

**SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA FAKULTAS  
TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN IAIN MANADO**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**Ade Putri Abubakar  
Nim: 16.2.4.045**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

**1443 H/2022 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Ade Putri Abubakar  
NIM : 16.2.4.045  
Tempat/ Tgl Lahir : Ranowangko, 29 Oktober 1997  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Desa Ranowangko Jaga VII, Kec Tombariri, Kab  
Minahasa  
Judul : Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada  
Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruh, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Tanawangko, 11 Januari 2022

Penulis



METERAI  
TEMPEL  
13AJX711406168


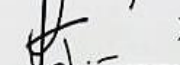

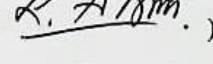

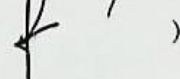
Ade Putri Abubakar  
NIM: 16.2.4.045

## PENGESAHAN SKRIPSI

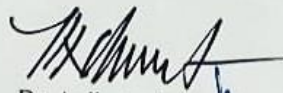
Skripsi yang berjudul “Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado”, yang disusun oleh Ade Putri Abubakar, Nim 16.2.4.045 Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah yang diselenggarakan pada hari kamis, 3 Februari 2022 M 1443H, dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado dengan beberapa Perbaikan.

Manado, 14 Februari 2022 M  
13 Rajab 1443 H

### DEWAN PENGUJI

|               |                            |   |
|---------------|----------------------------|---|
| Ketua         | : Drs. Kusnan, M.Pd        | (  )   |
| Sekretaris    | : Zulkifli Mansyur M.A     | (  )  |
| Munaqisy I    | : Dr. Adri Lundeto, M.Pd.I | (  )  |
| Munaqisy II   | : Lies Kryati, M.Ed        | (  )  |
| Pembimbing I  | : Drs. Kusnan, M.Pd        | (  )  |
| Pembimbing II | : Zulkifli Mansyur M.A     | (  ) |

Diketahui Oleh:  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan IAIN Manado

  
Dr. Ardianto, M.Pd  
NIP. 19760318200604100



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.iain-manado.ac.id> Email : [biro@iainmanado.ac.id](mailto:biro@iainmanado.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Nomor : B-327 /In.25/F.II/PP.00.9/01/2022

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

|               |                                    |
|---------------|------------------------------------|
| Nama          | : ADE PUTRI ABUBAKAR               |
| NIM           | : 16.2.4.045                       |
| Program       | : Sarjana (S1)                     |
| Program Studi | : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) |

Judul Skripsi:

**Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada 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, 25 Januari 2022  
Dekan,

  
ARDIANTO

Tembusan Yth:

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

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah Penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun mampu menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan judul “Sistem Layanan Administrasi Akademik pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Manajemen Pendidikan Islam dan guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tidaklah berlebihan apabila penulis menyampaikan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga besar, khususnya Bapak dan Ibu yang selama ini bekerja keras agar bisa membiayai penulis mulai dari sekolah dasar sampai bisa ke jenjang Perguruan Tinggi, juga terima kasih telah membesarkan, mendidik, serta selalu mendoakan penulis agar mampu melewati proses-proses pendidikan yang ditempuh penulis.
2. Delmus Puneri Salim, S.Ag., MA, M.Res., Ph.D selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk menimba ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
3. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI selaku wakil Rektor I dan Radliyah H.Jan, SE., M.SI selaku wakil Rektor II serta Dr. Musdalifah Dachrud, M.Si., M.Psi selaku wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
4. Dr. Ardianto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Mutmainah M.Pd selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Adri Lundeto, M.Pd.I

sebagai Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Feiby Ismail, S.Pd, M.Pd sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

5. Drs. Kusnan, M.Pd. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang memberikan bimbingan, arahan, dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Abdul Muis Daeng Pawero, M.Pd, selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan pelayanan yang baik serta motivasi-motivasi yang sangat membantu penulis.
6. Drs. Kusnan, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing I dan Zulkifli Mansyur M.A sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah banyak sekali membantu penulis dan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pelayanan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
8. Kepada seluruh Tenaga administrasi Fakultas Tarbiyah, serta pihak fakultas Tarbiyah dan Teman-teman Mahasiswa yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Kepala dan Staf Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang telah membantu memberikan peminjaman buku yang dibutuhkan oleh penulis.
10. Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang telah membantu administrasi perkuliahan penulis dari awal hingga saat ini.
11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2016 dan khususnya teman-teman terdekat, Erina Ngadimin, Mia Audina Simbala, Jalil Abdullah, Rahmat Kadir Tyansi Lasena, Intan Rahmawati, Suci Ramadani, Srimutia Sineke, Gusiari Agow, Indah Sari Salaka yang selalu membantu memberikan semangat dan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Semoga segala kebaikan yang mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penyusun mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, kiranya pada kesempatan ini penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Tanawangko, 11 Januari 2022

Penulis



Ade Putri Abubakar

NIM: 16.2.4.045

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>xi</b>   |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah.....        | 3 |
| C. Rumusan Masalah .....       | 3 |
| D. Tujuan Penelitian .....     | 4 |
| E. Manfaat Penelitian .....    | 4 |
| F. Definisi Judul .....        | 4 |

### **BAB II LANDASAN TEORITIS**

|   |    |
|---|----|
| A. Pengertian Sistem Layanan Administrasi Akademik..... | 6  |
| 1. Pengertian Sistem .....                              | 6  |
| 2. Layanan .....  | 9  |
| 3. Administrasi Akademik.....                           | 11 |
| 4. Kualitas pelayanan .....                             | 16 |
| 5. Fungsi Pelayanan .....                               | 27 |
| 6. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....                  | 29 |



|   |           |
|---|-----------|
| 7. Faktor Pelayanan Administrasi .....              | 29        |
| 8. Pandangan Islam Tentang Pelayanan .....          | 31        |
| B. Sistem Administrasi Yang Baik .....              | 41        |
| 1. Perencanaan .....                                | 42        |
| 2. Pelaksanaan .....                                | 44        |
| 3. Evaluasi .....                                   | 45        |
| C. Tujuan dan Manfaat Administrasi Pendidikan ..... | 46        |
| D. Penelitian Relevan.....                          | 48        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                |           |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....             | 52        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                | 52        |
| C. Instrument penelitian .....                      | 52        |
| D. Sumber Data.....                                 | 53        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                     | 54        |
| F. Teknik Analisis Data.....                        | 55        |
| G. Teknik Keabsahan Data .....                      | 55        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>                      |           |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....            | 57        |
| B. Temuan Penelitian .....                          | 59        |
| C. Pembahasan Temuan Penelitian .....               | 87        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                |           |
| A. Kesimpulan .....                                 | 90        |
| B. Saran.....                                       | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                            |           |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
2. Lampiran 2 Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian
3. Lampiran 3 Daftar Informan
4. Lampiran 4 Pedoman Wawancara
5. Lampiran 5 Lembar Observasi
6. Lampiran 6 Catatan Lapangan
7. Lampiran 7 Biodata Penulis

## ABSTRAK

Nama Penyusun : Ade Putri Abubakar  
NIM : 16.2.4.045  
Fakultas : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

---

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pelaksanaan sistem layanan administrasi akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado (2) untuk mengetahui Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan sistem layanan administrasi akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang mana peneliti akan menguraikan atau menggambarkan mengenai pelaksanaan sistem layanan administrasi akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, sebagaimana yang ada pada rumusan masalah. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan administrasi berdasarkan aspek *Reliability* pelayanannya belum maksimal, karena dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Administrasi dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan masih rendah, pelayanan berdasarkan aspek *Responsiviness* sudah baik, hal ini dibuktikan oleh kemauan Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas kepada Mahasiswa yang membutuhkan, pelayanan berdasarkan aspek *Empathy* telah memberikan pelayanan yang baik dilihat dari upaya Tenaga Administrasi yang mau memahami dan memenuhi Kebutuhan Mahasiswa, pelayanan berdasarkan aspek *Assurance* dikatakan sudah memenuhi keinginan Mahasiswa, pelayanan berdasarkan aspek *Tangibles* pelayanannya masih belum memenuhi harapan atau keinginan Mahasiswa. Karena Mahasiswa kesulitan menemui Tenaga Administrasi yang tidak selalu berada di ruang kerja di saat Mahasiswa membutuhkannya . (2) Kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi, keterlambatan penginputan jadwal mata kuliah, jaringan Sistem Informasi Akademik (SISKA) Mahasiswa bermasalah. Solusinya, mahasiswa yang harus menghubungi dosen yang bersangkutan terlebih dahulu, kemudian melapor ke petugas admnisitrasi di fakultas.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Administrasi Akademik

## ABSTRAK

**Name of Author** : Ade Putri Abubakar  
**Student Id Number** : 16.2.4.045  
**Faculty** : Tarbiyah and Teacher Training/ Islamic Education Management  
**Thesis Title** : Academic Administration Service System At Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Manado

---

This study examines the implementation of the academic administration service system at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Manado. This research also finds out the obstacles to the academic administration service system at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Manado.

This study employed a qualitative research method. The researcher described the implementation of the academic administration service system at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Manado, as stated in the research questions. The data were collected from observation, interviews, documentation.

This study found that (1) the Reliability-based administrative service was not optimal yet. Student satisfaction with the administrative staff in providing services was relatively low. The Responsiveness-based service was good. The administrative staff helped provide clear information to the students in need. The Empathy-based service provided good service. The administrative staff could understand and fulfill the student's needs. The Assurance-based service met the expectations of the students. Finally, the Tangibles-based service did not meet the expectations of the students because they had difficulty meeting the administrative staff, who were not always in the workplace. (2) The obstacle was found in the Student Academic Information System network (SISKA). The solution is that students have to contact the lecturer then report to the administration staff at the Faculty.

**Keywords:** Quality, Academic Administration Service



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sistem Informasi Akademik adalah Sistem secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya.<sup>1</sup> Pada hakikatnya, administrasi pendidikan merupakan penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha praktek-praktek pendidikan.<sup>2</sup>

Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Kualitas layanan akademik di perguruan tinggi ditentukan oleh lima dimensi pokok, yaitu: reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), empati (*Empathy*), tangibility (Bukti fisik), dan assurance (jaminan).

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa, yang akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

---

<sup>1</sup> Effiyaldi, *Analisis Perancang Sistem Informasi Akademik pada stikes prima jambi* (Vol. 3, No. 4, Desember, 2018) h.4

<sup>2</sup> Yusak Burhanudin, *Administrasi Pendidikan*, ( Jakarta:PT Rineka Cipta, 2015), h. 1

Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan mampu sesuai dengan harapan mahasiswa. Dalam hal ini yang peneliti maksud ialah seperti pelayanan akademik pada perguruan tinggi dengan tugas memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada mahasiswa. Berkenan dengan hal ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahannya :

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.<sup>3</sup>*

Ayat Al-Qur'an di atas secara implisit memberikan prinsip demokrasi, yaitu meminta Nabi Muhammad untuk memusyawarahkan suatu persoalan bila terjadi problem di tengah kehidupan dengan masyarakat lain.

Syaikh Wahbah Al-Zuhaili memberikan penjelasan yang cukup menarik. Menurutnnya, umat Islam diminta untuk bermusyawarah dalam hal-hal yang secara syar'i belum termaktub dalam teks, baik masalah agama atau dunia.

---

<sup>3</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta:Pantja Cemerlang,2009), h. 71

Dari penjelsan diatas cukup jelas bahwa demokrasi, yang pada esensinya adalah musyawarah, sudah diperintahkan Allah kepada Nabi Muhammad. Demokrasi penting dilakukan oleh orang islam agar bisa memasukan nilai-nilai syari'at di dalam hukum yang berlaku dalam bernegara.<sup>4</sup>

Pelaksanaan administrasi yang sering terjadi selama ini berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya, seringkali terjadi gangguan jaringan sistem pada penggunaan Sistem Informasi Akademik (SISKA) di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado yang mengakibatkan terhambatnya proses Perkuliahan Mahasiswa, Maka saya tertarik mengambil judul “Sistem layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu keguruan (FTIK) IAIN Manado”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti memfokuskan dan membatasi ruang lingkup penelitian ini untuk mengkaji tentang Pengurusan Krs, Khs dan Seminar Ujian di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan administrasi pengurusan KRS,KHS, dan Seminar Ujian Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pada pelayanan pengurusan pelayanan Administrasi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado dan Bagaimana solusinya ?

---

<sup>4</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur'an* (Volume 3) Surah Al'Imran kelompok 8 ayat 159, h. 240

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi pengurusan KRS,KHS, dan Seminar Ujian Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada pelayanan Administrasi Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan-pengetahuan tentang sistem layanan administrasi akademik.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini mampu menjadi bahan masukan yang membangun dalam rangka meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sabaik mungkin.

#### **F. Definisi Judul**

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

1. Sistem  
Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama sama melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran.<sup>5</sup>
2. Layanan  
Dalam kamus besar bahasa Indonesia “Pelayanan adalah menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Indra Irawan, *pengembangan sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau*, Jurnal Teknologi dan open Source (Vol.1 No.2, Desember, 2018) h.2

<sup>6</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kamus digital (offline)



### 3. Administrasi

Administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasional tertentu oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu.<sup>7</sup>

### 4. Akademik

akademik adalah keadaan orang-orang bisa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan, dan sekaligus dapat mengujinya secara jujur, terbuka dan leluasa.<sup>8</sup>

Dengan dipaparkan pengertian judul diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dalam tema penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan sistem layanan administrasi akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Iain Manado.

---

<sup>7</sup>Syaifurrahman, *Manajemen dalam Pembelajaran*, (Jakarta: Purmeta puri media-media, 2013), h.40-41

<sup>8</sup> Jurnal Manajemen Sistem Informasi (Vol. 3, No. 4, Desember, 2018) h.4

## BAB II

### Kajian Teori

#### A. Pengertian Sistem Layanan Administrasi Akademik

##### 1. Pengertian sistem

Istilah sistem banyak digunakan untuk menunjukkan pengertian metode atau cara, komponen yang saling berhubungan satu sama lain menjadi satu kesatuan yang utuh. Istilah sistem menurut Tatang M, Amirin berasal dari Yunani “systema” yang mengandung arti sehimpunan bagian atau komponen saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan.<sup>9</sup>

Sistem sebagai suatu metode dikenal dalam pengertian umum sebagai pendekatan sistem. Umumnya pendekatan ini merupakan penerapan metode ilmiah dalam usaha memecahkan masalah, atau menggunakan “kebiasaan berpikir atau menafsirkan sampai ada banyak sebab terjadinya sesuatu” Di dalam mengamati atau menghadapi saling terkait suatu benda, masalah, atau peristiwa.<sup>10</sup>

Menurut Pramuji sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau beraturan, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau kelengkapan yang kompleks atau utuh.<sup>11</sup>

Menurut Musanef sistem adalah sarana yang menguasai keadaan dan pekerjaan agar dapat menjalankan tugas yang teratur.

---

<sup>9</sup> Ninik Sugih Hartini, Skripsi *Pelaksanaan System Administrasi Akademik di Politeknik Seni Yogyakarta* (Yogyakarta: Universitas Negeri, 2010), h. 14

<sup>10</sup> Ninik Sugih Hartini, Skripsi *Pelaksanaan System Administrasi Akademik di Politeknik Seni Yogyakarta* (Yogyakarta: Universitas Negeri, 2010), h. 14

<sup>11</sup> Leni Natalia Zulita, Indra Kanedi, *Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*, Jurnal Media Infotama (Vol.7 No.2 September, 2011) h. 3

Menurut Sumantri sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud, apabila salah satu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau setidaknya sistem yang sudah terwujud akan mendapat gangguan.

Beberapa definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian, yang kait-mengait satu sama lain. Bagian atau anak cabang dari suatu sistem, menjadi induk dari rangkaian selanjutnya. Begitulah seterusnya sampai pada bagian terkecil. Rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan.<sup>12</sup>

Sistem informasi akademik mempunyai beberapa karakteristik yaitu:

- a. Sistem informasi akademik merupakan pendekatan-pendekatan dari proses manajemen.
- b. Komputer hanya merupakan komponen, atau alat bukan fokus utama dari sistem informasi akademik
- c. Pimpinan berperan aktif dalam sistem sebagai pengguna informasi, bukan sebagai teknisi atau operator computer
- d. Hal yang paling utama dari sistem informasi akademik terletak pada sistem terpadu dan terencana, bukan hanya mekanisme pengolahan data.<sup>13</sup>

Sistem informasi akademik dibagi ke dalam beberapa sub sistem, antara lain: Seleksi dan registrasi mahasiswa baru, Kurikulum dan bidang studi,

---

<sup>12</sup>Leni Natalia Zulita, Indra Kanedi, *Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*, Jurnal Media Infotama (Vol.7 No.2 September, 2011) h. 3

<sup>13</sup>Lucy Sri Musmini & Ni Ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi*, Seminar Nasional Reset Inovatif III Tahun 2015, h. 472

Perkuliahan, tugas dan ujian, Pengelolaan dan pengembangan dosen, Kelulusan, wisuda dan alumni.

Pemanfaatan teknologi untuk mendukung sistem administrasi akademik merupakan suatu respons positif bagi kepekaan lembaga perguruan tinggi untuk menjawab tantangan yang ditimbulkan dari adanya perubahan lingkungan yang sangat pesat saat ini. Oleh karena itu, lembaga perlu mengambil langkah tepat untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungannya yaitu pemahaman yang baik tentang kondisi lembaga dan kemampuan merespons dengan cepat dan efektif perubahan-perubahan yang terjadi.<sup>14</sup>

Pemakaian teknologi informasi memberikan perguruan tinggi suatu nilai lebih antara lain:

- a) Pendaftaran secara online menggunakan website, sehingga calon mahasiswa di berbagai tempat dapat mendaftar tanpa harus datang ke perguruan tinggi yang bersangkutan.
- b) Penyusunan kartu rencana studi (KRS) online yang memungkinkan administrasi pengambilan matakuliah dilakukan dimanapun dengan memakai perangkat digital.
- c) Mahasiswa dapat melihat nilai ujian maupun hasil akhir studi melalui internet.
- d) Manajemen kelas, dari pengalokasian mata kuliah dan pengajar sampai absensi mahasiswa dapat dilakukan secara otomatis.
- e) Sistem dokumentasi dan kearsipan yang berbasis sistem.
- f) Pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi menyangkut rekan data dan informasi mahasiswa, dosen, dan alumni.

