad Rajafi, M.Hi selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dr. Edi Gunawan, M.HI, selaku Wakil Rektor I, Dr.Salma, M.HI, selaku Wakil Rektor II, Dr. Mastang A,Baba, M.Ag, selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado
2. Dr. Arhanuddin, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Untuk Bapak Dr. Adri Lundeto, M.Pd Wakil Dekan I Bidang Akademik. untuk Ibu Dr. Dra. Nurhayati, M.Pd.I Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan. Dan yang terakhir Bapak Dr. Drs. Ishak Talibo. M.Pd.I Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan kerja sama.
3. Abdul Muis Daeng Pawero, M.Pd selaku Ketua Program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan selaku sekertaris program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
4. Seluruh Tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang telah membantu penulisan dalam berbagai pengurusan dan penyelesaian segala administrasi.
5. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado beserta stafnya yang telah banyak memberi bantuan baik kesempatan membaca di perpustakaan maupun melayani peminjaman buku literatur.

6. Dosen Penasehat Akademik Dr. Feiby Ismail, M.Pd dan Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Khususnya Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Dosen Penguji I Dr. Shinta Nento, M.Pd, dan Dosen Penguji II Wadan Y. Anuli, M.Pd
8. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado beserta staff tata usaha yang telah menerima kehadiran peneliti dan membantu dalam megumpulkan data dalam lapangan.
9. Yang selalu mendoakan dan membantu baik berupa materi maupun non materi, teman-teman MPI-A angkatan 2019 serta seluruh mahasiswa prodi fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Manado.

Manado,07 Agustus 2023

Zuhria Iyonu

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	7
BAB II.....	9
KERANGKA TEORI .....	9
A. Kinerja Tenaga Kependidikan.....	9
B. Layanan Pendidikan .....	19
BAB III .....	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis dan pendekatan.....	23
B. Tempat dan waktu penelitian .....	23
C. Jenis data .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV .....	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Gambaran Umum Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan.....	29
B. Temuan Penelitan.....	32

C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	53
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58



## ABSTRAK

**Nama : Zuhria Iyonu**

**NIM : 1924008**

**Judul : Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan**

---

---

Pokok dari penelitian ini bagaimana kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado apakah sudah memberikan layanan yang baik. Jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara alamiah, sumber data yang peneliti dapatkan dari Mahasiswa, Staff Tata Usaha Dan Kepala Bagian Tata Usaha , Teknik yang di gunakan yaitu Observasi, Wawancara, dan studio dokumentasi. Adapun Teknik analisis data yang di gunakan yaitu reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan administrasi berdasarkan aspek *Reliability* (Kepercayaan atau Keandalan) baik dilihat dari Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa mengalami kesulitan, pelayanan berdasarkan aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) baik namun ada beberapa mahasiswa yang harus menunggu pelayanan, pelayanan berdasarkan aspek *Empathy* (Empati) baik di lihat dari Tenaga Administrasi yang masi memberikan pelayanan jika jam kerja telah habis, pelayanan berdasarkan aspek *Assurance* (Keyakinan) di katakan cukup baik para penerima layanan, hal ini dilihat dari kemampuan memberikan layanan adil dan tanpa pilih kasih, pelayanan berdasarkan aspek *Tangibles* (Berwujud) pelayanan yang masih bisa di katakan kurang oleh mahasiswa karena kesulitan menemui para pemberi layanan yang tidak selalu berada di ruangan kerja saat mahasiswa membutuhkan pelayanan. (2) meningkatkan kinerja tenaga kependidikan Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado selalu memberikan arahan serta masukan, namun Kepala Bagian Tata Usaha mengalami kendala dalam memberikan pelatihan misalnya tidak adanya dana untuk memberikan pelatihan kepada para staff Tata Usaha

Kata Kunci : Kinerja, Kependidikan Dan Layanan

## ABSTRACT

Author Name : Zuhria Iyonu

Student ID Number : 1924008

Thesis Title : Performance of Education Personnel in Educational Services at the Faculty of Education and Teacher Training

---

This study aims to determine the performance of education staff in providing educational services at the Faculty of Education and Teacher Training, IAIN Manado, and whether they have provided good service. This type of descriptive qualitative research uses a natural approach. Data sources came from students, administrative staff, and heads of administration. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques consisted of data reduction, data presentation, and conclusions. This study found that (1) administrative services based on the aspect of Reliability (Trust or Reliability) are good from the Administrative Personnel to help provide clear information when students experience difficulties, and (2) services based on the Responsiveness aspect are good. However, there are some students who have to wait for service. Services based on the Empathy aspect are good from the administrative staff, who still provide services when working hours are over. Services based on the Assurance aspect run quite well for service recipients. This can be seen in the ability to provide services fairly and without favoritism. Services based on tangible aspects can still be said to be lacking by students because of the difficulty in meeting service providers who are not always in the work room when students need service. (2) To improve the performance of educational staff, the Head of the Administrative Section of the Faculty of Education and Teacher Training at IAIN Manado always provides some input, but he experiences obstacles in providing training; for example, there is no funding to provide training to administrative staff.

**Keywords:** *Performance, Education, and Services*





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)**

Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado – Sulawesi Utara 95128 Telp/Fax  
0431-860616 -850774 Website: <http://www.ian-manado.ac.id> Email: [biro@ianmanado.ac.id](mailto:biro@ianmanado.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Nomor : B-2285/In.25/F.II/PP.00.9/08/2023

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado,  
menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut.

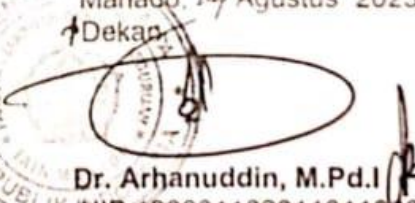
Nama	: Zuhria Iyonu
NIM	19.2.4.008
Program	Sarjana (S1)
Program Studi	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Skripsi:

Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan FTIK IAIN Manado.

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 25 % pada  
setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian skripsi.

Manado, 14 Agustus 2023  
Dekan  
  
Dr. Arhanuddin, M.Pd.I  
NIP.198301162011011093

Tembusan Yth:

1. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI);
2. Yang Bersangkutan;
3. Arsip;

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.<sup>1</sup>

Mutu dan kualitas pendidikan terdapat suatu standar yang di tentukan dalam standar nasional pendidikan. Standar nasional yang di tetapkan merupakan standar yang sudah di kaji dan dapat di capai oleh setiap lembaga pendidikan di indonesia. Konsep tentang standarisasi pendidikan nasional berimplikasi pada peningkatan mutu pendidikan, sehingga di harapkan dengan adanya standar nasional dapat memotivasi untuk memberikan layanan yang terbaik bagi peserta didik di lingkungan pendididkannya.<sup>2</sup>

Tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam keseluruhan perangkat penggerak pendidikan. Dalam pengelolaan tenaga kependidikan yang menjadi titik penekanannya adalah personal itu sendiri, dalam perencanaan dan pengorganisasian personal yang dipilih dan diangkat

---

<sup>1</sup> Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 95.

<sup>2</sup> Feiby Ismail, *Implementasi Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan*,” *Jurnal Ilmiah Iqro*, Vol, 10, No.2 (2016),h2

tentunya orang-orang yang memiliki kecakapan dan kesanggupan yang sesuai dengan jabatan yang dipegangnya<sup>3</sup>

Tenaga kependidikan merupakan orang-orang yang melaksanakan tugasnya pada bagian administrasi, pengelolaan, pengawasan dan pelayanan teknis. Masalah yang harus diperhatikan dalam kegiatan-kegiatan personel ialah pemberian motivasi kepada tenaga kependidikan agar selalu bekerja giat, kesejahteraan pegawai (jasmani dan rohani), intensif dan penghargaan atas jasa-jasa mereka, konduite dan bimbingan untuk dapat lebih maju, adanya kesempatan untuk meng-upgrade diri, masalah pemberhentian dan pensiun pegawai Sistem Informasi Akademik adalah sistem secara khusus di rancang untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang di hasilkannya.<sup>4</sup>

IAIN Manado merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa pendidikan Dalam rangka menghasilkan suatu produk lulusan yang berkualitas tentunya dan harus membutuhkan proses yang baik dan berkualitas. Dalam upaya tersebut, tenaga kependidikan sebagai tenaga penunjang administrasi dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di IAIN Manado diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu lembaga pendidikan. pada

---

<sup>3</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2017) h. 21

<sup>4</sup> Effiyaldi, *Analisis Perancang Sistem Informasi Akademik pada stikes prima jambi* (Vol.3, No 4, Desember,2018) h.4

hakikatnya kegiatan lembaga pendidikan adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.

Tenaga kependidikan merupakan seluruh komponen yang terdapat dalam instansi atau lembaga pendidikan yang tidak hanya mencakup guru saja melainkan keseluruhan yang berpartisipasi dalam pendidikan. Betapa pentingnya tenaga kependidikan dalam lembaga pendidikan sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat mencapai tujuan yang di inginkan.

Karena tanpa adanya tenaga kependidikan maka tidak teratur dengan baik pula kegiatan-kegiatan yang ada di dalam lembaga pendidikan. Maka dalam hal ini juga tidak hanya pemimpin yang harus pintar dalam mengatur lembaga pendidikan. Melainkan juga dengan kinerja pegawai lembaga pendidikan yang maksimal dalam menjalankan tugas tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara saya dengan salah satu mahasiswa di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado menyebutkan masalah yang muncul terkait dengan kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado yaitu sering kali pekerjaan pengadministrasian belum dapat selesai tepat pada waktunya, kurangnya tanggung jawab personil terhadap beban tugas yang di berikan karena beberapa kali meninggalkan tata usaha pada saat jam kerja

sehingga ada beberapa mahasiswa yang tidak mendapatkan layanan pendidikan dengan cepat.

Hasil dari beberapa uraian singkat di atas, maka penulis dapat menganalisa bahwa tenaga kependidikan merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi suatu pendidikan, dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi. Pelayanan-pelayanan administrasi pendidikan yang terdapat di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Manado. Jadi saya sebagai peneliti mengangkat judul tentang “Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado”

#### **B. Batasan Dan Rumusan Masalah**

Agar materi tidak menyimpang dari permasalahan maka dari itu peneliti membatasi penelitian hanya kinerja tenaga kependidikan dalam layanan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado?
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja tenaga kependidikan Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado?

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini intinya adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan yang bersifat ilmiah dan sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi penelitian lebih lanjut sebagai acuan atau panduan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Dosen

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi dosen agar meningkatkan kualitas kinerja yang efisien.