---

<sup>14</sup> Lucy Sri Musmini & Ni Ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi*, Seminar Nasional Reset Inovatif III Tahun 2015, h. 472

- g) Pustaka buku dan jurnal ilmiah yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
- h) Sistem informasi terpadu yang terkait dengan fungsi pemasaran, sumber daya manusia, administrasi, keuangan, dan akuntansi, pengelolaan asset, dan lain-lain.
- i) Administrasi terpadu antar perguruan tinggi.
- j) Aplikasi dan evaluasi hasil kajian maupun pelaksanaan program terkait
- k) Perangkat lunak untuk mengatur sistem penjenjangan karir karyawan maupun kepangkatan dosen.
- l) Portal informasi yang memudahkan para civitas akademika mencari berbagai data dan informasi penting.
- m) Alat penunjang mahasiswa dalam membuat dan mengevaluasi rencana studi, dan lain-lain.<sup>15</sup>

## 2. layanan

Di dalam pekerjaan teknis administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi.<sup>16</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan atau aktivitas, oleh sebab itu ia disebut sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan akan berjalan secara rutin dan berkelanjutan, mencakup semua pemenuhan kebutuhan kehidupan orang dalam bermasyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu :

---

<sup>15</sup> Lucy Sri Musmini & Ni Ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi*, Seminar Nasional Reset Inovatif III Tahun 2015, h. 473

<sup>16</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 2

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>17</sup>

Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah Service. Moenir mendefinisikan bahwa sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.<sup>18</sup>

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut keinginan pihak konsumen yang berkaitan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan penilaian tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>19</sup>

Menurut Philip Kotler “pelayanan atau Service” adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>20</sup>

Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Sinambela, L. P, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 5

<sup>18</sup> Alfianto Amrizal, *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako*, e Jurnal Katalogis, (Volume 4 No.9, 2016), h. 74

<sup>19</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cet 4 (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005) h.21

<sup>20</sup> Boediono, *Pelayanan Prima perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003)

<sup>21</sup> M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV, Afabeta, 2010), Cet. Ke-1, h. 211

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>22</sup>

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### 3. Administrasi akademik

Administrasi pendidikan sebagai proses manajemen ditujukan untuk melihat apakah pemetaan sumber-sumber yang ada dalam mencapai tujuan sudah mencapai sasaran yang ditetapkan. Kemudian apakah dalam mencapai tujuan tidak terjadi pemborosan dilihat dari penggunaan sumber daya. Sumber daya yang dimaksud berupa SDM, dana, sarana, dan prasarana serta waktu.<sup>23</sup>

Secara bahasa, administrasi berasal dari kata latin “ad” dan “ministro”. Ad memiliki arti “kepada” dan ministro mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah administrasi ialah pelayanan atau dedikasi terhadap subjek tertentu.

Administrasi secara terminologi dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya<sup>24</sup>.

Administrasi adalah merupakan suatu fungsi yang memegang peranan yang sangat penting terhadap tercapainya kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan administrasi juga merupakan urat nadi perusahaan

---

<sup>22</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 27

<sup>23</sup> Erdiyanti, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Kendari: Istana Profesional, Desember 2007), h. 6

<sup>24</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet 6 (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), h.3-4

dan administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi tugas administrasi.<sup>25</sup>

Pengertian administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan penyusunan dan pendataan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperolehnya kembali secara menyeluruh dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha.

Pengertian administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Administrasi dalam arti luas memiliki arti unsur-unsur yaitu sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan memanfaatkan berbagai sumber. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa administrasi akademik pada suatu perguruan tinggi mengarah pada semua kegiatan yang dilakukan oleh civitas akademika (dalam hal ini mahasiswa dan dosen) yang terkait dengan proses akademik di perguruan tinggi tersebut, dari proses mahasiswa diterima sampai lulus atau menamatkan studinya di perguruan tinggi.<sup>26</sup>

Berdasarkan beberapa contoh diatas menggambarkan bahwa betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi di lembaga pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut.

Pengertian administrasi menurut Hadar Nawawi mengatakan, administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian

---

<sup>25</sup> Saqola Syaifurrahman, *Manajemen dalam Pembelajaran* (Jakarta: Permeta puri media,2013) h. 16-17

<sup>26</sup>Lucy. S. Musmini, Ni ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi informasi*, Seminar Nasional Riset Inovatif III (2015)



upaya dalam kerjasama sejumlah orang untuk memperoleh tujuan secara terencana dan terstruktur yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Ada perbedaan antara administrasi pendidikan dan kegiatan operasional kependidikan. Kegiatan operasional kependidikan adalah kegiatan-kegiatan edukatif seperti kegiatan belajar mengajar, bimbingan dan penyuluhan sebagainya. Sedangkan administrasi pendidikan menyangkut kemampuan mengendalikan kegiatan operasional agar secara serentak bergerak dan terarah pada pencapaian tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan itu adalah mengusahakan terwujudnya efisiensi dan efektifitas yang tinggi.<sup>27</sup>

Menurut M. Ngalim Purwanto mengemukakan Administrasi akademik yaitu proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual, dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.<sup>28</sup>

Menurut Djam'an Sastori yang dikutip oleh administrasi pendidikan merupakan keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan material yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien<sup>29</sup>

Menurut Engkoswara mengatakan bahwa akademik adalah ilmu mempelajari pembenahan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

Tenaga administrasi akademik adalah pegawai yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai penyediaan sarana, pedoman dan prosedur layanan, registrasi dan herregistrasi, layanan perencanaan studi mahasiswa, layanan

---

<sup>27</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h.10

<sup>28</sup> M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan supervisi pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008), h.10

<sup>29</sup> Daryono, *Menuju Manajemen Berbasis Sekolah*, (Pasuruan: Lembaga Akademik & Research Institute, 2020 ) h.44

perkuliahan, evaluasi perkuliahan, serta layanan administrasi akademik lainnya yang menjadi bagian dari layanan administrasi akademik unit kerjanya.<sup>30</sup> Pasal 39 Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>31</sup>

Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau manfaat fasilitas yang tersedia baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.<sup>32</sup>

Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya adalah memiliki pengertian yang sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM), dan sumberdaya lain (Uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekertaris,tata usaha atau pekerjaan yang menyangkut dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan

---

<sup>30</sup> Pedoman Umum Pemilihan Tenaga Administrasi Akademik Berprestasi Tahun 2010, Kementerian Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Akademik. h.3

<sup>31</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

<sup>32</sup> Arifah Alfiani, Skripsi *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta* (Yogyakarta :Universitas negeri, 2016) h.41

orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku social dapat dikatakan sebagai organisasi. Dan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.<sup>33</sup>

Administrasi akademik bertujuan untuk menciptakan prosedur layanan administrasi akademik yang teratur, efisien dan efektif, hingga terbentuk kesatuan pengetahuan dan tindakan juga disiplin di kalangan mahasiswa, staf administrasi dan staf pengajar.

Administrasi Akademik Perguruan Tinggi diselenggarakan dengan menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS). Sistem Kredit Semester adalah suatu sistem pengelolaan pendidikan dimana beban studi mahasiswa, beban kerja tenaga pengajar dan tanggung jawab pengelolaan program lembaga pendidikan dinyatakan dalam satuan kredit semester. Sistem Kredit Semester diterapkan agar memungkinkan Perguruan Tinggi menyelenggarakan pelayanan Program Studi yang beraneka ragam dan luwes, agar dapat memberikan peluang yang lebih meluas kepada Mahasiswa untuk memilih dan menyelenggarakan Program Studi sesuai dengan kemampuan dan kesempatan yang dimiliki.<sup>34</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa administrasi yaitu suatu aktivitas atau usaha untuk membantu melayani, menuntun, mengelola semua kegiatan dengan menetapkan pada peran manajemen yaitu yang mencakup dari proses persiapan, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi.

---

<sup>33</sup> Farid Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1, h. 24-25

<sup>34</sup> Ninik Sugih Hartini, Skripsi *Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, h. 19

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.<sup>35</sup> Kualitas layanan mencerminkan perbandingan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>36</sup>

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

Kualitas Layanan Akademik. *Quality* (kualitas) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti kualitas dapat berarti, *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat keserasian antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya. Menurut Sviokla kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Avianti bahwa

---

<sup>35</sup> F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas, *Analisis Kualitas Layanan*, Jurnal EMBA (Vol.3 No.4 Desember 2015), h. 4

<sup>36</sup> Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 70

kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud yakni mahasiswa akan mengatakan layanan akademik itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.<sup>37</sup>

1. Indikator kualitas layanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman antara lain :
  - a) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, Ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya, yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
  - b) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
  - c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

---

<sup>37</sup>Arrafiatus Sufiyah, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Aset, (Vol. 13 No. 2 September, 2011), h.4

d) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>38</sup> Terdiri Beberapa komponen antara lain :

- 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara-menerus memberikan informasi kepada mahasiswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah dimengerti. Disamping itu hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh para mahasiswa.
- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada mahasiswa, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.
- 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari mahasiswa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.<sup>39</sup>

e) *Empaty* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para

---

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono, *prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi,2005), h.14

<sup>39</sup> Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h. 25

pelanggan dengan berusaha mengerti dengan keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>40</sup>

Kualitas layanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, adapun aspek mengenai pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh M.Daryanto sebagai berikut:

- 1) Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
- 2) *Assurance* (keyakinan) pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 3) *Empathy* (Empati) syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi mahasiswa.
- 4) *Tangibles* (Berwujud) penampilan fasilitas fisik peralatan, dan media komunikasi.<sup>41</sup>

Tujuan menciptakan pelayanan administrasi akademik yang terbit, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, staf administrasi.<sup>42</sup> Suatu pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa factor antara lain :

- a. Adanya aturan yang memadai
- b. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan

---

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi,2005), h.14

<sup>41</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h.231

<sup>42</sup> Ninik Sugih Hartini , Skripsi *Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010) h. 20

c. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Dibawah ini beberapa pengertian pelayanan :

1. Kotler menyatakan : Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.
2. Moenir menyatakan : Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
3. Tjiptono menyatakan : Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
4. Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara mahasiswa dengan pegawai.
5. Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan : Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>43</sup>  
Mempertahankan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan menurut Gaspert :
  - a. Ketepatan waktu dalam bekerja
  - b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
  - c. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan saran, dan penanganan keluhan pelanggan
  - d. Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung
  - e. Kemudahan mendapatkan pelayanan<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang:CV. Ghyas Putra, 2009)h.95-96



Upaya penyediaan layanan yang berkualitas antara akan dapat dilakukan dengan berkualitas antara lain harus mengandung unsur-unsur :

1. Kesederhanaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lincer, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan/ masyarakat. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/ masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/ masyarakat.
2. Reabilitas, meliputi konsistensi/ keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/ integrasi antara penyedia pelayanan dan pelanggan/ masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitasnya.
3. Kecakapan/ kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
4. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai.
5. Keramahan, yang termasuk Di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati,, persahabatan, antara petugas dan pelanggan/ masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
6. Keterbukaan, pelanggan/ masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/ prosedur, syarat-syarat, waktu pelayanan, biaya dan lain-lain.

---

<sup>44</sup> Irawan, handi, *prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Gramedia, 2003), h.25

7. Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkaget-kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dulu).
8. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
9. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
10. Keamanan Pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa aman, bebas dari wa-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
11. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari, yang dilayani apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani
12. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
13. Efisiensi, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani sehingga dapat berjalan dengan baik.
14. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori yang diberikan.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Marthalina, *Analisis Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta*, Jurnal MSDM (Vol. 5, No. 1, Juni 2018) h. 8-9

## 2. Bentuk-bentuk pelayanan

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

### a. Pelayanan dengan lisan

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

### b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem pelayanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

### c. Pelayanan yang berbentuk perbuatan

Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan<sup>46</sup>

### 3. Kepuasan mahasiswa

Kepuasan Menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBI) adalah puas, merasa senang dikarenakan mendapatkan pelayanan atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila harapan mereka dilebihi.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa berdampak pada loyalitas terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain.<sup>47</sup>

Kepuasan mahasiswa adalah suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi :

1. Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani
2. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada mahasiswa
3. Ketepatan dalam melaksanakan janji

---

<sup>46</sup> A. S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Keenam, 2002), h.191-192

<sup>47</sup> Marthalina, *Analisis Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta*, h. 4

4. Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara
5. Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan
6. Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan
7. Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam hubungi
8. Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa
9. Menciptakan kelancaran dalam pelayanan
10. Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>48</sup>

Berikut ini beberapa pengertian kepuasan yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya :

1. Kotler : mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil dengan harapan-harapannya.
2. Kepuasan didefinisikan muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
3. Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasab sebagai upaya upaya pemenuhan sesuatu memadai.
4. Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan dengan harapan-harapannya.

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

---

<sup>48</sup> Marthalina, *Analisis Pelayanan Akadmik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus jakarta* , h. 11

1. Tidak ada complain
2. Merekomendasikan kepada teman
3. Keyakinan Ppengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa akan datang.
4. Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
5. Tidak merasa jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.<sup>49</sup>

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk positive word of mouth, retensi dan loyalitas mahasiswa.

Indikator kepuasan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono ialah sebagai berikut:

a) Kesesuaian harapan

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

b) Minat berkunjung kembali

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

---

<sup>49</sup> Nismawati, Skripsi *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makasar* (Makasar : Universitas Islam Negeri, 2016), h. 27-28

c) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.<sup>50</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (intangible) atau produk oleh penyedia layanan.

5. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan yaitu untuk menciptakan suasana agar konsumen merasa dipentingkan, menempatkan konsumen sebagai mitra usaha, melayani konsumen dengan ramah bertujuan untuk memberikan kapuasan kepada konsumen agar mereka loyal dengan perusahaan, pelayanan yang tepat dan cepat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.<sup>51</sup>

Pelayanan akademik banyak memilih fungsi dengan kedudukan sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Adapun tugas dari pelayanan akademik secara umum yaitu sebagai berikut:

1. Merancang bahan dan rencana kegiatan dan pelayanan administrasi akademik kemahasiswaan dan alumni
2. Melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan dan alumni
3. Melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan administrasi akademik kemahasiswaan dan alumni

---

<sup>50</sup>F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas, *Analisis Kualitas Layanan*, Jurnal EMBA (Vol.3 No.4 Desember 2015) h.4

<sup>51</sup>Aria Mulyapradana,Atik Indah Lazulfa, *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*, Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Vol.1 Nomor Februari 2018) h.16

4. Melakukan tugas-tugas yang lain yang diberikan oleh atasan  
Adapun uraian tugas diatas dapat dirinci sebagai berikut:
  - a. Memberikan layanan heregistrasi mahasiswa baru dan lama.
  - b. Memberikan layanan pendamping penyusunan KRS dan KHS.
  - c. Menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, merekapitulasi daftar
  - d. hadir dosen dan mahasiswa yang aktif dan tidak aktif.
  - e. Menghimpun dan mengelolah nilai mahasiswa.
  - f. Memfasilitasi pelaksanaan ujian mahasiswa.
  - g. Memfasilitasi pengajuan beasiswa mahasiswa.
  - h. Mengarsipkan dokumen akademik kemahasiswaan dan alumni.
  - i. Melakukan pengeolaan, pelayanan perpustakaan dan laboratorium.
  - j. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan<sup>52</sup>

#### 6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya.Konsumen. pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik  
Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

---

<sup>52</sup> Nalendro Pambasmi Angkoro, *Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri, 2017), h.9



- b. Tersedia karyawan yang baik  
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayani. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai  
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat  
Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan tertentu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- e. Mampu berkomunikasi  
Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit untuk dimengerti.
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen  
Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>53</sup>

#### 7. Faktor pelayanan administrasi

Menurut Philip Kotlher memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

##### a. *Reliability* (Kepercayaan atau kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

---

<sup>53</sup> Kasmir, *Pemasaran bank*, Cet 2 (Jakarta : Kencana, 2005) h.205

*b. Responsiveness (Daya tanggap)*

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan saja dengan cepat atau ketanggapan.

*c. Assurance (Keyakinan)*

Sebuah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”

*d. Empathy (Empati)*

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

*e. Tangibles (Berwujud)*

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.<sup>54</sup>

Menurut Tilaar ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan public antara lain :

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat.

---

<sup>54</sup> Royhan Amirullah, *Pelayanan Administrasi Akademik dan Hubungan Sosial Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2016) h.21

Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

### 3. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru

### 4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

### 5. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas merusak disiplin.

### 6. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Nismawati, Skripsi *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makasar* (Makasar : Universitas Islam Negeri, 2016), h. 17-19

## 8. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

### a. Prinsip Tolong Menolong (*ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al qur'an :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
الْقُلُوبَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا  
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ  
الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدُوٰنِ وَأَنفُوا بِاللَّهِ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Terjemahannya :

*“Dan menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat beratsiksa-Nya. (al-maidah 5 : 2)”*.

Perintah Allah SWT untuk saling tolong menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan, serta larangan untuk saling tolong menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan tersebut keterkaitan dengan teks sebelumnya yang membahas masalah haji. Hal tersebut dapat dijelaskan melalui asbab al-nuzul ayat tersebut.

Asbab al-nuzul ayat tersebut adalah bahwa pada saat Rasulullah saw bersama para sahabatnya berada di Hudaibiyah dan

sedang dicegah untuk tidak pergi ke baitullah oleh kaum kafir Quraisy, lewat sekumpulan orang-musyrik yang berasal dari Timur yang hendak pergi berumrah ke baitullah. Para sahabat Nabi saw berkata : “Kita cegah mereka (orang-rang musyrik dari Timur) sebagaimana mereka (kaum kafir Quraisy) mencegah kita untuk pergi ke baitullah. Berdasarkan atas peristiwa itulah turun ayat tersebut. Asbab al-nuzul pada ayat tersebut menegaskan bahwa para sahabat tidak diperkenankan untuk melakukan pembalasan terhadap pihak lain dengan landasan permusuhan belaka. Para sahabat yang saling tolong-menolong untuk mencegah orang-orang musyrik tersebut untuk berumrah tidak dapat dibenarkan oleh Allah SWT, karena merupakan salah satu bentuk dari permusuhan. Oleh karena itu, ayat tersebut diakhiri dengan perintah untuk saling tolong-menolong dalam kebajikan dan ketaqwaan dan melarang untuk saling tolong menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan.

Tolong menolong dalam dosa dan pelanggaran merupakan hal yang dilarang oleh Allah SWT, yang termasuk di dalamnya perbuatan kolusi. Oleh karena itu, orang yang melakukan tindakan kolusi telah melakukan larangan Allah SWT, dan orang yang melakukan tindakan tersebut tidak akan dapat mencapai derajat ketaqwaan.<sup>56</sup>

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Tasyir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebu-

---

<sup>56</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur'an* (Volume 3) Surah Al-Ma'idah kelompok 1 ayat 2, h.9-10

lebih, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah : 185 yaitu :

شَهْرَ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ  
وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ  
سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ  
وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ١٨٥

Terjemahannya :

*“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”.*

Beberapa hari yang ditentukan, yakni dua puluh sembilan atau tiga puluh hari saja selama bulan Ramadhan. Bulan tersebut dipilih karena ia adalah bulan yang mulia. Bulan yang di dalamnya diturunkan permulaan Al-Qur’an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda yang jelas antara yang haq dan yang batil.

Al-Qur’an merupakan petunjuk bagi manusia menyangkut tuntunan yang berkaitan dengan akidah, dan penjelasan-penjelasan

mengenai petunjuk itu dalam hal rincian hukum-hukum syariat. Demikian satu pendapat. Bisa juga dikatakan, al-Qur'an petunjuk bagi manusia dalam arti bahwa al-Qur'an adalah kitab yang maha agung, sehingga secara berdiri sendiri ia merupakan petunjuk. Banyak nilai-nilai universal dan pokok yang dikandungnya, tetapi nilai-nilai itu dilengkapi lagi dengan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu, yakni keterangan dan rinciannya. Wujud Tuhan dan keesaan-Nya dijelaskan sebagai nilai utama dan pertama. Ini dijelaskan rinciannya, bukan saja menyangkut dalil-dalil pembuktiannya, tetapi sifat-sifat dan nama-nama yang wajar disandang-Nya. Keadilan adalah prinsip utama dalam berinteraksi, al-Qur'an tidak berhenti dalam memerintahkan atau mewajibkannya. Al-Qur'an dijelaskan lebih jauh beberapa rincian tentang bagaimana menerapkannya, misalnya dalam kehidupan rumah tangga. Dengan demikian, al-Qur'an mengandung petunjuk sekaligus penjelasan tentang petunjuk-petunjuk itu.