##### b. Bagi Mahasiswa

Dapat menjadi panduan agar mengikuti kinerja tenaga kependidikan dalam layanan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado



c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca khususnya tentang kinerja tenaga kependidikan dalam layanan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

d. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, dapat mengetahui sejauh mana kinerja tenaga kependidikan dalam layanan pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN

**E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari para pembaca dalam memahami maksud yang terkandung dalam judul ini, maka penulis memberikan pengertian terhadap judul yang di maksud, yaitu :

1. Kinerja

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi<sup>5</sup>

2. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan,

---

<sup>5</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, h. 60

pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan<sup>6</sup>

### 3. Layanan Pendidikan

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk<sup>7</sup>

## F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ade Putri Abubakar yang berjudul “Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tabiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN MANADO” Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan administrasi akademik di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Manado sudah berjalan dengan baik namun perlu diadakan pelatihan untuk mahasiswa agar dalam penggunaan sistem akademik mahasiswa tidak kebingungan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Irsyad Fauzan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa” hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja tenaga kependidikan FKIP Universitas X dan kualitas pelayanan kepada mahasiswanya serta

---

<sup>6</sup> Laili komariyah dkk, Yayasan Muhammad azzaini, *Manajemen tenaga pendidik dan kependidikan Abad 21*, h. 1

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi–A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran jasa*, ed II, (Jakarta,: Salemba Empat, 2006), h. 5

pengaruh antara kinerja tenaga kependidikan dengan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa FKIP Universitas X.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Farida Devikarani mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul “Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Madrasah Aliyah Negeri Di Kota Banjarmasin” hasil penelitian ini bertujuan agar adanya upaya peningkatan kinerja tenaga kependidikan telah dilakukan oleh seluruh Kepala Madrasah Aliyah Negeri di Kota Banjarmasin, yaitu dengan mengikutsertakan tenaga kependidikan pada pelatihan dan sosialisasi yang berkaitan dengan kompetensi yang dikuasai

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Kinerja Tenaga Kependidikan

##### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kata bentukan dari “kerja dan sisipan in”. kerja dapat diartikan sebagai suatu tindakan, perbuatan, melakukan sesuatu yang dilakukan oleh seseorang. Atau dengan kata lain kinerja merupakan keseluruhan padu dari suatu tugas yang dilakukan oleh seseorang<sup>8</sup> Kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misinya. Atau bisa disebutkan bahwa kinerja adalah prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam suatu periode tertentu.<sup>9</sup> Hal ini berarti, dalam lembaga pendidikan khususnya pada tenaga kependidikan kinerja merupakan pencapaian keberhasilan prestasi atau kegagalan dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenang yang telah diberikan.

Allah berfirman dalam QS At-Taubah 9:15 :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمٍ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

---

<sup>8</sup> Suparman, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru*, (Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), h. 145

<sup>9</sup> Rony Ika Setiawan, *Analisis Pengukuran Kinerja Tenaga Kependidikan di Sekolah Tinggi*, dalam *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, Volume 2, Nomor 2, (Blitar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, 2017), h. 177

Terjemahan:

Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS. [9] At-Taubah : 105)

Tafsir Kementerian Agama RI, Dalam ayat ini Allah memerintahkan kepada Rasul-Nya, agar beliau mengatakan kepada kaum Muslimin yang mau bertobat dan membersihkan diri dari dosa-dosa dengan cara bersedekah dan mengeluarkan zakat dan melakukan amal saleh sebanyak mungkin. Di samping itu, Allah juga memerintahkan kepada Rasul-Nya agar menyampaikan kepada umatnya, bahwa apabila mereka telah melakukan amal-amal saleh tersebut maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin lainnya akan melihat dan menilai amal-amal tersebut. Akhirnya mereka akan dikembalikan-Nya ke alam akhirat, akan diberikannya kepada mereka ganjaran atas amal-amal yang telah mereka lakukan selama hidup di dunia. Kepada mereka dianjurkan agar tidak hanya merasa cukup dengan melakukan tobat, zakat, sedekah dan salat semata-mata, melainkan haruslah mereka mengerjakan semua apa yang diperintahkan kepada mereka. Allah akan melihat amal-amal yang mereka lakukan itu, sehingga mereka semakin dekat kepada-Nya. Rasulullah dan kaum Muslimin akan melihat amal-amal kebajikan itu, sehingga merekapun akan mengikuti dan mencontohnya pula. Sedangkan Allah memberikan pahala yang berlipat ganda bagi mereka yang menjadi panutan, tanpa mengurangi pahala mereka yang mencontoh.

Menurut saya, Ayat ini memotivasi kepada kita untuk terus beramal dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Proses itulah yang dilihat dan dinilai Allah. Allah tidak menilai berdasarkan hasil, tetapi berdasarkan proses. Apakah kita telah sungguh-sungguh beramal dan bekerja Jadi hubungan ayat ini dengan judul penelitian saya adalah bagaimana seseorang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh.

Kinerja dapat dihasilkan dalam masa periode tertentu dengan berpedoman pada standar yang telah ditetapkan. Kinerja hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik dari berbagai ukuran yang telah disepakati. Dapat disimpulkan,

bahwasannya kinerja merupakan kemampuan, usaha, kesempatan personel, unit organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan sasaran strategik yang menjadi pengukuran kinerja, dan ditentukan inisiatif yang inovatif untuk mewujudkan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Sasaran strategik beserta ukurannya selanjutnya dijadikan sebagai penentu target yang dijadikan basis penilaian kinerja. Pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan pada aktivitas dari berbagai rantai nilai organisasi atau lembaga.

Manfaat penilaian kinerja pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam penilaian adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi orang yang dinilai (karyawan), keuntungan yang diperoleh dari adanya pengukuran kinerja yaitu:<sup>10</sup>
  - a) Meningkatkan motivasi
  - b) Meningkatkan kepuasan hidup s-
  - c) Adanyanya standar hasil yang jelas yang mereka terapkan
  - d) Umpan balik dari kinerja yang sudah lalu yang kurang akurasi dan konstruktif
  - e) Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan menjadi lebih besar
  - f) Pengembangan tentang pengetahuan dan kelemahan, membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 178-179

- g) Adanya kesempatan dalam melakukan komunikasi dari bawahan ke atasan
  - h) Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi
  - i) Memiliki kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan solusi dalam mengatasinya
  - j) Adanya pemahan yang jelas mengenai maksud yang diharapkan dan cara mencapai harapan tersebut
  - k) Adanya pandangan yang jelas mengenai konteks pekerjaan
  - l) Adanya kesempatan mendiskusikan cita-cita dan bimbingan atau pelatihan kerja.
- 2) Bagi penilai (atasan, supervisor, pimpinan, manajer, konsultan) keuntungan yang diperoleh dari adanya penilaian kinerja yaitu:
- a) Kesempatan mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan untuk memperbaiki manajemen selanjutnya
  - b) Kesempatan mengembangkan pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap
  - c) Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan
  - d) Identifikasi gagasan untuk peningkatan tentang nilai pribadi
  - e) Peningkatan kepuasan kerja
  - f) Meningkatkan pemahaman terhadap karyawan, rasa takut, grogi, harapan dan aspirasi mereka

- g) Meningkatkan kepuasan kerja dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya
  - h) Memiliki kesempatan menjelaskan tujuan dan prioritas penilaian dengan memberikan pandangan yang lebih baik terhadap bagaimana mereka memberi kontribusi yang besar terhadap lembaga atau perusahaan
  - i) Meningkatkan rasa harga diri diantara atasan dan para bawahan, karena telah berhasil mendekatkan ide dari bawahan ke atasan
  - j) Dapat dijadikan media dalam mengurangi kesenjangan antara sasaran individu dengan kelompok
  - k) Kesempatan untuk para atasan menjelaskan kepada bawahan mengenai apa yang diinginkan lembaga
  - l) Sebagai media meningkatkan interpersonal relationship atau hubungan pribadi antara bawahan dan atasan
  - m) Sarana meningkatkan motivasi karyawan
  - n) Kesempatan atasan untuk menilai kembali target yang telah ditetapkan
  - o) Dapat mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi atau perubahan tugas karyawan.
- 3) Bagi perusahaan atau lembaga, manfaat penilaian kerja yaitu:
- a) Perbaiki seluruh simpul unit-unit perusahaan atau lembaga



- b) Meningkatkan pandangan luas mengenai tugas yang dilakukan oleh setiap personel atau karyawan
- c) Meningkatkan kualitas komunikasi
- d) Meningkatkan motivasi karyawan secara menyeluruh
- e) Meningkatkan keharmonisan hubungan dalam mencapai tujuan
- f) Meningkatkan pengawasan dari setiap kegiatan karyawan dalam menjalankan tugas
- g) Harapan dan pandangan jangka panjang dapat dikembangkan
- h) Untuk mengenal lebih jelas kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan
- i) Kemampuan mengenali dan menemukan masalah dalam lembaga
- j) Sebagai sarana perusahaan atau lembaga dalam menghargai karyawan
- k) Sebagai ajang promosi karyawan bagi mereka yang memiliki potensial dan memungkinkan menjadi pimpinan perusahaan
- l) Jika penilaian kinerja telah melembaga dan keuntungan yang diperoleh besar, maka penilaian kinerja ini menjadi salah satu sarana dalam meningkatkan kinerja perusahaan.<sup>11</sup>

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil personel lembaga dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Untuk mengetahui seberapa keberhasilan

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 180

atau kegagalan kinerja maka dapat melalui penilaian kinerja. Dengan adanya penilaian maka dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang terkait dengan tujuan agar kinerja semakin meningkat dan memberikan hasil seoptimal mungkin, dengan mengurangi kegagalan seoptimal mungkin juga.

## 2. Tenaga Kependidikan

Dalam kata kependidikan berkenaan dengan bidang pekerjaan mendidik, kata kependidikan berasal dari kata pendidik yang mendapat imbuhan awalan “ke” dan akhiran “an”, yang berarti proses atau kegiatan mendidik. Dalam konteks pendidikan di Indonesia, kata pendidikan berarti sama dengan menunjukkan kata “keguruan dan ilmu pendidikan”.

Oleh karena itu apabila dikaitkan dengan tenaga kependidikan berarti orang-orang yang terlibat dalam proses kegiatan pendidikan. Menurut Yahya dalam buku *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan* oleh Rusydi Ananda, tenaga kependidikan adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan kemahiran, keterampilan, dan kecakapan yang didasarkan pada norma yang telah berlaku.<sup>12</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional bab I pasal 1 disebutkan bahwa tenaga kerja kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan

---

<sup>12</sup> Rusydi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018), h.16

diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.<sup>13</sup> Dalam konteks ini anggota masyarakat yang memiliki dengan kriteria dan standar tertentu dan memenuhi standar yang berlaku diangkat untuk menunjang penyelenggaraan proses pendidikan pada satuan pendidikan seperti, pendidik, kepala sekolah, pengawas, laboran, pustakawan, peneliti, dan tenaga teknis administrasi penyelenggaraan pendidikan.