Penegasan bahwa al-Qur'an yang demikian itu sifatnya diturunkan pada bulan Ramadhan, mengisyaratkan bahwa sangat dianjurkan untuk membaca dan mempelajari al-Qur'an selama bulan Ramadhan, dan yang mempelajarinya diharapkan dapat memperoleh petunjuk serta memahami dan menerapkan penjelasan-penjelasan. Karena, dengan membaca al-Qur'an ketika itu yang bersangkutan menyiapkan wadah hatinya untuk menerima petunjuk Ilahi berkat makanan ruhani-bukan jasmani - yang memenuhi kalbunya. Bahkan jiwanya akan sedemikian cerah, pikirannya begitu jernih, sehingga ia

akan memperoleh kemampuan untuk membedakan antara yang haq dan yang batil.<sup>57</sup>

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-qur'an :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا  
 إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ١٣

Terjemahannya :

*“Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal”. (QS. Al Hujuraat: 13)”*.

Melansir tafsir *As-Sa'di* karangan Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, melalui surat ini Allah SWT memberitahukan bahwa tujuan penciptaan Adam dan Hawa untuk mewariskan keturunan yang tersebar di muka bumi ini. Kemudian Allah SWT menyebarkan laki-laki dan perempuan dalam jumlah yang banyak serta menjadikan mereka berbangsa-bangsa dan bersuku-suku. Tujuan mereka membentuk suku bangsa atau kelompok tertentu agar saling mengenal. Dengan mengenal satu sama lain, mereka bisa saling tolong-menolong, bantu-membantu, dan saling memenuhi hak-hak kerabat sekitar mereka. Ayat ini secara gamblang juga menjelaskan

---

<sup>57</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur'an* (Volume 1) Surah Al-Baqarah (2) Kelompok XIV ayat 185 h. 403-404



bahwa manusia di mata Allah SWT adalah sama dan setara. Tidak dibenarkan jika ada yang saling merendahkan satu sama lain. Yang mampu membedakan manusia satu dengan manusia lainnya hanyalah derajat ketakwaannya.

Dapat disimpulkan melalui Surat Al Hujurat ayat 13, Allah SWT secara tegas melarang segala bentuk tindakan kebencian kepada sesama manusia dengan mengatasnamakan suku, ras, agama, dan lain sebagainya.

Pentingnya kesadaran dan meningkatkan rasa toleransi terhadap sesama perlu diwujudkan agar manusia tidak semena-mena melakukan tindakan diskriminasi, rasisme, atau tindakan sejenis lainnya. Selain Islam melarangnya, tindakan ini justru akan memecah belah bangsa dan menimbulkan kekacauan.<sup>58</sup>

d. Rasa saling mencintai (*muhabbah*)

Rasa saling mencintai saudara sendiri sama seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ  
وَبَأْوَ بِغَضَبٍ مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ  
بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ١١٢

---

<sup>58</sup> Abu Ja'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari, *Tafsir Ath-Thabari*, diterjemahkan dari Jami' Al Bayan an Ta'wil Ayi Al Qur'an, terj. Abdul Somad dan Abdurrahim Supandi, Jakarta: Pustaka Azzam, 2009, hlm. 767

Terjemahannya :

*“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas”. (QS. Ali Imran:112)”*

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Untuk berlaku lemah lembut juga dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imron:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنِّ

حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ

فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahannya:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada- Nya.”(QS. Ali Imron:159).*

Setelah dalam ayat-ayat yang lalu Allah membimbing dan menuntun kaum muslimin secara umum, kini tuntunan diarahkan kepada Nabi Muhammad saw., sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada bum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam peristiwa perang Uhud yang

dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahlembutan Nabi saw. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan; beliau tidak memaki dan mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain. Jika demikian, maka disebabkan rahmat yang amat besar dari Allah, sebagaimana dipahami dari bentuk infinitif (nakirah) dari kata rahmat, bukan oleh satu sebab yang lain sebagaimana dipahami dari huruf ma yang digunakan di sini dalam konteks penetapan rahmat-Nya disebabkan karena rahmat Allah itu engkau berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau berlaku keras, buruk perangai, kasar kata lagi berhati kasar, tidak peka terhadap keadaan orang lain, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekehinghiu, disebabkan oleh antipati terhadapmu. Kama perangaimu tidak seperti itu, maka maafkanlah kesalahan-kesalahan mereka yang kali ini mereka lakukan, mohonkanlah ampun kepada Allah bagi mereka, atas dosa-dosa yang mereka lakukan dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, yakni dalam urusan peperangan dan urusan dunia, bukan urusan syariat atau agama. Kemudian apabila engkau telah melakukan hal-hal di atas dan telah membulatkan tekad, melaksanakan hasil musyawarah kamu, maka laksanakan sambil bertaivakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya, dan dengan demikian Dia akan membantu dan membimbing mereka ke arah apa yang mereka harapkan.

Firman-Nya: Maka disebabkan rahmat Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka, dapat menjadi salah satu bukti bahwa Allah swt. sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi

Muhammad saw., sebagaimana sabda beliau: ‘Aku dididik oleh Tuhanku, maka sungguh baik hasil pendidikan-Nya. ’ Kepribadian beliau dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan yang Allah limpahkan kepada beliau melalui wahyu-wahyu al-Qur’an, tetapi juga kalbu beliau disinari, bahkan totalitas wujud beliau merupakan rahmat bagi seluruh alam.

Redaksi di atas, yang disusul dengan perintah memberi maaf, dan seterusnya seakan-akan ayat ini berkata: Sesungguhnya perangaimu wahai Muhammad, adalah perangai yang sangat luhur, engkau tidak bersikap keras, tidak juga berhati kasar, engkau pemaaf, dan bersedia mendengar saran dari orang lain. Itu semua disebabkan karena rahmat Allah kepadamu yang telah mendidikmu, sehingga semua faktor yang dapat mempengaruhi..<sup>59</sup>

f. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ١٠

Terjemahannya :

“orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”(QS. Al-Hujurat:10).

---

<sup>59</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur’an* (Volume 2) Surah Ali Imran ayat 159, h. 154-156

Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yakni sebagai berikut :

- 1) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- 3) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.<sup>60</sup>

### **B. Sistem Administrasi Akademik yang Baik**

Administrasi suatu lembaga pendidikan suatu sumber utama manajemen dalam mengatur proses menuntut ilmu dengan teratur hingga terlaksananya suatu pencapaian penting di lembaga pendidikan atau institusi yang sangat dibutuhkan oleh para pelaksana pendidikan untuk melaksanakan tugas dan bidang pekerjaan.<sup>61</sup>

Suatu manajemen yang baik dan dikatakan efektif menurut steers, adalah manajemen yang baik adalah kemampuan mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi yang efektif karena pada akhirnya keberhasilan kepemimpinan dan organisasi diukur dengan konsep efektifitas itu.

Agar dalam melakukan kegiatan administrasi akademik dapat berjalan dengan lancar, sesuai dengan tuntutan yang diharapkan maka perlu menentukan pada rangkaian peran manajemen meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>60</sup> Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Vol.2, No.2 April 2020) h.146

<sup>61</sup> Ninik Sugih Hartini , Skripsi *Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, h 18

## 1. Perencanaan

Perencanaan adalah beberapa kegiatan atau aktivitas yang ditetapkan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode atau masa tertentu dalam rancangan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Perencanaan adalah proses dimana manajemen menetapkan tujuan dan cara mencapainya. Pelaksanaan perencanaan program dalam organisasi itu sangat penting karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peran lebih dibanding fungsi manajemen lainnya.

Perencanaan adalah penentuan sekumpulan kegiatan dan pemutusan selanjutnya apa yang harus diadakan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi waktu yang akan datang dan bagaimana saat merencanakan kegiatan yang ditentukan yang akan dilaksanakan.

Perencanaan adalah proses yang tidak akan berhenti apabila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diterapkan selama proses pelaksanaan dan pengawasan. Oleh sebab itu perencanaan harus memikirkan kebutuhan fleksibilitas., agar berupaya menyesuaikan diri dengan suasana dan kondisi yang berbeda.

Sutiman mendefinisikan maksud dari perencanaan terkandung pengertian sebagai berikut :

- a. Terdapat pemahaman atau orientasi ke hari depan atau masa depan
- b. Perhatian atau fokus dari perencanaan adalah aktivitas atau tindakan, dan bukan untuk memperoleh pemahaman pengetahuan
- c. Ada sesuatu yang dirancang yang berarti ada usaha untuk memikirkan dengan matang, secara implisit berarti pula bahwa, terdapat saling bergantung antar seperangkat ketentuan yang saling berhubungan.
- d. Dalam batas-batas berbagai bidang ketetapan itu diusahakan suatu kesesuaian diantara unsur-unsurnya.
- e. Dikehendaki atau tidaknya, akan didapati keinginan mengadakan pilihan

antar sumber-sumber daya yang terbatas untuk digunakan bagi berbagai gabungan aksi yang mungkin, atau tegasnya akan selalu dipergunakan.

Salah satu bagian terpenting perencanaan yaitu *decision making* (pembuatan keputusan), proses peningkatan dan pemilihan sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Menurut Hani Handoko, Keputusan atau ketentuan yang harus dibuat pada berbagai tahap dalam proses perencanaan.

Selanjutnya Hani Handoko mengemukakan empat tahap dasar perencanaan :

- 1) Tahap 1 : Menentukan pencapaian tujuan.
- 2) Tahap 2 : Merumuskan situasi atau kondisi saat ini.
- 3) Tahap 3 : Mengidentifikasi semua kemudahan dan hambatan.
- 4) Tahap 4 : Meningkatkan rencana atau alur rancangan aktivitas untuk pencapaian tujuan.

Menurut J.C. Danyer memberikan pemahaman pentingnya sistem perkantoran yang direncang secara baik karena berbagai manfaat yang antara lain berupa:

- a. Melancarkan pekerjaan perkantoran, dan menghindari kesalahan dalam pekerjaan
- b. Mengurangi keterlambatan, hambatan
- c. Memantau yang lebih baik terhadap pekerjaan
- d. Menghemat tenaga kerja dan biaya tata usaha
- e. Mengkoordinasikan berbagai seksi dan bagian dalam organisasi
- f. Kemudian dalam melatih para pegawai tata usaha.

Kemudian Usman Menyatakan bahwa manfaat perencanaan adalah sebagai berikut :

Standar pelaksanaan dan pengawasan

1. Pemilihan sebagai alternative terbaik
2. Penyusunan skala prioritas, baik sasaran maupun kegiatan

3. Menghemat pemanfaatan sumber daya organisasi
4. Membantu manajer menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan
5. Alat memudahkan dalam berkoordinasi dengan pihak terkait
6. Alat meminimalkan pekerjaan yang tidak pasti.

Kesimpulan yang dapat dipahami dari pengertian perencanaan diatas adalah tingkat pencapaian suatu pelaksanaan program sangat ditentukan bagaimana seorang pemimpin organisasi merencanakan dan mengambil keputusan serta menentukan langkah yang akan dilakukan bersama dengan semua anggota organisasinya kemudian langkah-langkah perencanaan tersebut antara lain:

- a. Merencanakan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi.
- b. Memahami akan tujuan yang hendak dicapai atau sumber-sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan.
- c. Memahami kekuatan dan kelemahan serta dan kendala untuk menilai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan
- d. Mengembangkan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan.

## 2. Pelaksanaan

Jika membicarakan pelaksanaan maka akan selalu berkaitan dengan bagaimana orang melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Menurut Ahmad Batinggi pelayanan umum dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/khalayak umum. Dengan demikian pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang baik



dan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak membuat kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian pelaksanaan diatas maka penulis merumuskan bahwa yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah suatu tindakan didasarkan pada penerapan dari suatu perencanaan yang telah disusun sebelumnya dengan cara saling berhubungan satu dengan yang lain guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

### 3. Evaluasi

Pengertian tentang evaluasi diawali dari pengertian pengukuran dan penilaian, dimana dalam pemakaian sehari-hari orang cenderung mengartikan ketiga kata tersebut sebagai pengertian yang sama sehingga dalam memakainya hanya tergantung dari kata mana yang sedang siap diucapkan. Sebelum menentukan atau memilih sesuatu sering orang melakukan mengukur dan menilai mana yang akan dilakukan itu yang disebut dengan mengevaluasi, Suharsimi menyatakan bahwa :

- a. Mengukur adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran pengukuran bersifat kuantitatif.
- b. Menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk penilaian bersifat kualitatif.
- c. Mengadakan evaluasi meliputi kedua langkah diatas, yakni mengukur dan menilai.

Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Penilaian atau evaluasi dapat dilaksanakan pihak internal maupun eksternal. Evaluasi eksternal merupakan evaluasi yang dilaksanakan oleh orang-orang yang tidak terlibat langsung dalam persiapan atau implementasi,

sedangkan evaluasi internal dilakukan oleh orang-orang yang terlibat langsung dalam persiapan atau implementasi suatu program.

Pendapat diatas diketahui bahwa pengertian evaluasi adalah suatu kegiatan untuk mengukur dan menilai sejauh mana sebuah kegiatan itu dilaksanakan dan sudah sesuai dengan yang direncanakan atau belum, guna perbaikan pelaksanaan kegiatan yang akan datang. Evaluasi akan lebih jika dilaksanakan oleh pihak internal maupun eksternal.

Tugas administrasi akademik untuk Perguruan Tinggi dan politeknik banyak memiliki kesamaan, dalam hal perencanaan dan pelaksanaan keduanya merupakan rangkaian aktivitas yang dimulai dari mengadministrasi dan menyimpan semua aktivitas akademik berupa proses dan hasil pembelajaran juga file atau berkas-berkas mahasiswa dari pertama masuk sampai lulus beserta kegiatan-kegiatan pelayanan yang dibutuhkan oleh dosen dan mahasiswa.<sup>62</sup>

Maksud dan tujuan dari evaluasi sebagai fungsi administrasi pendidikan yaitu:

- a) Mengetahui hasil kinerja organisasi dilembaga pendidikan.
- b) Mengetahui dan memahami bagaimana kinerja masing-masing personel.
- c) Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi pada satu periode sehingga tidak lagi terjadi pada periode berikutnya
- d) Menanamkan semangat kerja bagi para personel demi mewujudkan cita-cita organisasi

### **C. Tujuan dan Manfaat Administrasi Pendidikan**

Menurut Sergiovanni dan carver dalam buku administrasi pendidikan dikatakan bahwa tujuan kelola administrasi adalah dalam rangka untuk menggapai cita-cita pendidikan. Artinya bahwa administrasi pendidikan

---

<sup>62</sup> Ninik Sugih Hartini, Skripsi *Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni Yogyakarta*, h.24-31

memiliki peran sentral sebagai wujud usaha dalam mencapai tujuan administrasi, diantaranya :

1. Efektifitas kinerja guna mendapatkan out put yang berhasil guna dan berdaya guna
2. Efisiensi dalam bekerja
3. Adaptiveness (Adaptasi)
4. Kepuasan Hasil kerja<sup>63</sup>

Beberapa tujuan di atas merupakan wujud usaha dalam mengejar produktifitas kinerja guna mendapatkan lulusan yang kreatif dan inovatif. Lembaga pendidikan dituntut untuk selalu membangun kinerja yang maksimal dari semua pengelola lembaga pendidikan. Hal ini akan terjadi jika semua personil tersebut mampu melaksanakan tugas sesuai dengan aturan main yang sudah disepakati bersama.

Administrasi yang ditandai dengan otonomi sekolah dan melibatkan masyarakat merupakan respon pemerintah terhadap gejala-gejala yang muncul di masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mutu dan pemerataan pendidikan, melalui partisipasi orang tua terhadap sekolah, fleksibilitas pengelolaan sekolah dan kelas, peningkatan profesionalisme guru dan kepala sekolah.

Adapun manfaatnya yaitu memberikan keleluasaan dalam mengelola sumber daya dan dalam menyertakan masyarakat untuk berpartisipasi, mendorong profesionalisme kepala sekolah, dalam peranannya sebagai manajer maupun pimpinan sekolah. Administrasi pendidikan mendorong profesionalisme guru dan kepala sekola terhadap kebutuhan setempat

---

<sup>63</sup> Nurjamal & Masykurotus Syarifah , *Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Kabilah (Vol. 3 No. 2 Desember 2018) h. 220-221

meningkat dan menjamin layanan pendidikan sesuai dengan tuntutan peserta didik dan masyarakat sekolah<sup>64</sup>

#### **D. Penelitian Relevan**

Peneliti menemukan sebuah penelitian yang relevan dalam bentuk skripsi dengan masalah yang hampir sama, yaitu :

1. Ninik Sugih Hartini (2010). Di dalam skripsinya yang meneliti tentang ***“Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik Di Politeknik Seni Yogyakarta”***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem administrasi akademik belum dilaksanakan secara keseluruhan sehingga pada tahap pelaksanaan terjadi hambatan.

Penelitian yang akan penulis lakukan sedikit berbeda dengan apa yang di teliti sebelumnya, dilihat dari penelitian sebelumnya dengan latar belakang yang berbeda, serta Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik Di Politeknik Seni Yogyakarta itu memfokuskan pada pengelola politeknik , sedangkan penelitian Penulis yaitu Sistem layanan administrasi akademik yang memfokuskan atau membatasi penelitian pada pelaksanaan hanya di Fakultas Tarbiyah (FTIK) IAIN Manado.

2. Muzakiyah (2011). Di dalam skripsinya meneliti Tentang ***“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan LEAN SERVPERF di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”***. Diperoleh hasil bahwa tingkat kualitas pelayanan dibagian tata usaha fakultas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa selaku konsumen, dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan karyawan TU, itu terbukti itu

---

<sup>64</sup> Ushansyah, “Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan”, *Jurnal Koperatif Wilayah XI Kalimantan*, (Vol.7 N0.1 2017), h.15

terbukti dari banyaknya atribut yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil pengolahan data.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu penelitian dari muzakiyah menggunakan metode penelitian kuantitatif, dalam penelitiannya mengenai kepuasan mahasiswa tentang pelayanan tenaga tata usaha masih diperoleh beberapa bagian tenaga yang belum maksimal dalam hal penerapan 5S. Dalam penelitiannya menggunakan metode pendekatan *lean serperf* (*lean Service performance*). *Lean Service* digunakan untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Sedangkan *Service performance* digunakan untuk menganalisis tingkat instrument kinerja pelayanan bagian tata usaha. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jadi perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya berbeda.

3. Cahyana (2017). Di dalam skripsinya meneliti tentang **“Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tata usaha dalam melayani administrasi akademik siswa di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten bentuk pelayanan dari pegawai tata usaha belum sepenuhnya menerapkan sikap 5S kepada siswa, dan kepala sekolah yang belum memogramkan beberapa kebutuhan untuk bagian tata usaha dan pemindahan tata letak ruangan, pengontrolan dari pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan dengan baik.

Penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan apa yang diteliti oleh Cahyana. Perbedaannya yaitu, dari hasil penelitian Cahyana memiliki latar belakang masalah yang berbeda dengan latar belakang yang penulis lakukan, latar belakang masalahnya yaitu, dilihat dari penerapan manajemen tata usaha itu belum terlaksana dengan baik, diantaranya

bagian tata usaha bagian keuangan, belum tersedianya Komputer membuat penyimpanan data masih bentuk manual, tata letak ruang tata usaha bersatu dengan ruang kepala sekolah sehingga membuat akses siswa pada saat melakukan pembayaran administrasi terganggu. Sedangkan latar belakang yang penulis lakukan yaitu berdasarkan hasil yang sudah penulis dapatkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan yaitu didapatkan berbagai permasalahan tersebut diantaranya, masalah penyimpanan data mahasiswa yang hilang, disiplin waktu pelayanan, juga masalah pengaturan jadwal mata kuliah yang sering bertabrakan. Jadi, sangatlah jelas penelitian yang penulis akan lakukan dengan penelitian yang sebelumnya sangat berbeda.