Ada beberapa hak dan kewajiban yang melekat pada diri tenaga kependidikan. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pendidikan seseorang tenaga kependidikan memiliki hak yang harus diterima dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Hal ini selaku dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003. Adapun hak yang melekat pada diri tenaga kependidikan yaitu:

- 1) Memperoleh penghasilan dan jaminan kesejahteraan sosial yang pantas dan memadai
- 2) Memperoleh penghasilan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja
- 3) Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan hak atas hasil kekayaan intelektual
- 4) Memperoleh kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendidikan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas

---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), h.3

Sedangkan kewajiban yang harus dilakukan oleh tenaga kependidikan yaitu:

- 1) Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis
- 2) Mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan
- 3) Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya<sup>14</sup>

Ada klasifikasi tenaga kependidikan sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepala satuan pendidikan

Kepala satuan pendidikan adalah orang yang diberi wewenang dan tanggung jawab memimpin institusi atau satuan pendidikan.

Termasuk tenaga kependidikan ini adalah:

- a) Rektor
  - b) Kepala sekolah
  - c) Direktur atau istilah lainnya.
- 2) Pendidik

---

<sup>14</sup> Rusydi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018) h. 17

Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan dengan tugas khusus sebagai profesi pendidik. Termasuk dalam tenaga kependidikan ini adalah:

- a) Guru
- b) Dosen
- c) Konselor
- d) Pengawas
- e) Pamong belajar
- f) Widyaiswara
- g) Fasilitator
- h) Ustad dan sebutan lain yang berlaku di masyarakat.

3) Tenaga kependidikan lainnya

Tenaga kependidikan lainnya adalah orang yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan pada satuan pendidikan atau institusi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam proses pendidikan. Tenaga kependidikan ini adalah:

- a) Wakil kepala sekolah
- b) Pustakawan
- c) Laboran
- d) Tata usaha
- e) Petugas keamanan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, h. 18

## B. Layanan Pendidikan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan<sup>16</sup>

Menurut kotler dalam sampara lukman yang dikutip oleh sinambela: “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”, selanjutnya pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan<sup>17</sup>

#### a. Bentuk – bentuk layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: .

- 1) Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya

---

<sup>16</sup> Dompert Dhuafa, *jurnal pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Mei 2013, h. 1

<sup>17</sup> Sinambela, dkk, *repormasi pelayanan public*,(Jakarta, PT. Bumi A ksara, 2006), h.4

memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Layanan melalui tulisan

- 2) Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan)<sup>18</sup>
- 3) Pelayanan perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani

## 2. Pelayanan dalam pendidikan

Dalam era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks.

Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap sumber

---

<sup>18</sup> Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 190-191

daya manusia. keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan menjadi modal sekaligus keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut. Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh.

Untuk membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

a. Keandalan (*Realibility*)

keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset menunjukan bahwa keandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi pemberi layanan.

b. Daya Tangkap (*Resposiveness*)

Daya tangkap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka



memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/ melayani sesegera mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya.

d. Kemudahan Akses (*Empaty*)

Empaty adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

e. Penampilan fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16, No. 1, Maret 2011, h. 25-27

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Iwan Hermawan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati.<sup>20</sup>

Penelitian kualitatif sebagai peneliti yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian. Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk melakukan sebuah pengamatan tentang fenomena yang berhubungan dengan Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

#### **B. Tempat dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado. Yang berada di jalan Manguni raya, malendeng, kec, tikala, kota Manado, Sulawesi Utara. Dalam hal ini penulis hanya mengambil data yang penulis perlukan, Adapun waktu yang di ambil oleh peneliti berjalan sejak awal penyusunan proposal sampai dengan selesai.

#### **C. Jenis data**

Data merupakan hasil pencatatan penulis, baik berupa fakta maupun angka. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari data yang diperoleh.

---

<sup>20</sup> Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methode*, (Jawa Barat : Hidayatul Quran Kuningan, 2019) h.101

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber yang penulis gunakan dikelompokkan menjadi dua yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

### 1. Sumber Primer

Data primer adalah data atau keterangan yang di peroleh peneliti secara langsung dari sumbernya dengan pengambilan data secara langsung melalui wawancara, obsersevasi dan dokumentasi dengan pihak-pihak terkait dengan masalah yang akan di teliti. Dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Tata Usaha, Staf Tata Usaha, dan 6 Mahasiswa yang terdiri dari satu mahasiswa dari tiap prodi di FTIK IAIN Manado.

### 2. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder disebut juga dengan sumber tambahan atau sumber penunjang. Sumber sekunder adalah sumber data yang tidak langsung dalam memberikan data pada pengumpulan data, misalnya dalam bentuk dokumen atau lewat orang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah SOP Layanan Akademik.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Titik Mukaromah, “*Dampak Penggunaan Gadget Pada Perkembangan Sosial Anak Usia Dini*,” (Skripsi S1 Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019), h. 2

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk terlaksananya penelitian dengan baik, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera yaitu melalui penglihatan.”<sup>22</sup>

Pada kegiatan ini peneliti akan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya pada objek penelitian serta hal-hal yang berhubungan dengan proses Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

##### **2. Wawancara**

Menurut Nazir dalam buku Fandi Rosi Sarwo Edi Wawancara sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan

---

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu praktek*, (Jakarta: RinekaCipta), 2002, h. 133

si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang di namakan interview guide(panduan wawancara).<sup>23</sup>

#### Nomor Pertanyaan sesuai Pedoman Wawancara

No	Indikator	Mahasiswa	Tenaga Administasi Ftik
1.	Aspek Realibilty	2	6
2.	Aspek Responsiveness	5	2
3.	Aspek Empathy	3	1
4.	Aspek Assurance	1	3
5.	Aspek Tangibles	4 dan 6	4 dan 5

Metode wawancara di gunakan untuk mengetahui informasi yang lebih jelas dan mendalam secara langsung dari informan. Metode ini di gunakan untuk memperoleh data tentang Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado. Wawancara dapat di lakukan dengan 2 cara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur (bebas)

### 3. Dokumentasi

Menurut Gottschalk, dalam buku Santi Dewi Sari menyatakan bahwa dokumen (Dokumentasi) dalam penegertiannya yang lebih luas yaitu berupa setiap proses pembuktian yang di dasarkan atas jenis sumber

---

<sup>23</sup> Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta : PT Leutika Nouvalitera, 2016). h.3

apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

<sup>24</sup>Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data informasi tertulis mengenai proses-proses pemberian pelayanan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

## **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Abdul Majid analisis data kualitatif di definisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dan saling keterkaitan antara bagian-bagian dan keseluruhan dari data yang telah di kumpulkan untuk menghasilkan klasifikasi atau tipologi.<sup>25</sup> Teknik analisa data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

### **1. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian

---

<sup>24</sup> Santi Sari Dewi, *Sosiologi*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarna Indonesia, 2018), h.143

<sup>25</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar : Aksra Timur, 2017). h.54

kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

## 2. Penyajian data

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network dan chart.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan**

##### **1. Sejarah IAIN Manado**

Sejarah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado di Sulawesi Utara tidak terlepas dari perjuangan para tokoh muslim di daerah pada tahun 1998, beberapa tokoh muslim di Manado mendirikan Perguruan Tinggi Islam. Lembaga itu bernama Institut Agama Islam. Saat itu proses pendidikan di laksanakan di Gedung pengajaran Pendidikan Guru Agama Umum (PGAU) yang sekarang menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Plus Keterampilan Manado. Pada tahun 1990, IAIN Manado diasiasikan dengan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Alaudin (Sekarang UIN Makassar), sejak Tahun 1994, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Alaudin menempati lokasi permanen di daerah perkamil dan tidak lagi menumpang di Gedung PGAN Manado.

Melalui keputusan presiden nomor 11 tahun 1997 dan keputusan Menteri Agama Nomor 197 Tahun 1997 Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Alaudin Makassar berubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado dan resmi terpisah dari lembaga induknya, yakni Institut Agama Islam Negeri Alaudin Makassar Sejak Tahun 1997, STAIN Manado menjadi satu-satunya perguruan tinggi islam Negeri di Sulawesi Utara. Setelah beroperasi kurang lebih 18 Tahun lamanya pada bulan



November 2015 STAIN Manado beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado berdasarkan peraturan Presiden RI Nomor 147 tentang perubahan sekolah tinggi Agama Islam (STAIN) Manado, menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.<sup>26</sup>

## 2. Sejarah singkat berdirinya Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) adalah salah satu dari empat fakultas yang ada pada Institut Agama Islam Negeri IAIN Manado saat ini. Secara historis keberadaan Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado bermula dari jurusan Tarbiyah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado sejak tahun 1997.

Pengembangan status kelembangan jurusan Tarbiyah menjadi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) terjadi pada tahun 2015 setelah resmi beralih status kelembagaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado berdasarkan Peraturan Presiden No.147 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Manado. Transformasi kelembangan dari jurusan Tarbiyah menjadi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan itu membawa implikasi terhadap perkembangan program studi. Dalam perkembangannya, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado hingga saat ini memiliki enam program studi. Keenam program studi tersebut adalah program studi pendidikan islam (Prodi PAI) program studi Manajemen Pendidika Islam (Prodi MPI), Program

---

<sup>26</sup> Sabry Kinontoa, “Implementasi Manajemen Kearsipan pada bagian administrasi Umum dan Akademik di Fakultas dan Ilmu Keguruan IAIN Manado” (Skripsi Manado, IAIN Manado, 2020)

Studi Pendidikan Bahasa Arab (Prodi PBA), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (Prodi PGMI), Pendidikan Islam Anak Usia Dini (Prodi PIAUD), Dan Program Studi Tadris Bahasa Inggris (Prodi TBI).

### **3. Visi Misi Dan Tujuan Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan**

#### **IAIN Manado**

##### Visi

“Menjadi pusat pendidikan ilmu tarbiyah dan keguruan yang bermutu berbasis masyarakat multikultural di kawasan timur indonesia tahun 2035”.

##### Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah di rumuskan, maka misi yang di emban sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang ilmu tarbiyah dan keguruan secara optimal pada masyarakat multibudaya
- b. Meningkatkan mutu manajemen lembaga yang akuntabel, kredibel, adil, transparan dan bertanggung jawab
- c. Menjalani kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pihak lainnya secara berkesinambungan

##### Tujuan

Adapun tujuan yang akan di capai, yaitu :

- a. Terwujudnya tata pamong, kepemimpinan fakultas, penjamin mutu, pengelolaan, dan evaluasi secara berkelanjutan.
- b. Terciptanya kapabilitas, kompetensi mahasiswa dan alumni yang mampu menangani masalah sosial ke masyarakat.
- c. Terciptanya efisiensi dan efektifitas pemanfaatan sumber daya manusia.
- d. Terwujudnya kualitas kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik.
- e. Terciptanya efisiensi, efektifitas, produktivitas pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi.
- f. Tercapainya akses kemanfaatan penelitian, pelayanan pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.