4. Tri Ulfa Wardani (2017). Di dalam skripsinya meneliti tentang ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK”***. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK, *Realibility* ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK, *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan sebesar terhadap kepuasan GO-JEK, Assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK, *Tangible, Realibility, Responsiveness, assurance dan emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GO-JEK Indonesia.
5. Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif yang memfokuskan masalahnya pada kualitas pelayanannya itu pada kepuasan Konsumen pada bisnis jasa transportasi GO-JEK. Sedangkan pada penelitian penulis yaitu, menggunakan metode kuantitatif

dan fokus masalahnya pada Pelayanan Adminisrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis pendekatan penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Dengan demikian maka jenis penelitian ini bermaksud untuk melakukan pengamatan yang berkaitan dengan Sistem Layanan administrasi Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan dikampus IAIN Manado Jl.Dr. SH. Sarundajang Kawasan Ringroad 1, Kelurahan Malendeng, Kecamatan Paal Dua Kota Manado Prov. Sulawesi Utara, dan penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dan dimulai pada tanggal 19 Oktober Tahun 2020 sampai batas waktu ditentukan yaitu pada tanggal 19 Desember Tahun 2020.

#### **C. Instrument Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri merupakan alat pengumpul data utama. Hal itu dilakukan karena, jika memanfaatkan alat yang bukan manusia dan mempersiapkannya terlebih dahulu sebagai yang lazim digunakan dalam penelitian klasik. Di samping itu melalui metode observasi maka instrumen yang digunakan adalah melakukan rekaman gambar serta panduan pedoman wawancara dari sejumlah pertanyaan mengenai s uatu hal yang diteliti dengan dapat menarik kesimpulan berdasarkan keterangan dari hasil wawancara tentang Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado. Selain itu, hanya



“manusia sebagai alat” sajalah yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya.<sup>65</sup>

#### **D. Sumber data**

Data dalam penelitian ini terbagi atas data utama yang diperoleh langsung dari sumber informasi dan data pendukung dari dokumen lainnya. Sumber data yang dimaksud adalah semua sumber inforasi yang berupa orang atau benda yang pada intinya memberikan data yang dikehendaki oleh peneliti.

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah dibuat oleh peneliti. Demikian juga data primer yang diperoleh oleh peneliti yaitu melalui observasi, wawancara, dokumentasi, kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.<sup>66</sup>

Adapun yang menjadi data primer terkait dengan masalah yang diteliti adalah catatan lapangan hasil observasi dan wawancara, dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan variable yang diteliti seperti, dokumentasi yang terkait dengan variable yang diteliti seperti, dokumentasi tentang kondisi kampus, profil fakultas kampus, serta dokumentasi yang terkait dengan system layanan administrasi akademik pada fakultas IAIN Manado.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.<sup>67</sup> Yang dimaksud dengan data sekunder

---

<sup>65</sup> Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosadakarya, 2001), h. 112.

<sup>66</sup> Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (Cet. 25;Bandung, Alfabeta, 2017) h.222

<sup>67</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Preaktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006), h.129

dalam penelitian ini berupa buku-buku serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini meliputi :

1. Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado
2. Ketua dan Sekertaris Program studi di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado
3. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Observasi

Observasi biasa disebut juga sebagai metode pengamatan, yaitu merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, dan perasaan. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau sangat relevan dengan data yang dibutuhkan.<sup>68</sup>

Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data melalui observasi atau pengamatan ke lokasi penelitian yaitu di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

##### 2. Wawancara

Untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan cara seperti wawancara, yaitu dengan mendatangi sumber informasi dengan melakukan tanya jawab dan menggali informasi secara mendalam kepada seseorang yang paham tentang masalah yang diteliti. Untuk membantu peneliti dalam melakukan *interview*.

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan untuk memperoleh data. Informan tersebut adalah Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen

---

<sup>68</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 63.

Pendidikan Islam IAIN Manado, Sekertaris Program Studi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado dan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado

### 3. Dokumentasi

Peneliti juga menggunakan dokumen dan arsip sebagai data pendukung dalam penelitian ini, seperti data sekolah, sejarah profil sekolah, data guru dan siswa serta data lain yang sesuai.

## E. Teknik Analisis Data

Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data merupakan sebuah proses dalam menemukan dan menyusun data secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, lalu menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun pola, memilah data-data yang penting, dan merumuskan kesimpulan yang dapat dimengerti baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain.<sup>69</sup>

Data yang diperoleh pada hasil observasi, wawancara dan mengamatan maupun dokumentasi, disusun secara sistematis untuk di analisis. Prosedur analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam uraian atau laporan terinci dan dirangkum.
2. Menjabarkan tiap komponen ke dalam sub komponen.
3. Melakukan analisis secara kualitatif data-data penelitian dengan cara deduktif, yaitu melakukan kajian dari pengetahuan yang bersifat umum kepada pengetahuan yang bersifat khusus.

## F. Keabsahan Data

Proses dan teknik yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*trasferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

---

<sup>69</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (cet.ke-25; Bandung: Alfabeta, 2017), h.244

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu dari empat teknik tersebut, yaitu kredibilitas yang merupakan penetapan hasil penelitian kualitatif yang kredibel atau dapat dipercaya, ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Strategi untuk meningkatkan kredibilitas data meliputi:

1. Perpanjangan pengamatan yaitu peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. Meningkatkan ketekunan yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, cara tersebut mengarah kepada kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis,
3. Triangulasi teknik, yaitu teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Misalnya data yang diperoleh melalui wawancara kemudian dicek dengan data hasil observasi, atau hasil analisis dokumen. Bila menghasilkan data berbeda, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar karena setiap sumber data memiliki sudut pandang yang berbeda.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup>Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 178

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan**

##### **1. 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 kelembagaan 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 Menjadi Institut Agama Islam Negeri Manado.

Transformasi kelembagaan dari Jurusan Tarbiyah menjadi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan itu membawa implikasi terhadap pengembangan program studi. Dalam perkembangannya, fakultas Ttarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Manado hingga saat ini memiliki enam program studi. Keenam Program Studi Tersebut adalah Program Studi Pendidikan Agama Islam (Prodi PAI), Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (Prodi MPI), Program 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).<sup>71</sup>

## **2. Visi Misi dan Tujuan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado**

### Visi

“Menjadi Pusat Pendidikan Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang Bermutu Berbasis Masyarakat Multikultural dikawasan Timur Indonesia Tahun 2035”.

### Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah dirumuskan, maka misi yang diemban sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang ilmu tarbiyah dan keguruan secara optimal pada masyarakat multibudaya.
- 2) Meningkatkan mutu manajemen lembaga yang akuntabel, kredibel, adil, transparan dan bertanggung jawab.
- 3) Menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pihak lainnya secara berkesinambungan

### Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai, yaitu:

- 1) Terwujudnya tata pamong, kepemimpinan fakultas, penjamin mutu, pengelolaan, dan evaluasi secara berkelanjutan.
- 2) Terciptanya kapabilitas, kompetensi mahasiswa dan alumni yang mampu menangani masalah sosial ke masyarakat.
- 3) Terciptanya efisiensi dan efektifitas pemanfaatan sumber daya manusia.

---

<sup>71</sup> <http://ftik.iain-manado.ac.id/> diakses pada 5 Mei 2021

- 4) Terwujudnya kualitas kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik.
- 5) Terciptanya efisiensi, efektifitas, produktivitas pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi.
- 6) Tercapainya akses ke manfaat penelitian, pelayanan pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.<sup>72</sup>

## **B. Temuan Penelitian**

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui teknik pengumpulan data sebagaimana yang sudah dijelaskan di bab terdahulu maka akan dijabarkan temuan-temuan dan penjelasan yang diperoleh dari lapangan yang berkaitan dengan Sistem layanan administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado yakni mengenai pengurusan Krs. Khs dan Seminar ujian.

### **1. Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**

#### **a. Pengurusan KRS (Kartu Rencana Studi)**

Krs adalah salah satu proses penting yang mempengaruhi kelancaran studi mahasiswa. untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pengurusan Krs peneliti mewawancarai Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sebagai berikut:

“Untuk pengurusan KRS di tahun ini agak membingungkan. Karena siacad memiliki tampilan baru dan tidak ada sosialisasi untuk pemahaman penggunaan sistem ”<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> <http://ftik.iain-manado.ac.id/> diakses pada 5 Mei 2021

Berdasarkan hasil wawancara diatas dilihat dari aspek *Reliability* pelayanannya masih belum maksimal. Karena untuk mengakses sistem sekarang membingungkan karena tampilan informasi sistem sudah diperbarui tanpa adanya pelatihan.

Sejalan yang dikatakan oleh Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado :

“iya, jelas hanya saja ada kebingungan karena sistem informasi sudah diperbarui.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang ada masih belum maksimal dengan adanya pembaharuan tampilan sistem informasi yang digunakan saat ini membuat para mahasiswa kebingungan untuk menggunakan sistem tersebut karena tidak adanya pemberitahuan informasi hal tersebut.

Sejalan yang dikatakan oleh Yudhistira N Nyaran Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“pelayanannya masih lambat sebab pada saat jadwal pengurusan Krs sudah dijalankan namun jadwal mata kuliah disistem belum ada. Jadi sedikit membingungkan karena keterlambatan jadwal pengisian krs terkadang di prodi lain sudah mengisi krs tapi di prodi saya belum”<sup>75</sup>

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa pelayanan yang ada dapat dikatakan masih kurang, seperti halnya yang dikatakan oleh saudara

<sup>73</sup> Amalia Rahmawati, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>74</sup> Astri Matey, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>75</sup> Yudhistira N Nyaran *Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021



Yudhistira N Nyaran yakni pelayanannya tidak sesuai dengan Prosedur yang ada.

Adapun menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Pembuatan Krs saat ini sudah lebih mudah dengan adanya sistem yang ada mahasiswa sudah bisa mengecek sendiri di siacad jadwal perkuliahan masing-masing jurusan. Hanya saja yang menjadi hambatan yaitu sering terjadi gangguan Paş web di siaqad.”<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pelaksanaan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi pelayanan administrasi tidak selamanya berjalan dengan baik, ada beberapa kendala yang menghambat jalannya proses pengurusan Kartu Renacana Studi (KRS). Seperti gangguan pada jaringan karena sebagian besar proses administrasi perkuliahan ada pada Sistem Administrasi Akademik (SISKA).

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“pelayanannya dilihat dari prosedurnya sudah jelas dan tidak membingungkan. Namun pada saat pelaksanaan informasi yang diberikan staf atau tenaga administrasi tidak sesuai dengan yang ada dilapangan dengan adanya jadwal kalender akademik ketika pengurusan krs sehingga pada saat mau mengambil mata kuliah jadwalnya belum ada disistem.”<sup>77</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal. Dikatakan demikian dalam penyelenggaraannya masih sering terjadi keterlambatan penginputan jadwal

---

<sup>76</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>77</sup> Iksal, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara Pada 05 November 2021

mata kuliah mahasiswa yang berdampak pada mahasiswa yang tidak bisa melakukan penyelesaian pengurusan Krs.

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“Pelayanannya dalam hal pengurusan krs masih kurang dilihat pada saat validasi krs dengan mahasiswa yang sangat banyak pergerakan staff itu sangat lambat yang mengakibatkan banyaknya mahasiswa yang harus ikut antri untuk validasi tersebut”<sup>78</sup>

Terkait dengan Pelayanan Pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) melalui Sistem Informasi Akademik (SISKA), hal demikian juga disampaikan oleh Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan administrasi khususnya pelayanan Krs masih sangat lambat karena biasanya pelayanan yang ada tidak sesuai dengan jadwal dikalender akademik”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum dapat dikatakan baik karena tidak adanya kejelasan informasi yang jelas khususnya untuk pengurusan Krs.

#### b. Pengurusan KHS (Kartu Rencana Studi)

Kartu Hasil Studi (KHS) adalah kartu yang menunjukkan nilai dan prestasi yang telah dicapai oleh mahasiswa berdasarkan input data nilai dari dosen mata kuliah ke sistem akademik. Untuk mengetahui lebih jelas pelayanan pengurusan Khs yang ada di Fakultas Tarbiyah peneliti mewawancarai Mohammad Ilyas selaku Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebagai berikut:

---

<sup>78</sup> Rista Leonita *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>79</sup> Iksal, Mahasiswa *Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

“Pengurusan KHS berdasarkan input data nilai dari dosen mata kuliah ke sistem akademik atau yang kita sebut SIAKAD, dan untuk mencetaknya mahasiswa tinggal mengakses SIAKAD kemudian Cetak KHS untuk kemudian digunakan untuk keperluan masing-masing mahasiswa.”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa Khs adalah kartu hasil studi dimana nilai yang sudah mahasiswa tempuh yang diberikan dari dosen pengampuh mata kuliah di input langsung ke sistem informasi akademik guna untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa, untuk kebutuhan atau keperluan mahasiswa dikemudian hari.

Hal demikian juga disampaikan oleh Sutrisno Ngatenan Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terkait dengan pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS) sebagai berikut:

“Tetap Berjalan Seperti Biasa Mahasiswa dapat Melihat langsung KHS (Kartu Hasil Studi) secara online melalui Siska.”<sup>81</sup>

Berdasarkan wawancara diatas bahwa Kartu Hasil Studi (KHS) saat ini sudah bisa diakses mandiri oleh Mahasiswa melalui Sistem Informasi Akademik (SISKA) yang di input langsung oleh masing-masing Dosen pengampuh. Adapun menurut Hasnil Oktavera selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan mengungkapkan bahwa :

“Sudah baik, hanya saja ada beberapa mahasiswa yang belum memahami sepenuhnya prosedur pengurusan KHS.”<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup> Mohammad Ilyas, selaku Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, Pada hasil wawancara pada 1 Desember 2021

<sup>81</sup> Sutrisno Ngatenan, Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, Pada hasil wawancara pada 1 Desember 2021

<sup>82</sup> Hasnil Oktavera selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 20 Desember 2021

Adapun menurut Wadan Y Anuli, Sekertaris Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan sebagai berikut :

“Nilai yang sudah ditempuh tiap-tiap mata kuliah langsung di uploud di sistem oleh masing-masing Dosen pengampuh, jadi masing-masing mahasiswa bisa langsung melihat sendiri nilai mereka melauai Sistem Online.”<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa Pengurusan Kartu Hasil Studi Mahasiswa yakni kartu nilai atau prestasi yang telah dicapai oleh mahasiswa selama perkuliahan berlangsung sudah bisa di akses oleh masing-masing Mahasiswa lewat Sistem Online atau Sistem Informasi Akademik.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai pelayanan pengurusan khs dilihat dari aspek *Reliability* peneliti mewawancarai Amalia Rahmawati Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado menyatakan bahwa :

“Untuk pelayanan KHS prosedurnya sudah jelas, hanya saja yang menjadi kendala password untuk untuk mengakses siakad seringkali tidak jadi ”<sup>84</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Prosedur pengurusan Khs saat ini sudah jelas hanya saja sistem informasi yang digunakan untuk keperluan dan kebutuhan mahasiswa mengalami gangguan atau bermasalah pada sistemnya sehingga membuat mahasiswa tidak dapat mengakses informasi akademik (SISKA).

Adapun menurut Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam memngungkapkan bahwa :

---

<sup>83</sup> Wadan Y Anuli, Sekertaris Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 23 Desember 2021

<sup>84</sup> Amalia Rahmawati, Mahasiswa Program Stdi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

“untuk mengakses sistem atau siacad agak kebingungan karna tampilan siacad sudah diperbarui dengan tampilan baru ”<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dalam proses pengurusan Khs melalui Sistem Informasi Akademik (SISKA) membuat mahasiswa kebingungan dalam menggunakan sistem tersebut dengan adanya pembaharuan tampilan sistem informasi.

Adapun menurut Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait pengurusan Khs melalui Sistem Informasi Akademik:

“pelayanan untuk Khs masih kebingungan karena biasanya jadwal untuk khs dikalender akademik itu sudah berjalan akan tetapi setelah pengecekan disistem itu tidak semua nilainya masuk.”

Sejalan dengan apa yang dikatakan Nurfajriah H.Lasena Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan bahwa :

“sedikit membingungkan pada saat pencetakan Khs nilai yang sudah ada saat pencetakan kadang berubah”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan prosedur pelayanan pengurusan Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa saat ini melalau prosedur yang ada dapat dikatakan bahwa sangat mudah dipahami oleh mahasiswa, akan tetapi ada beberapa kendala yang dihadapi mahasiswa saat ini yaitu gangguan pada sistem yang mana nilai mahasiswa tersebut berubah pada saat pencetakan Kartu Hasil Studi (KHS).

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“pernah sekali sistem tidak membaca beberapa mata kuliah yang telah saya selesaikan, sehingga nilai yang sudah masuk dari dosen tidak dibaca oleh sistem ”<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi akademik dalam hal ini dalam mencetak Kartu Hasil Studi (KHS) melainkan juga melalui transkrip nilai pada Sistem Informasi Akademik (SISKA) yang dipakai oleh mahasiswa saat ini sering mengalami gangguan pada jaringan SISKA yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan dalam pengurusan atau penyusunan KHS. Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam :

“disaat mau mengakses nilai mata kuliah disiska seringkali berubah .”<sup>87</sup>

c. Seminar Ujian (Proposal, komprehensif, Seminar hasil, Skripsi)

Seminar Ujian Mahasiswa adalah Kegiatan Akademik wajib bagi setiap Mahasiswa dengan ketentuan yang diberlakukan di IAIN Manado terlebih khususnya di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado. Sebagaimana disampaikan oleh Hasnil Oktavera selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan terkait Prosedur Pelayanan Pelaksanaan Seminar Ujian Mahasiswa mengungkapkan sebagai berikut :

“Dimulai dari proses seleksi administrasi (Lulus semua Mata kuliah, kartu hafalan), penentuan penguji dan SK penguji. Hanya saja sistem pelaksanaannya dengan blanded (luring dan daring) sehingga proses penilaian (identifikasi dan validasi) kurang maksimal/tidak tervalidasi dengan baik.”<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa pelayanan pengurusan seminar ujian mahasiswa mulai dari ujian proposal,

---

<sup>86</sup> Muhazzab Nabil Igbal, *Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>87</sup> Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>88</sup> Hasnil Oktavera, *Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan pada 20 Desember 2021

komprehensif, seminar hasil dan juga ujian skripsi adalah wewenangnya pihak kepengurusan tiap masing-masing program studi.

Kemudian menurut Wadan Y Anuli, Sekertaris Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah mengatakan sebagai berikut :

“Mendaftar di prodi jika sudah memenuhi persyaratan.”<sup>89</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di pahami bahwa Mahasiswa yang akan mendaftarkan diri untuk pelaksanaan Seminar Ujian, mahasiswa harus memenuhi persyaratan yang di terapkan di Fakultas Tarbiyah, jika sudah memenuhi syarat mahasiswa tersebut sudah bisa langsung mendaftarkan diri melalui masing-masing prodi.

Adapun menurut Sulfa Potiua selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan sebagai berikut :

“Pada awalnya pengurusannya via online tapi sekarang sudah bisa langsung juga yang tentunya tetap menaati protocol kesehatan.”<sup>90</sup>

Adapun menurut Astry Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Mahasiswa yakni dilihat dari aspek *Reliability* mengatakan bahwa :

“Pelayanan pengurusan seminar ujian masih lambat karena untuk penerbitan SK Ujian mahasiswa lama keluar.”<sup>91</sup>

---

<sup>89</sup> Wadan Y Anuli, Sekertaris Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan , hasil wawancara 23 Desember 2021

<sup>90</sup> Sulfa Potiua, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 7 November 2021

<sup>91</sup> Astry Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Nurfajriah H.Lasena Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam mengatakan bahwa :

“untuk pelayanan pengurusan seminar ujian Mahasiswa masih lambat ,untuk menunggu Sk ujiannya sangat lama.”<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak selamanya berjalan dengan baik, terkadang ada beberapa kendala yang menghambat jalannya proses pelayanan seperti, penerbitan SK untuk pelaksanaan seminar ujian mahasiswa terlampaui lama.