## **B. Temuan Penelitian**

Dalam penulisan, penelitian menggunakan data yang bersifat kualitatif data yang di tampilkan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang peneliti berikan dalam wawancara.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan melalui teknik pengumpulan data sebagaimana yang sudah di jelaskan di bab terdahulu maka akan di jabarkan temuan-temuan dan penjelasan yang di peroleh dari lapangan yang berkaitan dengan sistem layanan administrasi akademik fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Manado yakni mengenai kinerja tenaga kependidikan.

## 1. Kinerja Tenaga Kependidikan Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

### a. Aspek *Realiability* Kinerja Tenaga Kependidikan

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja tenaga kependidikan di fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado maka peneliti mewawancarai beberapa mahasiswa FTIK dari berbagai prodi yang berada di IAIN Manado.

Adapun menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Ada petugas yang menjelaskan dengan baik dan ada juga yang tidak, ada beberapa petugas yang kadang-kadang salah menginformasikan jadwal ujian ketika mengurus proses administrasi, bahkan ketidak jelasan menjelaskan berkas apa yang harus dikumpulkan untuk mengurus urusan-urusan kampus misalnya surat aktif kuliah dan lain sebagainya.”<sup>27</sup>

Adapun Menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini :

“Iya mudah karena mereka memberikan arahan kepada mahasiswa jadi mudah di mengerti”<sup>28</sup>

Hal demikian juga di sampaikan Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam :

“Ya mudah di mengerti mahasiswa hal yang disampaikan dari staff dijelaskan dengan rinci dan jelas sehingga saya sebagai mahasiswa merasa terbantu.”<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Farlan Erlangga, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 16 Juni 2023

<sup>28</sup> Magfira Muhammad, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dunia, hasil wawancara pada 9 Juni 2023

<sup>29</sup> Ahmad Abud Sipirunaung, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam, hasil wawancara pada 9 Juni 2023

Adapun menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa

Program Studi Tadris Bahasa Inggris :

“Ya mudah di mengerti setiap penjelasan yang diberikan oleh staff tata usaha dapat dimengerti terkait dengan berkas yang harus diberikan untuk pembuatan surat yang diperlukan oleh mahasiswa”<sup>30</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dilihat dari aspek *Reliability* pelayanannya sudah baik. Karena para staff tata usaha menjelaskan dengan baik sehingga mahasiswa mudah mengerti.

Adapun menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program

Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“Kalau saya lebih banyak mendapatkan informasi dari prodi lalu dari pihak bagian tata usaha tidak terlalu banyak menjelaskan tentang administrasi”<sup>31</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa

Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah :

“Iya mudah di mengerti saya selaku mahasiswa setiap mempertanyakan tentang pemberkasan penjelasan dari staff tatauaha memberikan penjeasan yang jelas dan dapat dipahami oleh mahasiswa.”<sup>32</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat di ketahui bahwa Staff Tata Usaha Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado selalu memberikan penjelasan yang mudah sehingga banyak mahasiswa yang mudah mengerti. Hal itu juag di katakan

---

<sup>30</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris, hasil wawancara pada 9 Juni 2023

<sup>31</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, hasil wawancara pada 8 Juni 2023

<sup>32</sup> Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, hasil wawancara 8 Juni 2023

oleh Bapak Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan :

“Saya selalu mengarahkan para mahasiswa jika ada permasalahan yang mereka hadapi contohnya permasalahan seperti nilai skripsi yang tidak muncul saya selalu memberikan arahan untuk langsung ke TIPD agar bisa di selesaikan”<sup>33</sup>

Adapun menurut Bapak Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan :

“Jika ada informasi yang sifatnya bisa saya jawab, saya akan menjawab tetapi jika ada informasi yang membutuhkan jawaban dari pimpinan atau atasan yang lebih berhak kami berikan pada pihak yang berhak menjawab tapi jika informasi yang bersifat umum contohnya menanyakan soal surat izin penelitian sudah ada atau belum maka kami akan mengecek dan memberikan informasi. Dan jika di tanyakan untuk keluhan pindah prodi maka kami akan menghadapkan dengan pihak yang berwenang yang menjawab seperti wadek 3”<sup>34</sup>

Hal demikian juga di sampaikan oleh Bapak Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan :

“Kami selalu memberikan penjelasan namun ada beberapa mahasiswa yang hanya bertanya kepada teman mahasiswanya sehingga salah dalam memasukan berkas maka kami memberikn penjelasan lalu kami suruh untuk menyusun kembali”<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>34</sup> Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>35</sup> Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

### **b. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) Tenaga kependidikan**

Sebagai seorang tenaga kependidikan di tuntut untuk selalu responsif dalam melakukan pelayanan. Secara teoritis hal ini tercantum pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang harus diterapkan dalam aktivitas pelayanan pendidikan. Peneliti melakukan wawancara dengan mahasiswa untuk mengukur kinerja pelayanan, Berdasarkan hasil wawancara menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Pengalaman saya tergantung berapa banyak antrian yang mengantri biasanya antrian panjang itu ketika proses memasukan krs sebagai upaya memasuki semester baru, jadi menurut saya tergantung seberapa banyak mahasiswa yang mengantri untuk mengurus berkas-berkasnya atau urusan-urusannya selebihnya kalau dalam situasi normal tidak terlalu lama kami menunggu. Dan ketika saya menunggu sk ujian proposal saya menunggu kurang lebih 4 sampai 5 hari dan pada saat SK nya keluar pun dan pada saat sk ujian keluar jadwalnya di reskejul yang awalnya hari rabu di pindah hari jum’at jadi dari proses mendaftarkan saya memakan waktu 2 minggu dan untuk seminar hasil agak sedikit cepat yang saya lihat ada penambahan staff baru di tata usaha jadi yang membantu pencatatan jadwal ujian dengan cepat jadi saya hanya memakan waktu kurang lebih dari 1 minggu.”<sup>36</sup>

Adapun menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini :

“Saya menunggu Sk ujian proposal saya 1 minggu dan saya tidak mengetahui sama sekali jadwal ujian saya ketika sudah keluar dan saya mengetahui ujian saya itu pada malam hari dan besoknya ujian saya di mulai. Saya sama sekali tidak mendapat informasi dari tata usaha dan prodi

---

<sup>36</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, hasil wawancara 16 Juni 2023

saya hanya mengetahui jadwal ujian saya dari teman saya. Dan pada saat itu saya di bantu oleh bapak wira salah satu staff tata usaha untuk mengundur tanggal ujian saya. Begitu pula dengan ujian kompre saya saya hanya mengetahui informasi dari teman mahasiswa”<sup>37</sup>

Adapun menurut Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam :

“Selama saya mengurus adminitrasi tetap kami di berikan sesuai ketentuan yang ada, kadang kita harus mengikuti antrian yang ada. Paling lama saya menunggu itu 1 jam”<sup>38</sup>

Adapun menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris :

“Tergantung dari antrian, dan lama menunggunya itu 1 atau 2 jam”<sup>39</sup>

Adapun menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“Ya mereka selalu cepat dalam memberikan pelayanan karena ada penambahan staff tata usaha”<sup>40</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Paputungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah :

“Pengalaman saya, saya pernah di suruh menunggu tetapi hanya beberapa menit”<sup>41</sup>

---

<sup>37</sup> Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>38</sup> Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>39</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>40</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, hasil wawancara 8 Juni 2023

<sup>41</sup> Faizah Annisa Paputungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, hasil wawancara 8 Juni 2023



Berdasarkan wawancara di atas di ketahui bahwa Tenaga Administrasi memberikan pelayanan yang cepat tetapi tergantung situasi dan kondisi yang ada di ruangan. Hal tersebut sejalan dengan yang di katakan oleh Bapak Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Bebicara tentang pelayanan secara cepat semua butuh prosedur dan SOP jadi tolak ukur cepat itu ketika kita mengerjakan suatu pekerjaan lain dan fokus pada satu pekerjaan sementara ketika saya hanya fokus pada satu pekerjaan tiba tiba datang satu pekerjaan, jadi semua berjalan sesuai dengan prosedurnya dan SOP yang ada.”<sup>42</sup>

Adapun menurut Bapak Wahidin Paransa S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Tergantung, saya mendahulukan suatu pekerjaan yang bersifat urgent dan saya mendahulukan deadline”<sup>43</sup>

Adapun menurut Bapak Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Tergantung dari pejabat, tetapi kami juga berusaha cepat untuk menyelesaikannya”<sup>44</sup>

Berdasarkan wawancara di atas di ketahui bahwa Tenaga Administrasi selalu mengusahakan pelayanan secara cepat kepada mahasiswa namun ada beberapa hal yang membuat pelayanan

---

<sup>42</sup> Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>43</sup> Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>44</sup> Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

terhambat karena ada hal yang lebih di dahulukan dan harus mengikuti prosedur SOP yang ada.

**c. Aspek *Empathy* (Empati) Tenaga kependidikan**

Secara teoritis Tenaga kependidikan di tuntut untuk memiliki sikap *empathy* dalam melakukan pelayanan pendidikan, sebagai upaya dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Kemudian aspek *Empathy* (Empati) terkait pelayanan ketika mahasiswa mengalami kesulitan menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Sepengalaman saya, saya pernah mengurus berkas dengan lancar tapi jam kerjanya sudah habis jadi untuk pelayanan kemahasiswa dengan jam kerja yang sudah lewat itu pernah, waktu itu saya mengurus surat mendaftar surat ujian proposal dan para staff tata usaha melayani dengan baik”<sup>45</sup>

Adapun menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini :

“Saya belum pernah merasakan pelayanan di luar jam kerja karena saya selalu datang tepat waktu dan sesuai pada jam kerja”<sup>46</sup>

Adapun menurut Ahmad Abud Sipirunanung Mahasiwa Program Studi Pendidikan Agama Islam :

---

<sup>45</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, hasil wawancara 16 Juni 2023

<sup>46</sup> Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, hasil wawancara 9 Juni 2023

“Ya saya, pernah mendapatkan pelayanan saat pada jam kerja telah habis tapi hal itu hanya untuk hal-hal yang darurat, waktu itu saya mengurus KRS saya dan saya masi di layani”<sup>47</sup>

Adapun menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris :

“Tergantung situasi, misalnya ujian hari senin dan harus distribusi hari jumat dan jika ada mahasiswa yang terlambat datang untuk mengambil SK distribusi dan jam kerjanya telah habis jam kerja mereka masih mau melayani”<sup>48</sup>

Kemudian menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“Saya belum pernah mengalami datang pada saat jam kerja telah habis”<sup>49</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah :

“Tidak, karena jam kerja telah habis”<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas di lihat dari aspek Empathy (Empati) menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi telah memberikan pelayanan yang baik berupa memberikan bantuan ketika jam kerja telah habis.