Adapun menurut Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Tadris Bahasa Inggris mengungkapkan bahwa :

“pelayanan pengurusan seminar ujian mahasiswa menurut saya lumayan lambat karena mahasiswa yang mengurus ujianpun cukup banyak”<sup>93</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi akademik mahasiswa saat ini yakni pelaksanaan seminar ujian yang ada melalui kelengkapan pemberkasaan ujian mahasiswa tersebut sudah dipenuhi hanya saja yang menjadi hambatannya banyaknya antrian mahasiswa yang mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tersebut yang mengakibatkan mahasiswa menunggu terlalu lama untuk proses pembuatan jadwal atau SK Ujian Mahasiswa.

Kemudian menurut Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Pendidikan Bahasa Arab mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah pelayanannya mulai dari prosedurnya jelas dan memudahkan bagi mahasiswa yang akan ujian adapun pada saat pelaksanaan ujian ada beberapa dosen penguji yang

---

<sup>92</sup> Nurfajriah H.Lasena Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Oktober 2021

<sup>93</sup> Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021



sibuk dan berada diluar daerah, sehingga waktu ujiannya tidak pasti dan sering di tunda.”<sup>94</sup>

Adapun menurut Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan bahwa :

“Iya sangat jelas dan tidak membingungkan.”<sup>95</sup>

Kemudian menurut Winda Kandari Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan bahwa :

“prosedur yang diberikan sudah jelas dan tidak membingungkan.”<sup>96</sup>

Adapun menurut Siskasasfitri Age Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam :

“pelayanan prosedur seminar ujian yang ada mulai dari ujian proposal, komprehensif, seminar hasil dan skripsi yang sudah saya laksanakan, memberikan prosedur yang jelas dan tidak ada kesulitan apapun.”<sup>97</sup>

Adapun menurut Sharini Basuki Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam menungkapkan bahwa :

“Sejauh ini Pelayanan seminar ujian sangat jelas dan mudah dan tidak ada kesulitan dan hambatan yang dialami ”<sup>98</sup>

Kemudian Menurut Sri Mutia Ramadhani Sineke Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam mengatakan sebagai berikut :

“Untuk pelayanan tahap ujian mulai dari ujian proposal, komprehensif, seminar hasil juga sampai pada tahap ujian skripsi masih termasuk mudah, karna mahasiswa untuk

---

<sup>94</sup> Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021

<sup>95</sup> Rista Leonita, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>96</sup> Winda Kandari, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>97</sup> Siskasasfitri Age Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Oktober 2021

<sup>98</sup> Sharini Basuki Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 14 November 2021

angkatan saya, hanya perlu memasukan beberapa berkas yang diperlukan sebagai syarat untuk mendaftar ujian”<sup>99</sup>

Kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan administrasi akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Adapun aspek tentang pelayanans pelayanan seperti *Reliability* (Kepercayaan atau kehandalan) peneliti mewawancarai Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah mengungkapkan sebagai berikut :

“Pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat”<sup>100</sup>

Kemudian menurut Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“Pelayanan administrasi di fakultas terkadang cepat.”<sup>101</sup>

Kemudian menurut Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah mengungkapkan bahwa:

“iya sangat cepat.”<sup>102</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah telah memberikan pelayanan yang baik. Hal tersebut tentunya sudah menjadi salah satu bukti bahwa tenaga administrasi sudah memenuhi keinginan Mahasiswa dengan melayani dengan begitu cepat.

---

<sup>99</sup> Sri Mutia Ramadani Sineke, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Desember 2021

<sup>100</sup> Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>101</sup> Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>102</sup> Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Adapun menurut Andini Fatresia Sumaila Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini menyatakan sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan sangat cepat.”<sup>103</sup>

Kemudian menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya belum.”<sup>104</sup>

Kemudian menurut Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya belum terlalu cepat dan tepat karena seperti halnya pelayanan saat krs-san dan khs saja dari fakultas sudah memberikan jadwal untuk pelaksanaannya tapi pada saat pelaksanaan sudah berlangsung jadwal matakuliahnya tidak ada saat yang mengakibatkan kami tidak bisa mengambil mata kuliah yang akan ditempuh.”<sup>105</sup>

Kemudian menurut Novice Tiroletu Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengatakan bahwa :

“Ya menurut saya pelayanan administrasi difakultas sudah bisa dikatakan cepat dan tepat karena sampai saat ini tidak ada hambatan apapun pelayanannya sudah sesuai dengan yang saya harapkan.”<sup>106</sup>

Adapun menurut Putri R Pakaya Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Mdrsalh Ibtida’iyah mengungkap bahwa :

“Pelayanan yang diberikan lumayan lambat, saat mau temui tenaga admin kadang harus menunggu lumayan lama karena

---

<sup>103</sup> Andini Fatresia Sumaila Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>104</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>105</sup> Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>106</sup> Novice Tiroletu, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

harus mengantri dengan mahasiswa yang lain yang sudah antrian duluan.”<sup>107</sup>

Kemudian aspek *Responsiveness* (Daya tanggap) menurut Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah mengungkapkan bahwa :

“Tenaga administrasi tidak selalu menanyakan apa yang dibutuhkan ketika kita membutuhkan pelayanan namun informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi selalu jelas.”<sup>108</sup>

Hal demikian juga disampaikan oleh Andini Fatresia Sumaila Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini terkait pelayanan administrasi dilihat dari aspek *Responsiveness* (Daya tanggap) menyatakan bahwa :

“Tenaga administrasi pasti menanyakan apa yang kita butuhkan dan informasi yang diberikan juga sangat jelas.”<sup>109</sup>

Kemudian menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan bahwa :

“Tidak selalu menanyakan apa yang kita butuhkan ”<sup>110</sup>

Adapun menurut Sri Mutia Ramadani Sineke Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan sebagai berikut:

“Iyaa, staff administrasi tidak selalu menanyakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa dibagian administrasi.”<sup>111</sup>

---

<sup>107</sup> Putri R Pakaya, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>108</sup> Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah

<sup>109</sup> Andini Fatresia Sumaila Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>110</sup> Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>111</sup> Sri Mutia Ramadani Sineke, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Desember 2021

Kemudian menurut Khoiriyyah Rahasia Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab menyatakan bahwa :

“petugas tidak selalu menanyakan apa yang kita butuhkan namun informasi yang diberikan cukup jelas mudah dipahami”<sup>112</sup>

Kemudian menurut Muftihaturrahma. S Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab menyatakan bahwa :

“tidak selalu menanyakan kebutuhan kita namun informasi yang kita butuhkan dapat dipenuhenuhi”<sup>113</sup>

Kemudian menurut Novice Tiroletu Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab menyatakan bahwa :

“tidak selalu mnanyakan apa yang kita butuhkan. ”<sup>114</sup>

Kemudian menurut Mahasiswa Putri Pakaya Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah mengungkapkan bahwa :

“Mungkin kita yang selalu memberikan pernyataan atau pertanyaan sesuai kebutuhan kita ke tenaga administrasi.”<sup>115</sup>

Hal demikian juga disampaikan oleh Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Ya, selalu menanyakan apa yang kita butuhkan, informasi yang diberikan juga jelas.”<sup>116</sup>

---

<sup>112</sup> Khoiriyyah Rahasia ,Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>113</sup> Muftihaturrahma. S, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>114</sup> Novice Tiroletu, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>115</sup> Putri Pakaya Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida’iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>116</sup> Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Adapun menurut Yudhistira N Nyaran Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Ya ada, tenaga admin fakultas selalu menanyakan dan informasi yang diberikan juga jelas”<sup>117</sup>

Adapun menurut Astry Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado menyatakan bahwa :

“tenaga administrasi selalu menanyakan kebutuhan kita apa saat kita menemui untuk memintai layanan dan informasi yang diberikan juga jelas dan mudah di mengerti.”<sup>118</sup>

Adapun menurut Hasnil Oktavera selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan mengungkapkan bahwa :

“ya, selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat.”<sup>119</sup>

Hal demikian juga disampaikan oleh Sulfa Potiua selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan sebagai berikut :

“Alhamdulillah selama ini khususnya prodi MPI selalu mendapat pelayanan cepat dan tepat.”<sup>120</sup>

---

<sup>117</sup> Yudhistira N Nyaran Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab akultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>118</sup> Astry Matey, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>119</sup> Hasnil Oktavera selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 20 Desember 2021

<sup>120</sup> Sulfa Potiua, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 7 Desember 2021

Kemudian menurut Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi dilihat dari aspek *Responsiveness* (Daya tanggap) menyatakan sebagai berikut :

“informasi yang diberikan sangat jelas dan tidak membingungkan tentunya terkait dengan kebutuhan mahasiswa.”<sup>121</sup>

Kemudian menurut Winda kandari Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengungkapkan bahwa :

“Informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi jelas dan mudah dimengerti dan selalu menanyakan apa kebutuhan kita.”<sup>122</sup>

Adapun menurut Sri Mutia Sineke Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado Mengatakan sebagai berikut:

“Iyaa, staff selalu membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam proses pengurusan di bagian administrasi dan apabila mahasiswa masih kurang paham mengenai apa yang dijelaskan oleh staff, mereka kembali menjelaskan”<sup>123</sup>

Berdasarkan wawancara di diatas diketahui bahwa Tenaga Administrasi bersedia menyediakan waktu mereka untuk membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan.

---

<sup>121</sup> Rista Leonita, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>122</sup> Winda kandari, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>123</sup> Sri Mutia Ramadani Sineke Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Desember 2021

Kemudian aspek *Empathy* (Empati) Terkait pelayanan ketika Mahasiswa mengalami kesulitan menurut Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah mengungkapkan sebagai berikut :

“tenaga administrasi bersedia membantu mahasiswa ketika mahasiswa mengalami kesulitan.”<sup>124</sup>

Kemudian menurut Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“tenaga administrasi bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pelayanan administrasi berlangsung”<sup>125</sup>

Adapun menurut Andini Fatresia Sumaila Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini menyatakan sebagai berikut :

“tenaga adinistrasi pasti membantu ketika kami menghadapi kesulitan.”<sup>126</sup>

Kemudian menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“tenaga administrasi selalu membantu mahasiswa.”<sup>127</sup>

Kemudian menurut Iksal Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“iya selalu bersedia membantu.”<sup>128</sup>

---

<sup>124</sup> Andina Pratiwi Ponongoa, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>125</sup> Amalia Rahmawati, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>126</sup> Andini Fatresia Sumaila, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini 1 November 2021

<sup>127</sup> Farlan Erlangga, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>128</sup> Iksal, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021



Kemudian menurut Khoiriyyah Rahasia Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengungkapkan bahwa :

“tenaga administrasi selalu bersedia dan meluangkan waktu untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan atau hambatan dalam penyelesaian administrasi.”<sup>129</sup>

Adapun menurut Yudhistira N Nyaran Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengatakan bahwa :

“tenaga administrasi mau membantu kalau tidak sibuk.”<sup>130</sup>

Adapun menurut Astry Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan bahwa :

“ya bersedia membantu ketika kita ada kesulitan”<sup>131</sup>

Kemudian menurut Winda kandari Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“iya bersedia membantu”<sup>132</sup>

Kemudian menurut Siskasasfitri Age Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“selalu membantu mahasiswa saat ada kesulitan”

Adapun menurut Sarini Basuki Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam mengungkapkan bahwa :

“iya selalu membantu.”<sup>133</sup>

---

<sup>129</sup> Khoiriyyah Rahasia, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>130</sup> Yudhistira N Nyaran, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>131</sup> Astry Matey, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>132</sup> Winda kandari, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>133</sup> Sarini Basuki Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 14 November 2021

Kemudian menurut Safwa Yusuf Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris mengatakan sebagai berikut :

“iya sangat membantu.”<sup>134</sup>

Kemudian menurut Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris mengatakan sebagai berikut :

“alhamdulillah selalu membantu ketika kita mengalami kesulitan”<sup>135</sup>

Kemudian menurut Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan sebagai berikut :

“iya selalu membantu menyediakan waktu ketika kita ada kesulitan”<sup>136</sup>

Adapun menurut Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris mengatakan sebagai berikut :

“Iya, bersedia.”<sup>137</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dilihat dari aspek *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi telah memberikan pelayanan yang baik dan berupaya memahami Kebutuhan Mahasiswa. Sehingga dapat membantu segala kesulitan atau hambatan yang dihadapi oleh Mahasiswa.

---

<sup>134</sup> Safwa Yusuf, Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>135</sup> Muhazzab Nabil Igbal, Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>136</sup> Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>137</sup> Nur Afiyin Tadore Alauddin, Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Kemudian Aspek *Assurance* (Keyakinan) Sebuah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance” peneliti wawancarai Amalia Rahmawati Mahasiswa program Studi Manajemen Pendidikan Islam sebagai berikut:

“Tenaga administrasi di fakultas tidak terlalu ramah dalam memberikan pelayanan”<sup>138</sup>

Kemudian menurut Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa:

“ya, tenaga administrasi ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan”<sup>139</sup>

Kemudian menurut Andina Pratiwi Ponongoa Mahasiswa Pendidikan Guru Madrasah Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sebagai berikut:

“tenaga administrasi sangat ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa”<sup>140</sup>

Sejalan dengan yang dikatakan Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sebagai berikut:

“Tenaga administrasi di fakultas sangat sopan juga ramah dalam memberikan pelayanan”<sup>141</sup>

---

<sup>138</sup> Amalia Rahmawati, Mahasiswa program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>139</sup> Astri Matey, Mahasiswa program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>140</sup> Andina Pratiwi Ponongoa, Mahasiswa Pendidikan Guru Madrasah Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>141</sup> Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Kemudian menurut Yudhistira N Nyaran Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“ya mereka selalu ramah dalam melakukan pelayanan dan kami merasa sangat nyaman saat membutuhkan pelayanan dari mereka”<sup>142</sup>

Adapun menurut Farlan Erlangga Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“pelayanan yang ada selalu sopan dan ramah kepada Mahasiswa”<sup>143</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat dipahami bahwa yang ada di fakultas dilihat dari kesopanan para pemberi layanan telah memenuhi kepuasan mahasiswa.

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan *Iksal* Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“tenaga administrasi maupun pengurus Prodi selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan”<sup>144</sup>

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan bahwa :

“petugasnya selalu ramah dan sopan begitupun pengurus prodi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa”<sup>145</sup>

---

<sup>142</sup> Yudhistira N Nyaran *Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>143</sup> Farlan Erlangga *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>144</sup> Iksal, *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021

<sup>145</sup> Rista Leonita, *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan *Sharini Basuki* Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam mengatakan bahwa :

“tenaga administrasi di fakultas juga termasuk pengurus prodi mereka selalu ramah dalam melakukan pelayanannya”<sup>146</sup>

Hal demikian juga disampaikan oleh Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“pelayanannya sangat baik, dilihat dari kesoapnan mereka juga sangat ramah saat memberikan pelayanan”<sup>147</sup>

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Nurfajriah H.Lasena Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam :

“pelayanannya sangat baik, karena mereka sangat sopan dan ramah saat kami mahasiswa membutuhkan pelayanan dari pihak tenaga administrasi di fakultas ataupun dari masing-masing prodi”<sup>148</sup>.

Kemudian Aspek *Tangibles* (Berwujud) dilihat dari kedisiplinan Tenaga Administrasi dalam melakukan pekerjaan yakni peneliti wawancarai Amalia Rahmawati, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidik Islam :

“tenaga administrasi kadang tidak berada dalam ruang kerja saat ditemui untuk memintai layanan, kadang dalam waktu yang bisa dikatakan cukup lama untuk menunggu mereka kembali”<sup>149</sup>

---

<sup>146</sup> Sharini Basuki *Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 14 November 2021

<sup>147</sup> Muhazzab Nabil Igbal *Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>148</sup> Nurfajriah H Lasena, *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, *hasil wawancara Pada 28 Oktober 2021*

<sup>149</sup> Amalia Rahmawati, *Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

Kemudian menurut Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa:

“tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah beberapa diantaranya sangat susah ditemui saat kami membutuhkan pelayanannya, sehingga urusan kami tidak terselesaikan diwaktu yang kami butuhkan”<sup>150</sup>

Adapun menurut Sri Mutia Sineke Mahasiswa Program Studi manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado sebagai berikut:

“Tidak selalu, kadang staff administrasi ketika mahasiswa memerlukannya tidak ada diruangan bahkan ketika belum jam istirahat, jadi mahasiswa kadang harus menunggu”.<sup>151</sup>

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Rista Leonita Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado mengatakan bahwa :

“Tidak selalu berada diruangan, karena ada salah satu petugas administrasi yang jarang masuk kantor, walaupun hadir datang terlambat dan pulang paling cepat”<sup>152</sup>

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Safwa N. Yusuf Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris :

“ya , petugas administrasi sangat mudah ditemui, setiap kita membutuhkan pelayanan mereka selalu berada diruang kerja”<sup>153</sup>

---

<sup>150</sup> Astri Matey, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>151</sup> Sri Mutia Sineke, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Desember 2021

<sup>152</sup> Rista Leonita, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>153</sup> Safwa N. Yusuf, Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Adapun menurut Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam mengungkapkan bahwa :

“petugas administrasi kadang tidak mudah untuk ditemui saat kami membutuhkan pelayanan”<sup>154</sup>

Hal tersebut juga sejalan dengan yang dikatakan Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab :

“tidak selalu berada diruangan. Karena pada saat kami datang ke ruangan administrasi pada jam yang seharusnya sudah datang dan berada di ruang kerja untuk memintai layanan beberapa diantaranya belum datang sehingga kita harus menunggu mereka tiba untuk dimintai layanan”<sup>155</sup>

Kemudian menurut Putry Pakaya Mahasiswa Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah mengungkapkan bahwa :

“Jarang. Kadang mudah ditemui kadang juga tidak. Karena”<sup>156</sup>

## **2. Kendala dan Solusi yang Dihadapi Pada Saat Memberikan Pelayanan**

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi dalam peningkatan pelayanan di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Manado tidak pernah terlepas dari permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mohammad Ilyas Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yaitu mengungkapkan bahwa :

“Kendala utama dalam pelayanan KRS yaitu informasi tentang mata kuliah yang harus diambil oleh mahasiswa baik yang kontrak berjalan maupun kontrak bawah. Kemudian kendala waktu pengisian KRS yang kurang Disiplin, artinya walau sudah ditutup masa atau periode KRS tetap saja ada

---

<sup>154</sup> Wafiq Layama, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>155</sup> Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 05 November 2021

<sup>156</sup> Putri R Pakaya, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

mahasiswa yang belum mengisi KRS atau membuat KRS dan dia tetap mengikuti perkuliahan, sehingga berdampak pada Presensi kelas hingga nilai pada akhir semester yang tidak sesuai dengan harapan hingga miskomunikasi antar dosen pengampu dan tendik.<sup>157</sup>

Adapun solusi terkait ketidaksiplinan mahasiswa dalam pengurusan KRS. Sebagaimana disampaikan oleh Mohammad Ilyas selaku Tenaga Administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan menyatakan sebagai berikut.:

“Solusinya, mahasiswa harus menghubungi dosen yang bersangkutan terlebih dahulu, baru melapor ke petugas admnisitrasi di fakultas. Jika dari dosen yang bersangkutan masih bisa memberikan kesempatan untuk melakukan validasi krs. Akan tetapi dari fakultas sdh memberikan batas waktu 3 mnggu, jika lewat dari batas waktu yang ditentukan mahasiswa tersebut tidak bisa melakukan validasi. Karena fakultas sudah menerapkan aturan itu. Tapi Seharusnya mahasiswa harus melakukan validasi sebelum batas waktu yang ditentukan, agar supaya pada saat proses belajar mengajar absen lengkap. Bagi yang sudah terlambat validasi yang selalu jadi masalah bagi tenaga administrasi.”

Kemudian menurut Sutrisno Ngatenan Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yaitu mengungkapkan bahwa :

“Ketika Mahasiswa terlambat dalam pengurusan KRS.. sehingga tidak terdaftar di absen Kelas masing-masing.. solusinya mempercepat pengurusan KRS sesuai sebelum batas akhir pengisian KRS. artinya sebelum proses pembelajaran berlangsung mahasiswa harus segera membuat KRS dan divalidasi oleh administrasi apabila tidak dianggap tidak mengikuti selama perkuliahan berlangsung.”<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup> Mohammad Ilyas ,Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 Desember 2021

<sup>158</sup> Sutrisno Ngatenan, Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 Desember 2021



Kemudian menurut Abdurrahman Wahid Abdullah Sekertaris Program Studi Pendidikan Bahasa Arab terkait Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian yakni sebagai berikut :

“Pelayanan bertabrakan dengan kegiatan prodi yang lain, seperti perkuliahan atau seminar. Solusinya, utamakan yang prioritas.”<sup>159</sup>

Adapun menurut Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris terkait Pengurusan Seminar Ujian sebagai berikut :

“antrian mahasiswa mengurus lumayan banyak yang mengakibatkan kita harus sabar menunggu untuk mendapatkan pelayanan untuk pengurusan seminar ujian.”<sup>160</sup>

Kemudian menurut Astri Matey Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam mengungkapkan sebagai berikut :

“SK keluar lama.”<sup>161</sup>

Adapun menurut Mohammad Ilyas salah satu Tenaga Administrasi fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado terkait pelayanan SK Ujian Mahasiswa sebagai berikut :

“SK ujian berdasarkan urutan pendaftaran mahasiswa juga tergantung dari pada kuota pendaftaran, jika pendaftaran banyak otomatis panjadwalan untuk ujian pun harus sesuai antrian bahkan bisa sebulan dalam menunggu SK tersebut keluar, jadi permasalahannya adalah banyaknya permintaan ujian sehingga waktu keluar SK terlampau lama.”<sup>162</sup>

---

<sup>159</sup> Abdurrahman Wahid Abdullah Sekertaris Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 21 Desember 2021

<sup>160</sup> Nur Afiyin Tadore Alauddin Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>161</sup> Astri Matey , Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>162</sup> Mohammad Ilyas ,Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa banyaknya permintaan ujian mahasiswa sehingga waktu keluar SK terlampau lama. Disamping itu juga urutan pendaftaran ujian mahasiswa tergantung pada Kuota pendaftaran dan apabila pendaftaran mahasiswa banyak, penjadwalan untuk ujianpun harus menunggu sesuai antrian.

Kemudian menurut Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab mengatakan sebagai berikut :

“Beberapa dosen penguji berada diluar daerah, sehingga harus menggunakan media online untuk kebutuhan mahasiswa.”<sup>163</sup>

Adapun menurut Muhazzab Nabil Igbal Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab terkait hambatan dalam pengurusan KHS sebagai berikut :

“Pernah sekali sistem tidak membaca beberapa mata kuliah yang telah saya selesaikan, sehingga nilai yang sudah masuk dari dosen tidak dibaca oleh sistem.”<sup>164</sup>

Kemudian menurut Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait kendala yang dihadapi saat pengurusan seminar ujian sebagai berikut :

“Persyaratan yang banyak dan SK yang lama keluar.”<sup>165</sup>

Adapun menurut Gusiari Agow Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait pengurusan pelaksanaan Seminar Ujian sebagai berikut :

“Iya jelas tetapi kendalanya yaitu menunggu jadwal yang terlalu lama.”<sup>166</sup>

---

<sup>163</sup> Muhazzab Nabil Igbal ,Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>164</sup> Muhazzab Nabil Igbal, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

<sup>165</sup> Amalia Rahmawati, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>166</sup> Gusiari Agow, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 28 Oktober 2021

Adapun menurut Amalia Rahmawati Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terkait pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) sebagai berikut :

“Tidak ada. hanya saja password untuk untuk mengakses siakad seringkali tidak jadi.”<sup>167</sup>

Kemudian menurut Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam terkait pengurusan Kartu Hasil Studi (KHS) sebagai berikut :

“Kendalanya pada jaringan dan sistem di siska disaat mau mengakses nilai mata kuliah disiska seringkali berubah.”<sup>168</sup>

### C. Pembahasan

Pelayanan akademik sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Pelayanan yang tepat dan cepat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diinginkan oleh Mahasiswa.

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 kehandalan) Tenaga Administrasi di Fakultas dalam melayani mahasiswa belum maksimal seperti yang di akui oleh Mahasiswa dalam pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) yaitu, masih seringkali terjadi masalah yang menghambat proses perkuliahan atau kegiatan akademik Mahasiswa seperti Keterlambatan penginputan jadwal mata kuliah, lambatnya proses validasi Kartu Rencana Studi (KRS) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

---

<sup>167</sup> malia Rahmawati, Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 1 November 2021

<sup>168</sup> Wafiq Layama Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado, hasil wawancara pada 5 November 2021

Berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan kepada mahasiswa bisa dikatakan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya kemauan Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas ketika Mahasiswa menghadapi kesulitan.

Berdasarkan aspek *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi telah memberikan pelayanan yang baik dan berupaya memahami Kebutuhan Mahasiswa. Sehingga dapat membantu segala kesulitan atau hambatan yang dihadapi oleh Mahasiswa.

Kemudian kualitas pelayanan berdasarkan Aspek *Assurance* (Keyakinan) hasil temuan menunjukkan bahwa pemenuhan layanan dan tanggungjawab petugas terhadap layanan dapat dikatakan sudah memuaskan para penerima layanan. Hal demikian dapat dilihat dari kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam memberikan layanan seperti keramahan 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 diberikan dari aspek ini diketahui bahwa pelayanannya dapat dikatakan masih belum 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 dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan ini penting. Kemampuan petugas dalam menjaga, memperhatikan dan memahami keinginan penerima layanan, akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas untuk meringkas dan mendeskripsikan hasil temuan dan pembahasan maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi berdasarkan aspek *Reliability* (Kepercayaan atau kehandalan) belum maksimal dilihat dari kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan, pelayanan berdasarkan aspek *Responsiviness* (daya tanggap) sudah baik, hal ini dibuktikan dengan oleh kemauan Tenaga Administrasi untuk membantu memberikan informasi yang jelas kepada Mahasiswa yang membutuhkan, pelayanan berdasarkan aspek *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi telah memberikan pelayanan yang baik dilihat dari upaya Tenaga Administrasi telah memahami Kebutuhan Mahasiswa., pelayanan berdasarkan aspek *Assurance* (Keyakinan) dikatakan sudah memuaskan para penerima layanan., hal ini dilihat dari kemampuan dalam memberikan layanan seperti keramahan pemberi layanan kepada penerima layanan, pelayanan berdasarkan aspek *Tangibles* (Berwujud) pelayanannya dapat dikatakan masih belum memenuhi harapan atau keinginan Mahasiswa. karena kesulitan menemui para pemberi layanan yang tidak selalu berada di ruang kerja di saat Mahasiswa membutuhkannya.
2. Kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan pelaksanaan kegiatan Administrasi yaitu keterlambatan penginputan jadwal mata kuliah, jaringan sistem yang digunakan Mahasiswa masih sering bermasalah sehingga menghambat kegiatan perkuliahan mahasiswa, kemudian ketidak disiplin mahasiswa dalam pengambilan jadwal mata kuliah masih ada yang terlambat membuat Krs

dari batas waktu yang ditentukan. Solusinya, mahasiswa harus menghubungi dosen yang bersangkutan terlebih dahulu, Jika dari dosen yang bersangkutan masih bisa memberikan kesempatan untuk melakukan validasi krs, Mahasiswa tersebut masih bisa mengikuti perkuliahan.

## **B. Saran**

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

1. Bagi pihak Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado agar meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi guna untuk memperlancar kegiatan administrasi
2. Bagi petugas Pimpinan dan Tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado perlu mengadakan Pelatihan dengan mahasiswa dalam penggunaan sistem baru yang diterapkan di Fakultas agar mahasiswa tidak kebingungan pada saat menggunakan sistem.
3. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti Sistem layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu keguruan IAIN Manado, diharapkan dapat mengembangkan dan meneruskan kembali penelitian ini dengan menambah komponen yang belum diulas dalam penelitian ini, agar nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang membangun untuk Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ja'far Muhammad bin Jarir Ath-Thabari, Tafsir Ath-Thabari , diterjemahkan dari Jami' Al Bayan an Ta'wil Ayi Al Qur'an, terj. Abdul Somad dan Abdurrahim Supandi, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2009)
- Alal al-Din al-Suyuti, Lubab al-Nuqul fi Asbab al-Nuzul, dalam Tafsir Al-Qur'an al-'Azim, (Beirut : Dar al-Fikr, 1991)
- Alfiani Arifah, Skripsi *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Disubbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta* ( Yogyakarta: Universitas Negeri, 2016)
- Ali Farid, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1
- Amirullah Royhan, *Pelayanan Administrasi Akademik dan Hubungan Sosial Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2016)
- Amrizal Alfianto , *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako*, e Jurnal Katalogis, (Volume 4 No.9, 2016)
- Angkoro Nalendro Pambasmi, *Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri, 2017)
- Arif M. Nurrianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV, Afabeta, 2010), Cet. Ke-1
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Preaktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Boediono, *Pelayanan Prima perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003)
- Burhanudin Yusak, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Citpa, 2015)
- Daryanto M, *Administrasi Pendidikan*, Cet 6 (Jakarta : Rineka Cipta, 2010)

- Daryono, *Menuju Manajemen Berbasis Sekolah*, (Pasuruan: Lembaga Akademik & Research Institute, 2020 )
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta:Pantja Cemerlang,2009)
- Erdiyanti, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Kendari: Istana Profesional, Desember 2007)
- Effiyaldi, *Analisis Perancang Sistem Informasi Akademik pada Stikes Prima Jambi* (Vol 3, No. 4, desember, 2018)
- Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Cet 4(Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005)
- <http://ftik.iain-manado.ac.id/> diakses pada 5 Mei 2021
- Irawan handi, *prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Gramedia, 2003)
- Irawan Indra, *pengembangan sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau*, Jurnal Teknologi dan open Source (Vol.1 No.2, Desember, 2018)
- Jamal Nur & Masykurotus Syarifah , *Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Kabilah (Vol. 3 No. 2 Desember 2018)
- Jurnal Manajemen Sistem Informasi (Vol. 3, No. 4, Desember, 2018)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kamus digital (offline)
- Kasmir, *Pemasaran bank*, Cet 2 (Jakarta : Kencana, 2005)
- L, P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Marthalina, *Analisis Pelayanan Akadmik dan KepuasanMahasiswa di IPDN Kampus Jakarta*, Jurnal MSDM (Vol. 5, No. 1, Juni 2018)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)
- Mulyapradana Aria, Atik Indah Lazulfa, *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM*



*Kabupaten Tegal*, Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Vol.1 Nomor Februari 2018)

Musmini Lucy. S, Ni ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi informasi*, Seminar Nasional Riset Inovatif III (2015)

Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001)

Nismawati, Skripsi *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademeik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makasar* (Makasar: Universitas Islam Negeri, 2016)

Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Vol.2, No.2 April 2020)

Pambasmi Angkoro Nalendro, Skripsi *Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Raden Intan Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri, 2017)

Patilima Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Pedoman Umum Pemilihan Tenaga Administrasi Akademik Beprestasi Tahun 2010.

Kementrian Pendidikan Nasional direktorat Jendral Pendidikan Tinggi  
Direktorat Akademik

Purwanto M. Ngalim, *Administrasi dan supervisi pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008)

S Moenir A, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Keenam, 2002)

Sri Musmini Lucy & Ni Ketut Kertiasih, *Pengembangan Sistem Administrasi Akademik Jurusan D3 Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi* , Seminar Nasional Reset Inovatif III Tahun 2015

Sufiyyah Arrafiatus, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Aset, (Vol. 13 No. 2 September 2011)

Sugih Hartini Ninik, Skripsi *Pelaksanaan SystemAadiministrasiAakademik di Politeknik Seni Yogyakarta* (Yogyakarta: Universitas Negeri, 2010)

- Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Cet. 25; Bandung, Alfabeta, 2017)
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009)
- Syaifurrahman Saqola, *Manajemen dalam Pembelajaran* (Jakarta: Permeta puri media, 2013)
- Syarifah Masykurotus, Nurjamal, *Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Kabilah (Vol. 3 No. 2 Desember 2018)
- M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur'an* (Volume 3) Surah Al-Ma'idah kelompok 1 ayat 2
- M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Keserasian Al-Qur'an* (Volume 1) Surah Al-Baqarah kelompok 1 ayat 185
- Tjiptono Fandy, *prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005)
- Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Tuerah F.R, L Mananeke. H.N. Tawas, *Analisis Kualitas Layanan*, Jurnal EMBA (Vol.3 No.4 Desember 2015)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Ushansyah, "Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan", *Jurnal Koperatif Wilayah XI Kalimantan*, (Vol.7 N0.1 2017)
- Winasih Atik Septi dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009)
- Zulita Leni Natalia, Indra Kanedi, *Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*, Jurnal Media Infotama (Vol.7 No.2 September, 2011)

L

A

M

P

I

R


A

N

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

### Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**  
Jln. Dr.S. H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B- 2268 /In. 25 / F.II / TL.00.1 /10/ 2020  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Manado, 17 Oktober 2020

Kepada Yth :  
**Kepala/Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
IAIN Manado**

Di Tempat

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut dibawah ini :



Nama : Ade Putri Abubakar  
N I M : 16.2.4.045  
Semester : IX (Sembilan)  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Bermaksud melakukan penelitian di desa/lembaga/sekolah yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul : **"Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado"**.  
Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan dengan Dosen Pembimbing :

1. Drs. Kusnan, M.Pd
2. Zulkifli Mansyur, M.A

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Oktober s.d. Desember 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

  
Wassalam  
Dekan  
  
Dr. Ardianto, M.Pd  
NIP. 19760318 200604 1 003

Tembusan :  
- Rektor IAIN Manado sebagai Laporan

4. Masing-masing yang bersangkutan

Lampiran 2

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jln. Dr. S. H Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : B-*1572* / In. 25 / F.II / PP.00.9 / 07 / 2021

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ade Putri Abubakar  
NIM : 16.2.4.045  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir dengan judul : **"Sistem Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Manado"**.

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 19 Oktober s/d/ Desember 2020.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Manado, *06* Juli 2021

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



*[Signature]*  
**Dr. Mutmainah, M.Pd**  
NIP. 19810716 200604 2 002

Tembusan :

1. Dekan sebagai Laporan
2. Kaprodi MPI
3. Arsip

Lampiran 3

Daftar Informan

| No | Informan                           | Keterangan   |
|----|------------------------------------|--|
| 1  | Sulfa Potiua, S.Ag, M.Pd.I         | Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam               |
| 2  | Hasnil Oktavera, M.Pd.I            | Kaprodi Pendidikan Bahasa Arab                               |
| 3  | Abdurrahman Wahid Abdullah, M.Pd.I | Sekretaris Pendidikan Bahasa Arab                            |
| 4  | Wadan Y Anuli, S.Pd, M.Pd          | Sekretaris Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah |
| 5  | Muhammad Ilyas Modeong             | Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan      |
| 6  | Sutrisno Ngatenan                  | Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan      |
| 7  | Amalia Rahmawati                   | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 8  | Andina Pratiwi Ponongoa            | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah |
| 9  | Andini Fatresia Sumaila            | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini      |
| 10 | Farlan Erlangga                    | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 11 | Iksal                              | Mahasiswa Program Studi                                      |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
|    |                            | Manajemen Pendidikan Islam                                   |
| 12 | Khoiriyyah Rahasia         | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab               |
| 13 | Muftihaturrahma. S         | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab               |
| 14 | Novice Tiroletu            | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab               |
| 15 | Putri R Pakaya             | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah |
| 16 | Wafiq Layama               | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam               |
| 17 | Yudhistira N Nyaran        | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab               |
| 18 | Winda kandari              | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 19 | Rista Leonita              | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 20 | Nurfajriah H.Lasena        | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 21 | Astri Matey                | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam           |
| 22 | Nur Afylin Tadore Alauddin | Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris                |
| 23 | Safwa N. Yusuf             | Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris                |
| 22 | Sarini Basuki              | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam               |

|    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| 23 | Siskasasfitri Age        | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam     |
| 24 | Muhazzab Nabil Igbal     | Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Arab     |
| 25 | Gusiari Agow             | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam |
| 26 | Srimutia Ramadani Sineke | Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam |



## Lampiran 4

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara dengan Tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu  
Keguruan IAIN Manado

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KRS dimasa saat ini ?
2. Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KHS saat ini?
3. Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan Krs ?kesalahan apasaja yang dibuat?
4. Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Proposal) saat ini?
5. Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Komprehensif) dimasa pandemik saat ini?
6. Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) dimasa pandemi saat ini?
7. Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) dimasa pandemi saat ini?
8. Kendala apasaja yang tenaga administrasi alami saat memberikan Pelayanan Krs-san? Bagaimana solusinya?
9. Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan/penginputan nilai mahasiswa? Bagaimana solusinya?
10. Mengapa Sk ujian Mahasiswa saat ini penyelesaiannya sangat lama. Hingga ada yang menunggu kurang lebih 1 bulan penyelesaiannya? kendala apa?
11. Jika ditanya tentang info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan?
12. Bagaimana dengan Jam operasional tenaga administrasi saat ini ?
13. Apakah petugas administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?
14. Menurut anda Apakah Ruang pelayanan adm yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi nyaman ?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara dengan Ketua dan Sekertaris Program Studi di Fakultas Tarbiyah  
Dan Ilmu Keguruan IAIN Manado.

1. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa saat ini?
2. Bagaimana dengan prosedur pengurusan Kartu Hasil Studi (KHS) Mahasiswa saat ini?
3. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Proposal) saat ini ?
4. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Komprehensif) saat ini?
5. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Seminar Hasil) saat ini?
6. Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Skripsi) saat ini?
7. Apakah pelayanan Tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah berikan selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat?
8. Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal mahasiswa? Bagaimana solusinya?
9. Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif mahasiswa? Bagaimana solusinya?
10. Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil mahasiswa? Bagaimana solusinya?
11. Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi mahasiswa? Bagaimana solusinya?
12. Apakah tenaga administrasi di fakultas tarbiyah selalu bersedia membantu ketika kaprodi/sekertaris prodi mendapatkan kesulitan saat meminta bantuan pelayanan tenaga administrasi ?
13. Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?
14. Apakah tenaga administrasi selalu berada ditempat pada saat ketua prodi/sekertaris prodi memintai layanan ?
15. Fasilitas apasaja yang diberikan akademik fakultas dalam pelaksanaan seminar ujian mahasiswa?
16. apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?

17. Apakah Tenaga Administrasi di Fakultas selalu berpakaian rapi pada saat memberikan layanan ?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Fakultas Tarbiyah Dan  
Ilmu Keguruan IAIN Manado.

1. Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
2. Apakah pelayanan KHS, saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
3. Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
4. Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
5. Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
6. Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?
7. Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?
8. Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?
9. Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ?
10. Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?
11. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?
12. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan KHS?
13. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?
14. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif?
15. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?
16. Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?

17. Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?
18. Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?
19. Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?
20. apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?
21. apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?
22. Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?
23. Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?
24. Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?
25. Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?
26. Apakah Tenaga Adm di fakultas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan?
27. Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?
28. Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?
29. Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?
30. Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan!
31. Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?
32. kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?
33. kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?
34. kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?
35. kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?