---

<sup>47</sup> Ahmad Abud Sipirunanung Mahasiwa Program Studi Pendidikan Agama Islam, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>48</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>49</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, hasil wawancara 8 Juni 2023

<sup>50</sup> Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, hasil wawancara 8 Juni 2023

Adapun menurut Bapak Ridwan Ilahude M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Kami sering memberikan layanan kepada mahasiswa ketika jam kerja telah habis, saya pribadi kalau misalnya ada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dengan alasan yang bisa di mengerti kami masi mau melayani. kami juga selalu stay dan lembur sampai jam 6 sore”<sup>51</sup>

Adapun menurut Bapak Wahidin Paransa S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Kalau bersifat darurat contohnya pengurusan surat keterangan tidak pernah menerima beasiswa atau sudah deadline dan di minta dari provinsi, maka otomatis kami akan tetap melayani dengan catatan ada hal-hal yang di pertanggung jawabkan yang pertama itu harus sepengetahuan wadek 3 idang kemahasiswaan dan yang kedua wadek 1 bidang administrasi akademik. Kalaupun bisa di negosiasikan maka kami bisa melayani lewat online boleh kami kerjakan di rumah dan di kirim di lewat sosia media”<sup>52</sup>

Adapun menurut Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“Semua tergantung dari kepribadian, kalau masi bisa kami layani maka kami akan melayani kalo masi jam 4 lewat 10 menit masih bisa kami layani tetapi kalau sudah lewat dari 30 menit maka tidak akan kami layani”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa tenaga administrasi selalu memberikan pelayanan kepada mahasiswa jika jam kerja telah habis.

---

<sup>51</sup> Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>52</sup> Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>53</sup> Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

#### d. Aspek Assurance (Keyakinan) Tenaga Kependidikan

Kemudian Aspek Assurance (Keyakinan) sebuah pengetahuan dan kesopanan staff administrasi serta kemampuan mereka untuk menimulkan kepercayaan dan kkeyakinan atau “assurance” peneliti mewawancarai Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam sebagai berikut :

“Berdasarkan pengalaman saya, alhamdulillah berjalan dengan adil tanpa melihat faktor kedekatan secara keluarga pertemanan ataupun kedekatan antara petugas tata usaha dengan mahasiwa tersebut.”<sup>54</sup>

Kemudian menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini mengatakan bahwa :

“Iya mereka tanpa pilih kasih, semua para staffnya tidak memilih para mahasiswa yang harus di dahulukan, jadi para staff adil dalam melakukan tugasnya ”<sup>55</sup>

Sejalan dengan yang di katakan Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Ya mereka selalu adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa”<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan, hasil wawancara 16 Juni 2023

<sup>55</sup> Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>56</sup> Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara 9 Juni 2023

Kemudian menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Staff tata usaha selalu mendahulukan kaka tingkat yang akan ujian karena banyak kaka tingkat yang sudah hampir di DO di kampus jadi mereka mendahulukan mahasiswa tersebut”<sup>57</sup>

Kemudian menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Iya mereka selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan”<sup>58</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Iya, kadang-kadang staff tata usaha pilih kasih contohnya ketika saya mengecek SK saya di suru untuk menunggu sampai besok dan ada mahasiswa yang di layani dengan cepat oleh staff tata usaha”<sup>59</sup>

Adapun menurut Bapak Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

---

<sup>57</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>58</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara 8 Juni 2023

<sup>59</sup> Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara 8 Juni 2023

“Sejauh ini kami adil, pilih kasih itu tergantung dari prespektif masing-masing misalnya pelayanan yang kami berikan adalah pelayanan yang sesuai dengan permintaan mahasiswa. Setiap individu punya karakter ataupun masalah yang berbeda misalnya hari ini saya mengalami masalah di rumah. Tapi sejauh ini alhamdulillah kami melayani tidak memandang tidak memandang bulu”<sup>60</sup>

Adapun menurut Bapak Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Tergantung, kami selalu memberikan pelayanan yang adil tetapi soal adilnya atau tidak adilnya itu ada sesuatu yang harus di dahulukan contohnya ada mahasiswa yang mau ujian proposal sudah mendaftar dari minggu lalu tetapi dalam waktu dekat ini ada pelaksanaan yudisium maka otomatis pelaksanaan ujian proposal itu di pending dulu karena range waktunya yang masih panjang kita mendahulukan yang ujian skripsi, jadi tetap proses pelayanan itu adil semua tetapi melihat kondisi di lapangan apakah ada yang harus di dahulukan atau yang tidak di dahulukan.”<sup>61</sup>

Adapun menurut Bapak Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Kami juga bersikap adil kepada mahasiswa”<sup>62</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat di ketahui bahwa Tenaga Administrasi Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN

---

<sup>60</sup> Ridwan Ilahude.M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>61</sup> Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>62</sup> Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

Manado bersikap dan adil tanpa pilih kasih namun tergantung dari sikap mahasiswa juga dalam meminta pelayanan.

**e. Aspek *Tangibles* (Berwujud) Tenaga kependidikan**

Kemudian Aspek *Tangibles* (Berwujud) dilihat dari kedisiplinan Staff Tata Usaha dalam melakukan pekerjaan yakni peneliti mewawancarai Farlan Erlangga, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Terkadang mudah terkadang tidak karena ada beberapa pengalaman petugas tata usaha yang harusnya menhandel pembuatan surat keputusan pembimbing dan penguji dan jadwal ujian itu sulit di temui jadi kita sebagai mahasiswa harus menunggu petugas tata usaha itu kembali dan pada akhirnya berimplikasi pada lamanya jadwal ujian yang keluar, dan pengalaman saya kemarin untuk menunggu SK ujian saya, saya harus menunggu salah satu petugas tata usaha yang sedang pulang kampung dan kembali lagi pada saat petugas itu kembali. Mungkin indikasinya SDM yang masi kurang.”<sup>63</sup>

Adapun menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini mengatakan bahwa :

“Kadang mereka ada di tempat kadang mereka tidak ada di tempat.”<sup>64</sup>

Adapun menurut Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam mengatakan :

“Ada beberapa yang mudah di temui tetapi kadang jika di temui para staff juga tidak berada di tempat.”<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Farlan Erlangga, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, hasil wawancara 16 Juni 2023

<sup>64</sup> Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, hasil wawancara 9 Juni 2023



Adapun menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris mengatakan :

“Ya, mereka selalu ada di ruangan kecuali jam istirahat”<sup>66</sup>

Adapun menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengatakan bahwa :

“Iya, kadang para staffnya mudah di temui kadang mereka tdiak berada di tempat”<sup>67</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah mengatakan bahwa :

“Kadang mereka berada di tempat kadang juga tidak berada di tempat”<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara di atas di ketahui para mahasiswa kadang merasa kesulitan menemui Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan yang tidak berada di tempat saat jam kerja.

Adapun menurut Bapak Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Biasanya kami mempunyai koordinasi dengan kepegawaian, misalnya jika salah satu dari staff tata usaha

---

<sup>65</sup> Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>66</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>67</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, hasil wawancara 8 Juni 2023

<sup>68</sup> Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, hasil wawancara 8 Juni 2023

tidak berada di tempat maka kami sedang berkoordinasi dengan kepegawaian. “<sup>69</sup>

Adapun menurut Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Tergantung, karena ada surat-surat yang kami antar dan itu hanya berada di fakultas saja, di fakultas itu ada prodi-prodi otomatis saya memasukan surat-surat di prodi dan kerektorat jadi ada waktunya saya tidak berada di tempat, saya melayani administrasi yang bersifat umum seperti membuat surat, mengantarkan surat dan menjemput surat.”<sup>70</sup>

Adapun menurut Bapak Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Kami selalu berada di ruangan kecuali jam istirahat”<sup>71</sup>

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa Tenaga Administrasi selalu berada di ruangan namun ada beberapa hal yang membuat mereka tidak berada di tempat seperti mengurus surat-surat. Adapun unsur dari segi peralatan, penampilan personalia menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Kalo dari segi tata letak ruangan agak kurang teratur karena jika ada mahasiswa baru mereka tidak bisa membedakan yg mana mengurus tentang penyuratan dan

---

<sup>69</sup> Ridwan Ilahude. M.Pd Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>70</sup> Wahidin Paransa. S.Pd.I Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

<sup>71</sup> Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

bisa jadi membingungkan dan biasanya untuk mengurus KRS banyak yang berdesakan di depan pintu jadi kepadatan itu mengganggu kondisifitas pelayanan di tata usaha.”<sup>72</sup>

Adapun menurut Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini mengatakan bahwa :

“Iya merasa nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan namun sebaiknya ada penataan nama serta tugas-tugasnya agar mahasiswa tidak kebingungan”<sup>73</sup>

Adapun menurut Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam mengatakan :

“Iya alhamdulillah saya merasa nyaman contohnya adanya AC di dalam ruangan sehingga mahasiswa tidak kepanasan dalam ruangan.”<sup>74</sup>

Adapun menurut Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris mengatakan :

“Iya merasa selalu nyaman karena ada petugas kebersihan”<sup>75</sup>

Adapun menurut Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengatakan bahwa :

“Iya, saya merasa nyaman,namun sebaiknya harus ada penataan ruangan ulang karena kadang saya merasa

---

<sup>72</sup> Farlan Erlangga, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, hasil wawancara 16 Juni 2023

<sup>73</sup> Magfira Muhammad Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>74</sup> Ahmad Abud Sipirunaung Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam, hasil wawancara 9 Juni 2023

<sup>75</sup> Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris, hasil wawancara 9 Juni 2023

kebingungan yang mana staff yang mengurus SK dan KRS”<sup>76</sup>

Adapun menurut Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah mengatakan bahwa :

“Iya, saya merasa nyaman, namun sebaiknya harus ada tempat duduk yang di sediakan di dalam ruangan tata usaha agar ketika mahasiswa mengantri mahasiswa tidak berdesak desakan”<sup>77</sup>

Berdasarkan wawancara di atas diketahui dalam segi kenyamanan ruangan, dalam hal ini mahasiswa merasa sudah nyaman namun sebaiknya harus ada papan informasi tentang tugas-tugas staff tata usaha agar mahasiswa tidak kebingungan dalam mengurus berkas.

Adapun peneliti melakukan wawancara melalui google form yang di mana terdapat 6 pertanyaan dan mahasiswa/i memiliki 3 opsi yaitu sangat setuju, setuju, dan tidak setuju.pertanyaan ini di ajukan kepada mahasiswa FTIK IAIN Manado tentang pelayanan tenaga kependidikan, peneliti mendapatkan hasil wawancara dari 34 mahasiswa dari prodi MPI, PAI, TBI, PBA, PGMI Dan PIAUD.