Lampiran 5

**LEMBAR OBSERVASI**

|  |            |
|--|------------|
| Har/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2020<br>Lokasi : Gedung Fakultas Tarbiyah<br>Ilmu Kegruan IAIN Manado  | Ket        |
| Observasi awal jam 08:00 sampai jam 09:00 pagi, yang peneliti lakukan yaitu melihat keberadaan pegawai staf administrasi difakultas tarbiyah apakah pegawai staf administrasi telah datang tepat waktu pada saat jam kerja sudah dimulai | TERLAKSANA |

|  |            |
|--|------------|
| Har/Tanggal : Rabu,29 Juli 2020<br>Lokasi : Gedung Fakultas Tarbiyah<br>Ilmu Kegruan IAIN Manado                 | Ket        |
| Observasi kedua pada jam 09:00 pagi, peneliti masih memantau kedatangan pegawai administrasi difakultas tarbiyah | TERLAKSANA |

|   |            |
|---|------------|
| Har/Tanggal : Senin, 3 Agustus 2020<br>Lokasi : Kampus IAIN Manado  | Ket        |
| Observasi ketiga pada jam 14.00 melakukan wawancara dengan 2 orang Mahasiswa MPI mengenai pelayanan administrasi difakultas | TERLAKSANA |

|   |            |
|---|------------|
| Har/Tanggal : Selasa, 4 Agustus<br>Lokasi : Kampus IAIN Manado  | Ket        |
| Observasi ketiga pada jam 10:00 masih melakukan wawancara dengan Mahasiswa MPI mengenai pelayanan administrasi difakultas | TERLAKSANA |

## Lampiran 6

### CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 1 Desember 2021

Narasumber : Mohammad Ilyas

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara   |
|-----|---|---|
| 1   | Nama  | Mohammad Ilyas  |
| 2   | Jenis kelamin   | Laki-laki   |
| 3   | Email   | <a href="mailto:mohammad.ilyas@iain-manado.ac.id">mohammad.ilyas@iain-manado.ac.id</a>  |
| 4   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KRS dimasa pandemik saat ini ? | Pengurusan KRS dimasa Pandemi mengalami kesulitan terutama pada periode pengisian KRS mahasiswa baru yang mana seharusnya diadakan pelatihan secara kolektif melalui kegiatan PBAK, namun karena masa pandemi pelatihan atau sosialisasi KRS dilaksanakan via online (daring) dan dampak daripadanya terjadi banyak kesalahan pengambilan mata kuliah dan tak kurang juga banyak yang masih bingung terkait pengisian KRS tersebut. |
| 5   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KHS dimasa pandemi saat ini?   | Pengurusan KHS atau kartu hasil studi tidak ada kendala disana karena KHS itu berdasarkan input data nilai dari dosen mata kuliah ke sistem akademik atau yang kita sebut SIAKAD, dan untuk mencetaknya mahasiswa tinggal   |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | mengakses SIAKAD kemudian Cetak KHS untuk kemudian digunakan untuk keperluan masing-masing mahasiswa.   |
| 6 | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan Krs ?<br>kesalahan apasaja yang dibuat? | Kesalahan teknis BYSYSTEM terkait pengisian masih ada, terutama dalam pengambilan kontrak mata kuliah yang tidak sesuai dengan semester berjalan mahasiswa contohnya mahasiswa kontrak mata kuliahnya kurang (tidak lengkap) atau mahasiswa semester bawah mengambil kontrak mata kuliah atas. Kemudian kesalahan pengisian NONSYSTEM yaitu khusus mahasiswa yang mengambil kontrak bawah tidak melakukan konsultasi terdahulu dengan Kaprodi selaku penanggung jawab KRS, sehingga mata kuliah yg diambil tidak tepat sasaran. |
| 7 | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan Khs ?kesalahan apasaja yang dibuat?     | Mengacu dengan jawaban nomor dua diatas, KHS itu berdasarkan input data nilai dari dosen mata kuliah ke sistem akademik (SIAKAD). Jadi mahasiswa hanya bisa mencetak KHS.   |
| 8 | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan seminar ujian?kesalahan apasaja yang    | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | dibuat?   |   |
| 9  | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Proposal) dimasa pandemi saat ini?                               | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi  |
| 10 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Komprehensif) dimasa pandemik saat ini?                          | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi  |
| 11 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) dimasa pandemi saat ini?                          | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi  |
| 12 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) dimasa pandemi saat ini?                                | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi  |
| 13 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa? | Proses pelayanan akademik tentunya berdasarkan kebutuhan mahasiswa, jadi disetiap pengurusan Surat keterangan mahasiswa mengisi formulir yang tersedia dan mengisi serta melengkapi semua yg dibutuhkan dari pengurusan surat tersebut termasuk disitu menulis kolom isian "untuk |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | keperluan pengurusan?  |
| 14 | Kendala apasaja yang tenaga administrasi alami saat memberikan Pelayanan Krs-san? Bagaimana solusinya?                              | Kendala utama dalam pelayanan KRS yaitu informasi tentang mata kuliah yg harus diambil oleh mahasiswa baik yang kontrak berjalan maupun kontrak bawah. Kemudian kendala waktu pengisian KRS yang kurang Disiplin, artinya walau sudah ditutup masa atau periode KRS tetap saja ada mahasiswa yang belum mengisi KRS atau membuat KRS dan dia tetap mengikuti perkuliahan, sehingga berdampak pada Presensi kelas hingga nilai pada akhir semester yang tidak sesuai dengan harapan hingga miskomunikasi antar dosen pengampu dan tendik. |
| 15 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan/penginputan nilai mahasiswa? Bagaimana solusinya?                    | Penginputan Nilai dilaksanakan oleh Dosen Pengampu masing-masingnya.   |
| 16 | Kendala apasaja yang dialami selama ini, saat memberikan Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal mahasiswa? Bagaimana solusinya | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi.  |
| 17 | Kendala apasaja yang dialami selama ini pada saat memberikan Pelayanan  | Semua pengurusan Ujian (Proposal/Seminar Hasil/Kompre/Skripsi) adalah wewenang dari Prodi, dan untuk   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | Pengurusan Seminar Ujian Skripsi mahasiswa?<br>Bagaimana solusinya?   | jelasnya dikonsultasikan dengan Kaprodi atau Sekprodi   |
| 18 | Apakah Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?   | Melaksanakan pelayanan akademik termasuk didalamnya yaitu membantu mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait proses akademik.   |
| 19 | Mengapa Sk ujian Mahasiswa saat ini penyelesaiannya sangat lama. Hingga ada yang menunggu kurang lebih 1 bulan penyelesaiannya?kendala apa?                     | SK ujian berdasarkan urutan pendaftaran mahasiswa juga tergantung daripada kuota pendaftaran, jika pendaftaran banyak otomatis panjadwalan untuk ujian pun harus sesuai antrian bahkan bisa sebulan dalam menunggu SK tersebut keluar, jadi permasalahannya adalah banyaknya permintaan ujian sehingga waktu keluar SK terlampaui lama. |
| 20 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan? | Melaksanakan pelayanan akademik termasuk didalamnya yaitu membantu mahasiswa dalam mendapatkan informasi terkait proses akademik.   |
| 21 | Bagaimana dengan Jam operasional tenaga administrasi dimasa pandemik saat ini ?   | Sesuai dengan jam kerja   |
| 22 | Apakah petugas administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?   | Pelayanan akademik sesuai dengan jam kerja, terkadang ada toleransi dalam pelayanan administrasi diluar jam kerja   |
| 23 | Menurut anda Apakah Ruang pelayanan adm yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi nyaman ?   | Iya   |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 1 Desember 2021 :

Narasumber : Sutrisno Ngatenan

| No. | Pertanyaan   | Hasil Wawancara   |
|-----|--|---|
| 1   | Nama   | Sutrisno Ngatenan   |
| 2   | Jenis kelamin  | Laki-Laki   |
| 3   | Email  | <a href="mailto:sutrisno.ngatenan@gmail.com">sutrisno.ngatenan@gmail.com</a>  |
| 4   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KRS dimasa pandemik saat ini ?  | Prosedur Pelayanan Pengurusan KRS di Masa Pandemi saat ini tetap berjalan seperti Biasa pengisian KRS telah dilakukan secara Online melalui Sistem Informasi Akademik (SISKA) yang dapat diakses setiap Mahasiswa dan pada saat efektif penggunaan siacad dari pak dekan ,beliau instruksikan bikin batas waktu pembuatan jadwal, penginputan KRS dan Validasi , dan itu biasanya kami membuat pengumuman bagi mahasiswa yang terlambat akan dikenakan sanksi yaitu berupa mahasiswa walaupun sudah membayar spp tapi tidak membuat KRS atau tidak melakukan validasi di nonaktifkan. Jadi, harus Melakukan pembayaran spp terlebih dahulu sebelum melakukan pengurusan KRS |
| 5   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KHS dimasa pandemi saat ini?  | Tetap Berjalan Seperti Biasa Mahasiswa dapat Melihat langsung KHS (Kartu Hasil Studi) secara online melalui SiSKA.  |
| 6   | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan Krs ?kesalahan apasaja yang dibuat? | Kesalahan 1. Salah dalam Pengambilan Mata Kuliah (Human Error) 2. Tidak Berkonsultasi dengan Kaprodi Pada Saat Melakukan Kontrak Bawah Mata Kuliah, sehingga menyebabkan kesalahan dalam pengambilan kontrak Mata Kuliah.   |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 7  | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan Khs ?kesalahan apasaja yang dibuat?          | Tidak, Kartu Hasil Studi adalah Deskripsi Nilai Mata Kuliah Mahasiswa Setiap Semester.   |
| 8  | Apakah sampai saat ini masih ada mahasiswa yang melakukan kesalahan pada saat pengurusan seminar ujian?kesalahan apasaja yang dibuat? | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 9  | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Proposal) dimasa pandemi saat ini?   | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 10 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Komprehensif) dimasa pandemik saat ini?                                      | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 11 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) dimasa pandemi saat ini?                                      | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 12 | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) dimasa pandemi saat ini?  | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 13 | Apakah pelayanan yang petugas administrasi berikan selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat? berikan alasan!                           | Semua pengurusan Ujian mulai dari ujian Proposal, Komprehensif, seminar hasil dan Skripsi adalah wewenang dari Prodi, dan untuk jelasnya ditanyakan ke Kaprodi masing-masing |
| 14 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa?             | Ya, untuk memperjelas maksud dari mahasiswa sehingga dapat diketahui alasan dalam pengurusan surat maupun dalam pelayanan akademik.  |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 15 | Kendala apasaja yang tenaga administrasi alami saat memberikan Pelayanan Krs-san? Bagaimana solusinya?                                      | Ketika Mahasiswa terlambat dalam pengurusan KRS.. sehingga tidak terdaftar di Absen Kelas masing-masing.. solusinya mempercepat pengurusan KRS sesuai sebelum batas akhir pengisian KRS. artinya sebelum proses pembelajaran berlangsung mahasiswa harus segera membuat KRS dan divalidasi oleh administrasi apabila tidak dianggap tidak mengikuti selama perkuliahan berlangsung   |
| 16 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS? Bagaimana solusinya?  | Tidak ada  |
| 17 | Apakah Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?                           | Ya, itu bagian dari tugas tenaga administrasi untuk memberikan pelayanan terbaik   |
| 18 | Mengapa Sk ujian Mahasiswa saat ini penyelesaiannya sangat lama. Hingga ada yang menunggu kurang lebih 1 bulan penyelesaiannya?kendala apa? | Penerbitan SK ujian tentu harus dilihat dari beberapa aspek,, yang Pertama pengaturan Jadwal Ujian yang harus dipastikan terlebih dahulu sebelum melakukan penerbitan SK ujian. yang kedua Sesuai dengan kesepakatan Pimpinan Fakultas bahwa SK diterbitkan minimal 3-4 Hari sebelum pelaksanaan Ujian. yang ketiga jika melawati batas waktu penerbitan sesuai dengan poin ke-2. tentunya ada berbagai hal yang terjadi mislanya bertepatan dengan kegiatan Fakultas sehingga harus ditunda, yang kedua pembimbing atau penguji yang mengalami kendala waktu pelak sanaan ujian secara tiba-tiba sehingga harus diterbitkan lagi SK yang baru sesuai dengan waktu yang telah disepakati |
| 19 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas dari mahasiswa, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan                    | ya,  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | menjelaskan informasi yang dibutuhkan?  |  |
| 20 | Bagaimana dengan Jam operasional tenaga administrasi dimasa pandemik saat ini ?                                     | Sama Seperti Biasa, Senin- kamis 07:30-16:00 Jum'at 08:00-16:30.. pelayanan dilakukan secara Blendid Online maupun Offline (dengan menjaga protokol kesehatan) |
| 21 | Apakah petugas administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja? | Tergantung, jika itu sangat darurat kami siap memberika pelayanan terbaik.   |
| 22 | Menurut anda Apakah Ruang pelayanan adm yang ada di fakultas sudah membuat tenaga administrasi nyaman ?             | ya, kami merasa nyaman.  |



## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 7 Desember 2021

Narasumber : Sulfa Potiua M.Pd.I

| No. | Pertanyaan   | Hasil Wawancara  |
|-----|--|--|
| 1   | Nama   | Sulfa Potiua, S.Ag, M.Pd.I   |
| 2   | Jenis kelamin  | Perempuan  |
| 3   | Jabatan  | Ketua Program Studi  |
| 4   | Email  | <a href="mailto:sulfapotiua10@gmail.com">sulfapotiua10@gmail.com</a>   |
| 5   | Prodi  | Manajemen Pendidikan Islam   |
| 6   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KRS Mahasiswa dimasa pandemi saat ini ?                     | Diawal pandemi covid 19 untuk memudahkan mahasiswa pengurisannya via online. Tpi skrg pengurisannya sdh kembali seperti sebelumnya |
| 7   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan pengurusan KHS Mahasiswa ?   | NHS seeperti biasanya mengurusnya bisa lewat onlit juga,, jdi selama ini pengurisannya KHS nda ada kendala                         |
| 8   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian mahasiswa (Ujian Proposal) dimasa pandemi saat ini?      | Padaawalnya pengurisannya via online tpi skrg sdh bisa langsung juga yg tentunya trp wait menaati protocol kesehatan               |
| 9   | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian mahasiswa (Ujian Komprehensif) dimasa pandemi saat ini?  | Sama dengan ujian sebelum nya (proposal?)  |
| 10  | Bagaimana dengan prosedur pelayanan seminar ujian mahasiswa (Ujian Seminar Hasil) dimasa pandemi saat ini? | Sama juga  |
| 11  | Apakah pelayanan yang petugas administrasi berikan selalu terpenuhi dengan cepat                           | Alhamdulillah selama ini khususnya prodi MPI seplu mendapat pelayanan cepat Dan tepat  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | dan tepat?  |  |
| 12 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal mahasiswa? Bagaimana solusinya?  | Skli lagi prodi MPI hampir tdk ad Kendala kecuali hanya masalah jaringan bail dari mahasiswa mapping dari dozen. Rpu itu sangat jarang terjadi |
| 13 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif mahasiswa? Bagaimana solusinya?  | Sama dg proposal   |
| 14 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian komprehensif mahasiswa? Bagaimana solusinya?  | Sama dg proposal   |
| 15 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian hasil mahasiswa? Bagaimana solusinya?   | Sama dg proposal   |
| 16 | Kendala apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Ujian Skripsi mahasiswa? Bagaimana solusinya?   | Sama dg proposal tdk ada Kendala yg berarti.   |
| 17 | Apakah tenaga administrasi di fakultas tarbiyah selalu bersedia membantu ketika kaprodi/sekertaris prodi mendapatkan kesulitan saat meminta bantuan pelayanan tenaga administrasi ? | Selalu bersedia Dan tdk ada masalah apapun selama ini dengan pelayanan mahasiswa juga kami d prodi   |
| 18 | Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?  | Iya. Selalu adil Dan tdk pilot kasih   |
| 19 | Apakah tenaga administrasi selalu berada ditempat pada saat mahasiswa/ketua prodi/sekertaris prodi memintai layanan ?   | Iya selalu ada. Kecuali ada 1 atau dua org yg selalu izin disaat istirahat makan dan solat   |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik fakultas dalam pelaksanaan seminar ujian mahasiswa? | Ruangan yg selalu Bersih Santa biasa LCD |
| 21 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?                         | Iya mudah d temui                        |
| 22 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan ?          | Iya                                      |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 20 Desember 2021

Narasumber : Hasnil Oktavera, M.Pd.I

| No. | Pertanyaan   | Hasil Wawancara   |
|-----|--|---|
| 1   | Nama   | Hasnil Oktavera, M.Pd.I   |
| 2   | Jenis kelamin  | Laki-laki   |
| 3   | Email  | <a href="mailto:hasniloktavaera22@gmail.com">hasniloktavaera22@gmail.com</a>  |
| 4   | Jabatan  | Kaprodi   |
| 5   | Prodi  | PBA   |
| 6   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan Kartu Rencana Studi Mahasiswa yang baru saja berjalan dimasa pandemi covid 19? | Lancar dengan sistem virtualisasi.  |
| 7   | Bagaimana dengan prosedur pengurusan Kartu Hasil Studi Mahasiswa saat ini?   | Sudah baik, hanya saja ada beberapa mahasiswa yang belum memahami sepenuhnya prosedur pengurusan KHS  |
| 8   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Proposal) saat ini dimasa pandemi covid 19?     | Berjalan baik sesuai dengan prosedur. Namun ada kendala pada saat pelaksanaan ujian yang menerapkan sistem blanded (daring dan luring), sehingga proses pelaksanaannya dirasa kurang maksimal.  |
| 9   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Komprehensif) saat ini dimasa pandemi covid 19? | Prosedurnya berjalan dengan baik. Dimulai dari proses seleksi administrasi (Lulus semua Mata kuliah, kartu hafalan), penentuan penguji dan SK penguji. Hanya saja sistem pelaksanaannya dengan blanded (luring dan daring) sehingga proses penilaian (identifikasi dan validasi) kurang maksimal/tidak tervalidasi dengan baik. |
| 10  | Bagaimana prosedur   | Berjalan dengan baik, dan pelaksanaannya  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Seminar Hasil) saat ini dimasa pandemi covid 19?                      | dengan blended (daring dan luring). Namun pada prosesi pelaksanaannya masih melibatkan prodi dalam hal-hal yang bersifat teknis yang seharusnya menjadi kewajiban/tupoksi dari bagian administrasi.  |
| 11 | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Skripsi) saat ini dimasa pandemi covid 19?         | Sama pada pelaksanaan ujian seminar hasil yaitu berjalan dengan baik, dan pelaksanaannya dengan blended (daring dan luring). Namun pada prosesi pelaksanaannya masih melibatkan prodi dalam hal-hal yang bersifat teknis yang seharusnya menjadi kewajiban/tupoksi dari bagian administrasi. |
| 12 | Apakah pelayanan Tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah berikan selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat?                  | Iya, selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat.  |
| 13 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal mahasiswa? Bagaimana solusinya?     | Pada penetapan mutu judul skripsi. Maka dibutuhkan maksimalisasi Penasehat Akademik, sehingga mutu penelitian memenuhi standar penelitian.   |
| 14 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif mahasiswa? Bagaimana solusinya? | Masih kurang pada aspek standarisasi alat ukur/indikator penilaiannya. Harusnya ada standarisasi alat ukur pada aspek MKDU dan MKDK, karena dua aspek tersebut harusnya seragam.   |
| 15 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil mahasiswa? Bagaimana solusinya?        | Tidak ada kendala. Hanya teknis pelaksanaannya saja yang menjadi kendala   |
| 16 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi mahasiswa? Bagaimana solusinya?      | Pendaftaran ujian skripsi yang masih menerapkan sistem manual, harusnya sudah berbasis digital.  |

|    |   |                                 |
|----|---|---------------------------------|
| 17 | Apakah tenaga administrasi di fakultas tarbiyah selalu bersedia membantu ketika kaprodi/sekertaris prodi mendapatkan kesulitan saat meminta bantuan pelayanan tenaga administrasi ? | Iya, selalu                     |
| 18 | Apakah tenaga administrasi di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?  | Iya, pelayanan yang berkeadilan |
| 19 | Apakah tenaga administrasi selalu berada ditempat pada saat ketua prodi/sekertaris prodi memintai layanan ?   | Kadang-kadang berada ditempat   |
| 20 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik fakultas dalam pelaksanaan seminar ujian mahasiswa?   | Hanya ruangan saja              |
| 21 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?   | Iya agak mudah                  |
| 22 | Apakah Tenaga administrasi di fakultas selalu Berpakaian Rapi pada saat memberikan layanan ?  | Tidak selalu.                   |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 23 Desember 2021