---

<sup>76</sup> Beby Sulistiawati Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, hasil wawancara 8 Juni 2023

<sup>77</sup> Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, hasil wawancara 8 Juni 2023

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju
1	Apakah Staff administrasi selalu bersikap adil tanpa pilih kasih kepada mahasiswa?		✓	
2	Apakah Staff administrasi selalu memberikan penjelasan yg mudah agar mahasiswa mengerti?		✓	
3	Apakah Staff administrasi selalu memberikan pelayanan ketika jam kerja telah habis kepada mahasiswa?		✓	
4	Apakah Staff administrasi selalu berada di ruangan kerja ketika jam kerja?			✓
5	Apakah tenaga administrasi melakukan pelayanan sesuai dengan waktu dan tidak membuat mahasiswa/i tidak menunggu lama?			✓
6	Apakah ruangan administrasi perlu di perluas ruangnya, dan di tata kembali?	✓		

Berdasarkan tabel di atas yang di dapatkan dari hasil wawancara melalui Google Form, dari 34 mahasiswa/i pada pertanyaan pertama kebanyakan mahasiswa/i setuju bahwa staff kependidikan melakukan pelayanan dengan adil dan tidak pilih kasih kepada mahasiswa/i tertentu, hasil dari pertanyaan kedua kebanyakan mahasiswa setuju dengan pemberian penjelasan yang diberikan

oleh staff kependidikan yang berkaitan dengan layanan pendidikan, hasil dari pertanyaan ke tiga kebanyakan mahasiswa/i setuju dengan para staff bahwa tenaga kependidikan menerima layanan di luar jam pelayanan, hasil dari pertanyaan ke empat kebanyakan mahasiswa/i tidak setuju dengan para staff kependidikan selalu berada di ruangan ketika jam pelayanan, hasil dari pertanyaan ke lima kebanyakan mahasiswa/i tidak setuju dengan staff administrasi melakukan sesuai dengan waktu dan tidak membuat mahasiswa/i menunggu lama, hasil dari pertanyaan ke enam kebanyakan mahasiswa/i sangat setuju dengan harus adanya perubahan atau perluasan di ruangan tenaga kependidikan.

## **2. Cara Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan**

Dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado saya mewawancarai kepala bagian Tata Usaha ibu Nimros Bulotio, SE, M.E beliau mengatakan :

“Saya sebagai kepala tata usaha selalu memberikan arahan dan pengawasan kepada setiap staff tata usaha dan saya ingin memberikan pelatihan kepada staff tata usaha namun jika untuk melaksanakan pelatihan harus ada dana yang di siapkan, untuk saat ini kami masih mempunyai kendala di bagian dana kalau fakultas yang menyediakan itu maka saya akan membuat pelatihan di dalam

fakultas tapi untuk sementara ini belum karena di fakultas belum ada dana untuk membuat pelatihan.”<sup>78</sup>

Proses pengawasan merupakan upaya dalam mengontrol kinerja para staf dalam menjalankan tugas dan kerja, apakah sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Adapun upaya pengawasan sebagai strategi dalam meningkatkan kinerja saya mewawancarai kepala bagian Tata Usaha ibu Nimros Bulotio, SE, M.E beliau mengatakan :

“Cara pengawasan saya itu adalah cara pengawasan orang dewasa, saya mempercayai para staff dan yang saya lihat juga mereka selalu mengerjakan tugas dengan baik dan belum ada tugas tugas yang terbengklai karena mereka saling mengisi, contoh jika bapak haso tidak berada di tempat ada bapak rido yang membantu sehingga mahasiswa bisa terlayani.”

Proses pengawasan juga dilakukan yang bagaimana dikatakan oleh bagian Tata Usaha ibu Nimros Bulotio, SE, M.E beliau mengatakan :

“Proses pengawasan setiap hari, kecuali jika ada staff yang memarahi mahasiswa maka akan saya tegur”

Menurut hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kepala bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan namun kepala bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado masih mempunyai kendala dalam memberikan pelatihan seperti tidak adanya dana untuk memberikan pelatihan kepada para Staff Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

---

<sup>78</sup> Nimros Bulotio, SE, M.E kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, hasil wawancara pada 6 Juni 2023

Adapun menurut Dr. Adri Lundeto, M.Pd selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan FTIK IAIN Manado cara untuk meningkatkan kompetensi dari kinerja tenaga kependidikan di FTIK IAIN Manado yaitu dengan :

“yang pertama saya melakukan pembinaan secara intensif melalui rapat-rapat yang dilakukan kepada seluruh tenaga kependidikan memberikan motivasi dan arahan agar supaya pelayanan itu benar-benar prima dilakukan oleh para tenaga kependidikan, kemudian seminggu sekali kami melakukan apel bersama kemudian memberikan arahan kepada seluruh pimpinan dan tenaga kependidikan agar supaya melakukan pelayanan yang terbaik, kemudian juga ada beberapa tenaga kependidikan yang kami utus untuk melakukan pelatihan-pelatihan diluar sesuai dengan bidang mereka untuk pengembangan SDM”<sup>79</sup>

Menurut hasil wawancara di atas, dapat di ketahui bahwa Dr. Adri Lundeto, M.Pd selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan sering melakukan pembinaan dan mengikut sertakan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan di luar agar dapat meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di FTIK IAIN Manado.

### **C. Pembahasan Temuan Penelitian**

Kinerja Tenaga Kependidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Kinerja yang tepat dan cepat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang di inginkan mahasiswa.

---

<sup>79</sup> Dr. Adri Lundeto, M.Pd Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan , hasil wawancara pada 24 Juli 2023



Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan atau instansi tertentu. Akan tetapi dapat dinilai dari penilaian dari penerima layanan untuk memberikan bantuan atau kemudahan.

Berdasarkan Aspek *Reliability* (Kepercayaan atau Keandalan) Tenaga Administrasi di fakultas dalam melayani mahasiswa dikatakan cukup baik, hal ini di buktikan dengan adanya kemauan Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa mengalami kesulitan.

Berdasarkan Aspek *Responsiviness* (Daya Tanggap) yang di berikan kepada mahasiswa bisa di katakan baik namun ada beberapa mahasiswa yang harus menunggu pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan Aspek *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi telah memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan pelayanan ketika jam kerja telah habis namun hanya untuk mahasiswa yang membutuhkan pelayanan yang urgent dan tidak bisa di tunda

Kemudian Kualitas pelayanan berdasarkan Aspek *Assurance* (keyakinan) hasil temuan menunjukan bahwa pemenuhan layanan dan tanggung jawab petugas terhadap layanan yang dapat di katakan cukup baik. Hal demikian dapat di lihat dari kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam memberikan layanan seperti adil dan tidak pilih kasih para pemberi layanan antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Kemudian Aspek *Tangibles* (Berwujud) berdasarkan hasil temuan yang peneliti dapatkan bahwa kepuasan mahasiswa dari pelayanan yang di berikan

dari aspek ini di ketahui bahwa pelayanannya dapat di katakan masih belum penuh memenuhi harapan atau keinginan mahasiswa. Dikatakan demikian dalam pelayanannya, mahasiswa tidak dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan karena kesulitan menemui para pemberi layanan yang tidak selalu berada di ruang kerja di saat mahasiswa membutuhkannya.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di lihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan ini penting. Kemampuan petugas dalam menjaga, memperhatikan dan memahami keinginan penerima layanan, akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas.

Dan untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di FTIK IAIN Manado perlu adanya pelatihan- pelatihan dalam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Maanado kepada para staff pendidikan agar kurangnya keluhan dari mahasiswa maka dari itu perlu adanya dana yang di berikan pada Fakultas agar terlaksananya pelatihan untuk para staff FTIK IAIN Manado

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas untuk meringkas dan mendeskripsikan hasil temuan dan pembahasan maka di simpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi berdasarkan aspek Reliability (Kepercayaan atau Keandalan) sudah baik dilihat dari Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas ketika mahasiswa mengalami kesulitan, pelayanan berdasarkan aspek Responsiviness (Daya Tanggap) juga baik namun ada beberapa mahasiswa harus menunggu proses pelayanan yang di berikan, pelayanan berdasarkan aspek Empathy (Empati) sudah baik di lihat dari Tenaga Administrasi yang masi memberikan pelayanan jika jam kerja telah habis, pelayanan berdasarkan aspek Assurance (Keyakinan) di katakan cukup baik para penerima layanan, hal ini dilihat dari kemampuan memberikan layanan adil dan tanpa pilih kasih, pelayanan berdasarkan aspek Tangibles (Berwujud) pelayanan yang masih bisa di katakan kurang oleh mahasiswa karena kesulitan menemui para pemberi layanan yang tidak selalu berada di ruangan kerja saat mahasiswa membutuhkan pelayanan.
2. Dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan Kepala Bagian Tata Usaha selalu memberikan arahan serta masukan, namun Kepala

Bagian Tata Usaha mengalami kendala dalam memberikan pelatihan misalnya tidak adanya dana untuk membrikan pelatihan kepada para staff Tata Usaha

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Kegurua IAIN Manado

1. Bagi pihak Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado agar meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan guna memperlancar kegiatan administrasi
2. Bagi petugas pimpinan dan tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado perlu mengadakan pelatihan dengan tenaga administrasi agar kinerja tenaga kependidikan semakin baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Rusydi, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018)
- A. Hamdani-Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, ed II, (Jakarta,: Salemba Empat, 2006)
- Dewi Sari Santi, *Sosiologi*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarna Indonesia, 2018)
- Dhuafa Dompot, *jurnal pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Mei 2013
- Effiyaldi, *Analisis Perancang Sistem Informasi Akademik pada stikes prima jambi* (Vol.3, No 4, Desember,2018)
- Edi Sarwo Rosi Fandi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta : PT Leutika Nouvalitera, 2016).
- Ismail, F, (2016), "Implementasi Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan," *Jurnal Ilmiah Iqro*, Vol, 10, No.2
- Indrawati Aniek, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 16, No. 1, Maret 2011
- Komariyah Laili dkk, Yayasan Muhammad azzaini , *Manajemen tenaga pendidik dan kependidikan Abad 21*
- Mulyasa.E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional* (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2004)
- Mukaromah Titik, "Dampak Penggunaan Gadget Pada Perkembangan Sosial Anak Usia Dini," (Skripsi S1 Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019),
- Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksara, 2006)

- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Purwanto Ngalim, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2017)
- Pohan Rusdin, *Metodologi Penelitian*, (Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007)
- Setiawan Ika Rony, *Analisis Pengukuran Kinerja Tenaga Kependidikan di Sekolah Tinggi*, dalam *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, Volume 2, Nomor 2, (Blitar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, 2017)
- Sidik Machfud, *Optimalisasi Pajak Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*, Cet. Pertama, (Bandung: CV. Pustaka setia, 2001)
- Sinambela, dkk, *repormasi pelayanan public*, (Jakarta, PT. Bumi A ksara, 2006)
- Suparman, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru*, (Uwais Inspirasi Indonesia, 2019)
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008)

# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**  
Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Kota Manado 95128  
Telepon (0431) 860616; Faksimili (0431) /850774, Website; www.iain-manado.ac.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : B-040 /In.25/TL.01/05/2023

Rektor Institut Agama Islam Negeri Manado, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Zuhria Iyonu  
NIM : 1924008  
Instansi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado  
Fakultas/Program : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (S1)  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melaksanakan kegiatan penelitian/pengumpulan data/survey dan wawancara pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado dalam rangka karya tulis ilmiah yang berjudul "**Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado**" dimulai sejak Bulan April s.d Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 23 Mei 2023

A.n.Rektor,  
Wakil Rektor Bidang Akademik dan  
Pengembangan Kelembagaan,



Dr. Ahmad Rajafi, M.HI  
NIP.198404142009011012





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jln. Dr. S.H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp/Fax (0431) 860616 Manado

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

NOMOR : B 2/4/In.25/F.II/PP.00.9/07/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Arhanuddin, M.Pd,I  
NIP : 198301162011011003  
Jabatan : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Instansi : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa dibawah ini :

Nama : Zuhria Iyonu  
NIM : 1924008  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sehubungan dengan penulisan penyusunan skripsi yang berjudul "*Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado*".

Dengan surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Manado, 31 Juli 2023

Dekan

Dr. Arhanuddin, M.Pd

NIP. 19830116 201101 1 003

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Kepala Tata Usaha

1. Apa saja usaha yang dilakukan kepala tata usaha untuk meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dan apakah di berikan pelatihan?
2. Bagaimana proses pengawasan yang kepala tata usaha lakukan kepada tenaga kependidikan?
3. Kapan proses pengawasan dilakukan pada tenaga kependidikan?

### B. Tenaga Administrasi FTIK IAIN Manado

1. Apakah petugas administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?
2. Apakah pelayanan di berikan bisa di lakukan secara cepat?
3. Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?
4. Apakah pada saat jam kerja tenaga administrasi selalu berada di ruangan kerja?
5. Menurut anda, apakah ruangan pelayanan administrasi yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi merasa nyaman?
6. Jika di tanya info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan?

### C. Mahasiswa

1. Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?
2. Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?
3. Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?
4. Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?
5. Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?
6. Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?

## Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Pendidikan di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b> SIMILARITY INDEX	<b>21%</b> INTERNET SOURCES	<b>8%</b> PUBLICATIONS	<b>%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repo.iain-tulungagung.ac.id</b> Internet Source	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>doaj.org</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repository.iainbengkulu.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>ftik.iain-manado.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches < 2%

1. Dokumentasi Wawancara Dengan Farlan Erlangga Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam



2. Dokumentasi Wawancara Dengan Magfira Muhammad Mahasiswa Pendidikan Islam Anak Usia Dini



3. Dokumentasi Wawancara Dengan Muhammad Riski Mokoginta Mahasiswa Tadris Bahasa Inggris



4. Dokumentasi Wawancara Dengan Beby Sulistiawati Mahasiswa Pendidikan Bahasa Arab



5. Dokumentasi Wawancara Dengan Ahmad Abud Sipirunanung Mahasiswa Pendidikan Agama Islam



6. Dokumentasi Wawancara Dengan Faizah Annisa Papatungan Mahasiswa Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah



7. Dokumentasi Wawancara Dengan Ridwan Ilahude M.Pd Staff Tata Usaha FTIK IAIN Manado



8. Dokumentasi Wawancara Dengan Wahidin Paransa S.Pd.I Staff Tata Usaha FTIK IAIN Manado



9. Dokumentasi Wawancara Dengan Sultan Hasnainul Staff Tata Usaha FTIK IAIN Manado



10. Dokumentasi Wawancara Dengan Nimros Bulotio S.E. M.E Kepala Bagian Tata Usaha FTIK IAIN Manado





## 11. Ruangan Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado



### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Jum'at, 16 Juni 2023

Narasumber : Farlan Erlangga

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Farlan Erlangga
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Nim	1924017
4.	Angkatan	2019
5.	Semester	8 (Delapan)
6.	Prodi	MPI
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	<p>pengalaman saya tergantung berapa banyak antrian yang mengantri biasanya antrian panjang itu ketika proses memasukan krs sebagai upaya memasuki semester baru, jadi menurut saya tergantung seberapa banyak mahasiswa yang mengantri untuk mengurus berkas-berkasnya atau urusan-urusannya selebihnya kalau dalam situasi normal tidak terlalu lama kami menunggu. Dan ketika saya menunggu sk ujian proposal saya menunggu kurang lebih 4 sampai 5 hari dan pada saat SK nya keluarpun dan pada saat sk ujian keluar jadwalnya di reskejul yang awalnya hari rabu di pindah hari jum'at jadi dari proses mendftar say memakan waktu 2 minggu dan untuk seminar hasil agak sedikit cepat yang saya lihat ada penambahan staff baru di tata usaha jadi yang membantu pencatatan jadwal ujian dengan cepat jadi saya hanya</p>

		memakan waktu kurang lebih dari 1 minggu.
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	terkadang mudah terkadang tidak karena ada beberapa pengalaman petugas tata usaha yang harusnya menhandel pembuatan surat keputusan pembibing dan penguji dan jadwal ujian itu sulit di temui jadi kita sebagai mahasiswa harus menggu petugas tata usaha itu kembali dan pada akhirnya berimplikasi pada lamanya jadwal ujian yang keluar, dan pengalaman saya kemarin untuk mennunggu SK ujian saya, saya harus menunggu salah satu petugas tata usaha yang sedang pulang kampung dan kembali lagi pada saat petugas itu kembali. Mungkin indikasinya SDM yang masi kurang
9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	sepengalaman saya, saya pernah mengurus berkas dengan lancar tapi jam kerjanya sudah habis jadi untuk pelayanan mahasiswa dengan jam kerja yang sudah lewat itu pernah, waktu itu saya mengurus surat mendaftar surat ujian proposal dan para staff tata usaha melayani dengan baik
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	ada petugas yang menjelaskan dengn baik dan ada juga yang tidak, ada beberapa petugas yang tidak kadang-kadang salah menginformasikan jadwal ujian ketika mengurus proses

		administrasi bahkan ketidakjelasan menjelaskan berkas apa yang harus dikumpulkan untuk mengurus urusan-urusan kampus misalnya surat aktif kuliah dan lain sebagainya.
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	Berdarkann pengalaman saya, alhamdulillah berjalan dengan adil tanpa melihat faktor kedekatan secara keluarga pertemanan ataupun kedekatan antara petugas tata usaha dengan mahasiswa tersebut.
12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	kalo dari segi tata letak ruangan agak kurang teratur karena jika ada mahasiswa baru mereka tidak bisa membedakan yg mana mengurus tentang penyuratan dan bisa jadi membingungkan dan biasanya untuk mengurus KRS banyak yang berdesakan di depan pintu jadi kepadatan itu mengganggu kondisifitas pelayanan di tata usaha.

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Jum'at, 9 juni 2023

Narasumber : Magfira Muhammad

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Magfira Muhammad
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Nim	1825018
4.	Angkatan	2018
5.	Semester	10
6.	Prodi	PIAUD
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	saya menunggu Sk ujian proposal saya 1 minggu dan saya tidak mengetahui sama sekali jadwal ujian saya ketika sudah keluar dan saya mengetahui ujian saya itu

		pada malam hari dan besoknya ujian saya di mulai. Saya sama sekali tidak mendapat informasi dari tata usaha dan prodi saya hanya mengetahui jadwal ujian saya dari teman saya. Dan pada saat itu saya di bantu oleh bapak wira salah satu staff tata usaha untuk mengundur tanggal ujian saya. Begitu pula dengan ujian kompre saya saya hanya mengetahui informasi dari teman mahasiswa
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	kadang mereka ada di tempat kadang mereka tidak ada di tempat
9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	saya belum pernah merasakan pelayanan di luar jam kerja karena saya selalu datang tepat waktu dan sesuai pada jam kerja
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	iya mudah karena mereka membrikan arahan kepada mahasiswa jadi mudah di mengerti
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	iya mereka tanpa pilih kasih, semua para staffnya adil tidak memilih para mahasiswa yang harus di dahulukan, jadi para staff adil dalam melakukan tugasnya
12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	iya merasa nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan namun sebaiknya ada penataan nama serta tugas-tugasnya agar mahasiswa tidak

		kebingungan
--	--	-------------

### **HASIL WAWANCARA**

Hari/Tanggal : Jum'at, 09 juni 2023

Narasumber : Ahmad Abud Sipirunanung

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Ahmad Abud Sipirunanung

2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Nim	1923109
4.	Angkatan	2019
5.	Semester	Delapan
6.	Prodi	PAI
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	selama saya mengurus administrasi tetap kami di berikan sesuai ketentuan yang ada, kadang kita harus mengikuti antrian yang ada. Paling lama saya menunggu itu 1 jam
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	ada beberapa yang mudah di temui tetapi kadang jika di temui para staff juga tidak berada di tempat
9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	ya saya pernah mendapatkan pelayanan saat pada jam kerja telah habis tapi hal itu hanya untuk hal-hal yang darurat, waktu itu saya mengurus KRS saya dan saya masi di layani
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	ya mudah di mengerti mahasiswa hal yang disampaikan dari staff dijelaskan dengan rinci dan jelas sehingga saya sebagai mahasiswa merasa terbantu.”
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	ya mereka selalu adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	iya alhamdulillah saya merasa nyaman contohnya adanya AC di dalam ruuangan sehingga mahasiswa tidak kepanasan dalam ruangan



**HASIL WAWANCARA**

Hari/Tanggal : Kamis, 08 Juni 2023

Narasumber : Faizah Annisa Paputungan

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Faizah Annisa Paputungan
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Nim	1921043
4.	Angkatan	2019
5.	Semester	Delapan
6.	Prodi	PGMI
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	tergantung dari antrian, dan lama menunggunya itu 1 atau 2 jam
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	kadang mereka berada di tempat kadang juga tidak berada di tempat
9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	tidak, karena jam kerja telah habis
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	iya mudah di mengerti saya selaku mahasiswa setiap mempertanyakan tentang pemberkasan penjelasan dari staff tatausaha memberikan penjeasan yang jelas dan dapat dipahami oleh mahasiswa
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	iya, kadang-kadang staff tata usaha pilih kasih contohnya ketika saya mengecek SK saya di suru untuk menunggu sampai besok dan ada mahasiswa yang di layani dengan cepat oleh staff tata usaha

12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	iya, saya merasa nyaman, namun sebaiknya harus ada tempat duduk yang di sediakan di dalam ruangan tata usaha agar ketika mahasiswa mengantri mahasiswa tidak berdesak desakan

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Kamis, 08 Juni 2023

Narasumber : Beby Sulistiawati

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Beby Sulistiawati
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Nim	192203
4.	Angkatan	2019
5.	Semester	Delapan
6.	Prodi	PBA
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	ya mereka selalu cepat dalam memberikan pelayanan karena ada penambahan staff tata usaha
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	iya, kadang para staffnya mudah di temui kadang mereka tdiak berada di tempat
9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	saya belum pernah mengalami datang pada saat jam kerja telah habis
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	kalau saya lebih banyak mendapatkan informasi dari prodi lalu dari pihak bagian

		tata usaha tidak terlalu banyak menjelaskan tentang administrasi
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	kalaupun untuk pelayanan mereka tidak pilih kasih
12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	iya, saya merasa nyaman, namun sebaiknya harus ada penataan ruangan ulang karena kadang saya merasa kebingungan yang mana staff yang mengurus SK dan KRS

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Jum'at, 09 Juni 2023

Narasumber : Muhammad Riski Mokoginta

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Muhammad Riski Mokoginta
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Nim	19
4.	Angkatan	2019
5.	Semester	Delapan
6.	Prodi	TBI
7.	Apakah petugas administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?	tergantung dari antrian, dan lama menunggunya itu 1 atau 2 jam
8.	Apakah pada saat meminta layanan petugas administrasi mudah di temui?	ya, mereka selalu ada di ruangan kecuali jam istirahat

9.	Apakah tenaga administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun jam kerja telah habis?	tergantung situasi, misalnya ujian hari senin dan harus distribusi hari jumat dan jika ada mahasiswa yang terlambat datang untuk mengambil SK distribusi dan jam kerjanya telah habis jam kerja mereka masih mau melayani
10.	Apakah penjelasan yang di sampaikan oleh petugas administrasi mudah di mengerti mahasiswa?	ya mudah di mengerti setiap penjelasan yang diberikan oleh staff tata usaha dapat dimengerti terkait dengan berkas yang harus diberikan untuk pembuatan surat yang diperlukan oleh mahasiswa
11.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?	staff tata usaha selalu mendahulukan kaka tingkat yang akan ujian karena banyak kaka tingkat yang sudah hampir di DO di kampus jadi mereka mendahulukan mahasiswa tersebut
12.	Apakah ruangan pelayanan administrasi di fakultas sudah membuat anda nyaman, bersih dan rapih?	iya merasa selalu nyaman karena ada petugas kebersihan

**HASIL WAWANCARA**

Hari/Tanggal : Selasa 06 Juni 2023

Narasumber : Ridwan Ilahude. M.Pd

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Ridwan Ilahude. M.Pd
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Jabatan	Staff Akademik Dan Kemahasiswaan FTIK
4.	Apakah pelayanan di berikan bisa di lakukan	bebicara tentang pelayanan secara cepat semua butuh

	secara cepat?	prosedur dan SOP jadi tolak ukur cepat itu ketika kita mengerjakan suatu pekerjaan lain dan fokus pada satu pekerjaan sementara ketika saya hanya fokus pada satu pekerjaan tiba tiba datang satu pekerjaan, jadi semua berjalan sesuai dengan prosedurnya dan SOP yang ada.
5.	Apakah pada saat jam kerja tenaga administrasi selalu berada di ruangan kerja?	biasanya kami mempunyai koordinasi dengan kepegawaian, misalnya jika salah satu dari staff tata usaha tidak berada di tempat maka kami sedang berkoordinasi dengan kepegawaian.
6.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?	kami sering memberikan layanan kepada mahasiswa ketika jam kerja telah habis, saya pribadi kalau misalnya ada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dengan alasan yang bisa di mengerti kami masi mau melayani. kami juga selalu stay dan lembur sampai jam 6 sore
7.	Jika di tanya info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan?	saya selalu mengarahkan para mahasiswa jika ada permasalahan yang mereka hadapi contohnya permasalahan seperti nilai skripsi yang tidak muncul saya selalu memberikan arahan untuk langsung ke TIPD agar bisa di selesaikan
8.	Apakah tenaga administrasi di fakultas	sejauh ini kami adil,pilih kasih itu tergantung dari



	memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?	prespektif masing-masing misalnya pelayanan yang kami berikan adalah pelayanan yang sesuai dengan permintaan mahasiswa. Setiap individu punya karakter ataupun masalah yang berbeda misalnya hari ini saya mengalami masalah di rumah. Tapi sejauh ini alhamdulillah kami melayani tidak memandang tidak memandang bulu
9.	Menurut anda, apakah ruangan pelayanan administrasi yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi merasa nyaman?	ruangnya sudah nyaman menurut saya kendalanya hanya pada akses wifi, wifi hanya satu dan berada lumayan jauh dan itu menjadi pengguna bersama atau pengguna terpadu

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Selasa 06 Juni 2023

Narasumber : Wahidin Paransa. S.Pd.I

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Wahidin Paransa. S.Pd.I
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Jabatan	Staff Administrasi Umum Dan Keuangan FTIK
4.	Apakah pelayanan di berikan bisa di lakukan secara cepat?	tergantung, saya mendahulukan suatu pekerjaan yang bersifat urgent dan saya mendahulukan deadline
5.	Apakah pada saat jam kerja tenaga administrasi selalu berada di ruangan kerja?	tergantung, karena ada surat-surat yang kami antar dan itu hanya berada di fakultas saja, di fakultas itu ada prodi-prodi otomatis saya memasukan surat-surat di prodi dan kerektorat jadi ada waktunya saya tidak berada di tempat, saya melayani administrasi yang bersifat umum seperti membuat surat, mengantar surat dan menjemput surat.
6.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?	kalau bersifat darurat contohnya pengurusan surat keterangan tidak pernah menerima beasiswa atau sudah deadline dan di minta dari provinsi, maka otomatis kami akan tetap melayani dengan catatan ada hal-hal yang di pertanggung jawabkan yang pertama itu harus sepengetahuan wadek

		<p>3 idang kemahasiswaan dan yang kedua wadek 1 bidang administrasi akademik.</p> <p>Kalaupun bisa di negosiasikan maka kami bisa melayani lewat online boleh kami kerjakan di rumah dan di kirim di lewat sosia media</p>
7.	<p>Jika di tanya info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan?</p>	<p>jika ada informasi yang sifatnya bisa saya jawab, saya akan menjawab tetapi jika ada informasi yang membutuhkan jawaban dari pimpinan atau atasan yang lebih berhak kami berikan pada pihak yang berhak menjawab tapi jika informasi yang bersifat umum contohnya menanyakan soal surat izin penelitian sudah ada atau belum maka kami akan mengecek dan memberikan informasi. Dan jika di tanyakan untuk keluhan pindah prodi maka kami akan menghadapkan dengan pihak yang berwenang yang menjawab seperti wadek 3</p>
8.	<p>Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?</p>	<p>tergantung, kami selalu memberikan pelayanan yang adil tetapi soal adilnya atau tidak adilnya itu ada sesuatu yang harus di dahulukan contohnya ada mahasiswa yang mau ujian proposal sudah mendaftar dari minggu lalu tetapi dalam waktu dekat ini ada pelaksanaan yudisium maka otomatis pelaksanaan ujian proposal itu di pending dulu karena</p>

		range waktunya yang masih panjang kita mendahulukan yang ujian skripsi, jadi tetap proses pelayanan itu adil semua tetapi melihat kondisi di lapangan apakah ada yang harus di dahulukan atau yang tidak di dahulukan.
9.	Menurut anda, apakah ruangan pelayanan administrasi yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi merasa nyaman?	alhamdulillah saya merasa nyaman, namun sebaiknya ruangan administrasi di perbesar sedikit agar meminimalisir penumpukan mahasiswa di dalam satu ruangan

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Selasa 06 Juni 2023

Narasumber : Sultan Hasnainul

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Sultan Hasnainul
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3.	Jabatan	Jabatan Fungsional Umum
4.	Apakah pelayanan di berikan bisa di lakukan secara cepat?	tergantung dari pejabat, dan kami berusaha cepat untuk menyelesaikannya
5.	Apakah pada saat jam kerja tenaga administrasi selalu berada di ruangan kerja?	kami selalu berada di ruangan kecuali jam istirahat
6.	Apakah petugas administrasi memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?	semua tergantung dari kepribadian, kalau masi bisa kami layani maka kami akan melayani kalo masi jam 4 lewat 10 menit masih bisa kami layani tetapi kalau sudah lewat dari 30 menit

		maka tidak akan kami layani
7.	Jika di tanya info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang di butuhkan?	kami selalu memberikan penjelasan namun ada beberapa mahasiswa yang hanya bertanya kepada teman mahasiswanya sehingga salah dalam memasukan berkas maka kami memberikn penjelasan lalu kami suruh untuk menyusun kembali
8.	Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?	kami juga bersikap adil kepada mahasiswa
9.	Menurut anda, apakah ruangan pelayanan administrasi yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi merasa nyaman?	ya, kami merasa nyaman

### HASIL WAWANCARA

Hari/Tanggal : Selas 06 Juni 2023

Narasumber : Nimros Bulotio, SE, M.E

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Nama	Nimros Bulotio, SE, M.E
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Jabatan	Kepala Bagian Tata Usaha FTIK
4.	Apa saja usaha yang dilakukan kepala tata usaha untuk meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan dan apakah di berikan pelatihan?	saya sebagai kepala tata usaha sangat suka jika ada pelatihan namun ada jika untuk pelatihan harus ada dana yang di siapkan, namun kalau fakultas yang menyediakan itu maka saya

		akan membuat pelatihan tapi untuk sementara ini belum karena di fakultas belum ada dana untuk membuat pelatihan.
5.	Bagaimana proses pengawasan yang kepala tata usaha lakukan kepada tenaga kependidikan?	cara pengawasan saya itu adalah cara pengawasan orang dewasa, saya mempercayai para staff dan yang saya lihat juga mereka selalu mengerjakan tugas dengan baik dan belum ada tugas tugas yang terbengklai karena mereka saling mengisi, contoh jika bapak hasto tidak berada di tempat ada bapak rido yang membantu sehingga mahasiswa bisa terlayani.
6.	Kapan proses pengawasan dilakukan pada tenaga kependidikan?	proses pengawasan setiap hari, kecuali jika ada staff yang memarahi mahasiswa maka akan saya tegur

## BIODATA PENULIS



**NAMA** : Zuhria Iyonu  
**TTL** : Manado, 08 Oktober 2002  
**JENIS KELAMIN** : Perempuan  
**ALAMAT** : Kel. Bailang, Kec. Bunaken, Kota Manado  
**FAKULTAS** : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
**PROGRAM STUDI** : Manajemen Pendidikan Islam  
**E-MAIL** : Zuhriaiyonu22@gmail.com  
**NO. HP** : 085903630126  
**NAMA ORANG TUA**  
a. **AYAH** : Tamrin Iyonu  
b. **IBU** : Fin Ibrahim

## RIWAYAT PENDIDIKAN

a. **TK IRSYADUL IBAAD** : Lulusan Pada Tahun 2007  
b. **MIN 2 BAILANG** : Lulusan Pada Tahun 2013  
c. **MTS NEGERI 1 MANADO** : Lulusan Pada Tahun 2016  
d. **SMK NEGERI 2 MANADO** : Lulusan Pada Tahun 2019

**Manado, 18 Oktober 2023**

**Zuhria Iyonu**