Narasumber : Wadan Y Anuli, S.Pd, M.Pd

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara  |
|-----|---|--|
| 1   | Nama  | Wadan Y Anuli, S.Pd, M.Pd                                    |
| 2   | Jenis kelamin   | Laki-Laki  |
| 3   | Email   | <a href="mailto:wadana154@gmail.com">wadana154@gmail.com</a> |
| 4   | Jabatan   | Sekretaris Prodi   |
| 5   | Prodi   | PGMI   |
| 6   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan Kartu Rencana Studi Mahasiswa yang baru saja berjalan dimasa pandemi covid 19?  | Online   |
| 7   | Bagaimana dengan prosedur pengurusan Kartu Hasil Studi Mahasiswa saat ini?  | Online   |
| 8   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Proposal) saat ini dimasa pandemi covid 19?      | Mendaftar di prodi jika sudah memenuhi persyaratan           |
| 9   | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Komprehensif) saat ini dimasa pandemi covid 19?  | Sama dengan proposal   |
| 10  | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Seminar Hasil) saat ini dimasa pandemi covid 19? | Sama   |

|    |   |                   |
|----|---|-------------------|
| 11 | Bagaimana prosedur pelaksanaan pengurusan seminar ujian mahasiswa (Ujian Skripsi) saat ini dimasa pandemi covid 19?   | Sama              |
| 12 | Apakah pelayanan Tenaga administrasi di Fakultas Tarbiyah berikan selalu terpenuhi dengan cepat dan tepat?  | Terpenuhi         |
| 13 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal mahasiswa? Bagaimana solusinya?   | Tidak ada kendala |
| 14 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif mahasiswa? Bagaimana solusinya?   | Tidak ada         |
| 15 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil mahasiswa? Bagaimana solusinya?  | Tidak ada         |
| 16 | Kendala apa saja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi mahasiswa? Bagaimana solusinya?  | Tidak ada         |
| 17 | Apakah tenaga administrasi di fakultas tarbiyah selalu bersedia membantu ketika kaprodi/sekertaris prodi mendapatkan kesulitan saat meminta bantuan pelayanan tenaga administrasi ? | Selalu membantu   |
| 18 | Apakah tenaga administrasi  | Adil              |



|    |   |                        |
|----|---|------------------------|
|    | di fakultas memberikan layanan yang adil tanpa pilih kasih?   |                        |
| 19 | Apakah tenaga administrasi selalu berada ditempat pada saat ketua prodi/sekertaris prodi memintai layanan ? | Selalu berada ditempat |
| 20 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik fakultas dalam pelaksanaan seminar ujian mahasiswa?               | SK                     |
| 21 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?                                       | Sangat muda ditemui    |
| 22 | Apakah Tenaga administrasi di fakultas selalu Berpakaian Rapi pada saat memberikan layanan ?                | Selalu rapi            |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 05 November 2021

Narasumber : Wafiq Layama

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara        |
|-----|---|------------------------|
| 1   | Nama  | Wafiq Layama           |
| 2   | Jenis kelamin   | Perempuan              |
| 3   | NIM   | 19.2.3.050             |
| 4   | Angkatan  | 2020                   |
| 5   | Semester  | 5                      |
| 6   | Prodi   | PAI                    |
| 7   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Sangat jelas           |
| 8   | Apakah pelayanan KHS, saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                | Pelayanan sangat jelas |
| 9   | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?     | Jelas                  |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | Jelas                  |
| 11  | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak                | Jelas                  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | membingungkan?   |   |
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | Jelas   |
| 13 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | Ya, cepat dan tepat   |
| 14 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | Ya  |
| 15 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | Ya  |
| 16 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | Jelas   |
| 17 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?                          | Hanya ada kendala di jaringan   |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?  | Kendalanya pada jaringan dan sistem di siska disaat mau mengakses nilai mata kuliah disiska seringkali berubah. |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?                    | Tidak   |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif?                | Tidak ada   |

|    |  |           |
|----|--|-----------|
| 21 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?   | Tidak ada |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?   | Tidak ada |
| 23 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?                                       | Ya        |
| 24 | Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?   | Mungkin   |
| 25 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan? | Mungkin   |
| 26 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?  | Ya        |
| 27 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?                               | Ya        |
| 28 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?  | Kadang    |
| 29 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?  | Ya        |
| 30 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan  | Ya        |

|    |   |                   |
|----|---|-------------------|
|    | terhadap mahasiswa?   |                   |
| 31 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                            | Ya                |
| 32 | Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung? | Ya                |
| 33 | Apakah Tenaga Adm di fakultas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan?  | Ya                |
| 34 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | Ya                |
| 35 | Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?  | Ya                |
| 36 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?  | Seperti proyektor |
| 37 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan!                               | Ya                |
| 38 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?  | Ya                |
| 39 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?  | Insyaallah        |
| 40 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?  | Insyaallah        |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?   | Insyaallah        |
| 42 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?  | Insyaallah        |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 1 November 2021

Narasumber : Astri Matey

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara   |
|-----|---|---|
| 1   | Nama  | Astri Matey   |
| 2   | Jenis kelamin   | Perempuan   |
| 3   | NIM   | 17.2.4.003  |
| 4   | Angkatan  | 2017  |
| 5   | Semester  | 9 (sembilan)  |
| 6   | Prodi   | MPI   |
| 7   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | iya, jelas hanya saja ad kebingungan karena sistem informasi sudah diperbarui |
| 8   | Apakah pelayanan KHS,saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | iya, sangat jelas   |
| 9   | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?     | ya, sangat jelas  |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | ya, sangat jelas  |
| 11  | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | ya, sangat jelas  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | ya, sangat jelas                                |
| 13 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | ya, cukup cepat dan sangat tepat                |
| 14 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | ya  |
| 15 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | ya sangat di tanyakan                           |
| 16 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | ya sangat jelas                                 |
| 17 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?                          | jaringan leled, dan sistem informasi sudah baru |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?  | tidak ada                                       |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?                    | tidak ada                                       |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif?                | tidak ada                                       |
| 21 | Kesulitan atau hambatan  | SK keluar lama                                  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?                                       |   |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?             | tidak ada   |
| 23 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?         | iya   |
| 24 | Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?                           | iya   |
| 25 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?                                  | iya sangat jelas                                      |
| 26 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja? | iya, kadang kadang                                    |
| 27 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?  | ya, ada yang susah untuk di temui                     |
| 28 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                        | iya   |
| 29 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                        | iya   |
| 30 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?             | iya, sangat rapi                                      |
| 31 | Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna  | ada yg lama ada yg tidak tergantung waktu dan kondisi |



|    |   |  |
|----|---|--|
|    | layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung?                         |  |
| 32 | Apakah Tenaga Adm di fakultas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan?                            | ya disiplin                                  |
| 33 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | iya  |
| 34 | Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?              | ya   |
| 35 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?                        | ruangan, LCD dan lain sebagainya             |
| 36 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan! | ya sesuai dengan apa yg dibutuhkan mahasiswa |
| 37 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?                  | ya, rapi .                                   |
| 38 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?  | 08 Februari 2021                             |
| 39 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?  | 18 juni 2021                                 |
| 40 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?   | 20 September 2021                            |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?  | 15 Oktober 2021                              |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 28 Desember 2021

Narasumber : Sri Mutia Ramadhani Sineke

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara  |
|-----|---|--|
| 1   | Nama  | Sri Mutia Ramadhani Sineke   |
| 2   | Jenis kelamin   | Perempuan  |
| 3   | NIM   | 16.2.4.042   |
| 4   | Email   | <a href="mailto:srimutia@iain-manado.ac.id">srimutia@iain-manado.ac.id</a>   |
| 5   | Angkatan  | 2016   |
| 6   | Semester  | 11   |
| 7   | Prodi   | Manajemen Pendidikan Islam   |
| 8   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                             | Untuk pelayanan pembuatan KRS untuk saya sendiri cukup mudah dan tidak membingungkan saya sebagai mahasiswa, mulai dari pemilihan mata kuliah sampai dengan proses validasi KRS  |
| 9   | Apakah pelayanan KHS, saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                            | Pelayanan untuk pembuatan KHS cukup jelas dan tidak sulit untuk saya, karna untuk pembuatan KHS mahasiswa hanya perlu mengaksesnya lewat link sistem kampus, disitu mahasiswa bisa melihat nilai dari setiap mata kuliah yang di ambil |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | Untuk pelayanan tahap ujian proposal masih termasuk mudah, karna mahasiswa untuk angkatan saya, hanya perlu memasukan beberapa berkas yang diperlukan sebagai syarat untuk mendaftar ujian   |
| 11  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak            | Sama halnya dengan proses pendaftaran ujian proposal, pendaftaran ujian komprehensif ini juga masih mudah untuk saya sebagai mahasiswa, hanya perlu  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | membingungkan?   | memasukan beberapa berkas seperti SK ujian proposal, transkrip nilai, buku hafalan, dan beberapa berkas lainnya  |
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?      | Untuk pendaftaran ujian, saya rasa prosedurnya hampir sama, hanya memasukan beberapa berkas yang menjadi persyaratan dalam pendaftaran ujian, yang membedakan hanya beberapa berkas  |
| 13 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | Sejauh ini setiap prosesur pendaftaran ujian masih mudah dan jelas untuk saya sebagai mahasiswa  |
| 14 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | Untuk cepat atau lambatnya pelayanan administrasi fakultas, saya rasa tergantung banyak atau sedikit nya mahasiswa yang sedang mengurus keperluan di bagian administrasi, kalau mahasiswa yang mengurus masih tergolong sedikit, otomatis pelayanan cepat, tapi kalau mahasiswa yang mengurus termasuk banyak, yah otomatis pelayanan sedikit lambat |
| 15 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | Selama saya melakukan pengurusan di bagian administrasi, pengambilan berkas yang diurus masih sesuai dengan janji staff administrasi, kecuali untuk pengambilan SK ujian, mahasiswa masih harus melakukan pengecekan di bagian administrasi kalau SK sudah keluar atau belum   |
| 16 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | Iyaa, staff administrasi selalu menanyakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa di bagian administrasi   |
| 17 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | Sejauh ini masih jelas, walaupun ada beberapa hal yang menurut mahasiswa masih kurang dipahami, staff administrasi kembali menjelaskan   |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama  | Kalau untuk hambatan dalam pengurusan di bagian administrasi, untuk saya sendiri,  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?   | saya rasa di bagian jaringan wifi yang ada di bagian administrasi, karna beberapa kali ketika pengurusan di bagian administrasi staff mengatakan ada kendala dalam pengurusan ketika wifi bermasalah, seperti proses validasi KRS mahasiswa atau pengecekan yang memerlukan jaringan internet |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?                         | Kalau untuk hambatan dalam pengurusan KHS saya rasa tidak ada, karena KHS bisa di cetak sendiri oleh mahasiswa, dan untuk ttd setiap dosen pembimbing akademik mahasiswa bisa menghubungi dosen PA sendiri  |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?     | Sejauh saya mengurus pemberkasan untuk pendaftaran ujian proposal saya tidak menemui kendala apapun   |
| 21 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif? | Kalau untuk hambatan di bagian administrasi saya rasa tidak ada   |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?        | Kesulitan dalam pengurusan proses pendaftaran ujian seminar hasil untuk saya sendiri tidak ada  |
| 23 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?      | Saya belum ujian skripsi  |
| 24 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?  | Iyaa, staff selalu membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitasn dalam proses pengurusan di bagian adminstrasi   |
| 25 | Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?                    | Iyaa, pelayanan administrasi dilakukan secara adil  |
| 26 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas, apakah petugas   | Iyaa, apabila mahasiswa masih kurang paham mengenai apa yang dijelaskan oleh  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan?  | staff, mereka kembali menjelaskan   |
| 27 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?   | Iyaa mudah dimengerti   |
| 28 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?                | Tergantung kalau jam kerja sudah selesai, dan ruangan administrasi sudah di tutup staff tidak melayani mahasiswa lagi   |
| 29 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?   | Kalau untuk mudah atau tidaknya, staff administrasi mudah ditemui apabila mereka berada di ruangan, tapi terkadang juga, susah di temui                             |
| 30 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                                       | Kadang-kadang   |
| 31 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                                       | Kadang staff administrasi bersikap tidak ramah, terlihat jutek  |
| 32 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                            | Iyaa  |
| 33 | Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung? | Seperti yang saya bilang, itu tergantung dengan banyak atau sedikitnya mahasiswa yang mengurus keperluan di bagian administrasi                                     |
| 34 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | Iyaa, setiap staff yang ada di bagian administrasi selalu berpakaian rapi   |
| 35 | Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?  | Tidak selalu, kadang staff administrasi ketika mahasiswa memerlukannya tidak ada diruangan, bahkan ketika belum jam istirahat, jadi mahasiswa kadang harus menunggu |
| 36 | Fasilitas apasaja yang  | Ruangan ujian, meja untuk peserrta ujian  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?   | dan juga mahasiswa yang ingin melihat ujian, meja dan kursi untuk dosen penguji, dan juga Ac  |
| 37 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan! | Fasilitas untuk ujian saya rasa masih kurang, karena ketika ujian, mahasiswa harus mencari fasilitas sendiri seperti proyektor untuk ujian, kadang mahasiswa harus mencari sendiri, lain dari itu ruangan dan kenyamanan dalam ruangan sudah cukup baik |
| 38 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?                  | Ruangan pelayanan administrasi saya rasa ruangnya lebih kecil dari pada ruangan yang sebelumnya, kalau untuk bersih dan rapi, ruang administrasi cukup bersih dan juga rapi   |
| 39 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?  | Tanggal 29 agustus 2019   |
| 40 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?  | 2020  |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?   | Tanggal 20 Agustus 2020   |
| 42 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?  | Belum   |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 05 November 2021

Narasumber : Nur Afiyin Tadore Alauddin

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara            |
|-----|---|----------------------------|
| 1   | Nama  | Nur Afiyin Tadore Alauddin |
| 2   | Jenis kelamin   | Perempuan                  |
| 3   | NIM   | 16.2.6.033                 |
| 4   | Angkatan  | 2016                       |
| 5   | Semester  | 11                         |
| 6   | Prodi   | Tadris Bahasa Inggris      |
| 7   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Iya,jelas                  |
| 8   | Apakah pelayanan KHS,saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Iya, jelas                 |
| 9   | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?     | Iya,jelas                  |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | Iya,jelas                  |
| 11  | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak                | Iya,jelas                  |

|    |  |                                |
|----|--|--------------------------------|
|    | mbingungkan?   |                                |
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | Iya,jelas                      |
| 13 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | Iya,cepat dan tepat            |
| 14 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | Iya,sesuai                     |
| 15 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | Iya, selalu                    |
| 16 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | Iya,jelas                      |
| 17 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?                          | Jaringan internet, dan antrian |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?  | Jaringan internet dan antrian  |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?                    | Antrian mahasiswa mengurus     |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif?                | Antrian mahasiswa mengurus     |



|    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 21 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?               | Tidak ada             |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?             | Tidak ada             |
| 23 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?         | Iya, bersedia         |
| 24 | Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?                           | Iya, adil             |
| 25 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?                                  | Iya, mudah dimengerti |
| 26 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja? | Iya, masih            |
| 27 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?  | Iya, mudah            |
| 28 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                        | Iya, ramah            |
| 29 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                        | Iya sopan             |
| 30 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?             | Iya rapi              |
| 31 | Apakah Petugas Administrasi  | Iya, sedikit          |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung? |  |
| 32 | Apakah Tenaga Adm di fakultas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan?                              | Iya,                                     |
| 33 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | Iya rapi                                 |
| 34 | Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?                | Iya,berada di ruang                      |
| 35 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?                          | Ruang ujian, proyektor, dan penguji, ac, |
| 36 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan!   | Iya, sesuai.                             |
| 37 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?                    | Iya sudah nyaman                         |
| 38 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?  | Mei                                      |
| 39 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?  | Februari                                 |
| 40 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?   | Oktober                                  |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?  | November                                 |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 5 November 2021

Narasumber : Muhazzab Nabil Igbal

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara   |
|-----|---|---|
| 1   | Nama  | Muhazzab Nabil Igbal  |
| 2   | Jenis kelamin   | Laki laki   |
| 3   | NIM   | 17.2.2.003  |
| 4   | Angkatan  | 2017  |
| 5   | Semester  | 9   |
| 6   | Prodi   | PBA   |
| 7   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Ya, jelas dan sangat mudah untuk dipahami apalagi dimasa pandemi sekarang mahasiswa sudah bisa langsung melakukan KRS online dan tidak perlu ribet-ribet kekampus.  |
| 8   | Apakah pelayanan KHS,saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Ya, sangat jelas dan mudah untuk dipamahi   |
| 9   | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?     | Alhamdulillah prosedurnya jelas dan memudahkan bagi mahasiswa yang akan ujian   |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | Alhamdulillah jelas dan tidak membingungkan, mungkin sedikit saran dari saya, bahwa dari segi penguji dan materi yang diujikan serta persyaratan untuk ujian, terlalu rendah untuk kelas mahasiswa yang sudah mendekati tahap wisuda, kalau bisa tingkatanya disesuaikan untuk kelas MAHASISWA dan bagi setiap penguji agar dengan tegas menuntut |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | mahasiswa yang diuji agar menguasai betul secara sempurna terkait materi yang diujikan dan jangan diluluskan kalau tidak memenuhi syarat dan ketentuan ujian  |
| 11 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?      | Belum ujian   |
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | Belum ujian   |
| 13 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | Alhamdulillah sesuai yang diharapkan  |
| 14 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | Alhamdulillah, ya sesuai yang diharapkan  |
| 15 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | Ya, pasti   |
| 16 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | Alhamdulillah jelas dan mudah dipahami  |
| 17 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?                          | Alhamdulillah sejauh ini selalu lancar jaya, hanya saja pernah sekali sistem KRS tidak membaca beberapa kuliah yang telah saya selesaikan, tapi alhamdulillah bisa diatasi dengan mudah                         |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?  | Alhamdulillah sejauh ini selalu lancar jaya, hanya saja pernah sekali sistem tidak membaca beberapa mata kuliah yang telah saya selesaikan, sehingga nilai yang sudah masuk dari dosen tidak dibaca oleh sistem |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Tapi alhamdulillah bisa diatasi dengan mudah  |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?  | Beberapa dosen penguji berada diluar daerah, sehingga harus menggunakan media online untuk kebutuhan mahasiswa      |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Komprehensif?                                      | Beberapa dosen penguji yang sibuk dan berada diluar daerah, sehingga waktu ujiannya tidak pasti dan sering di tunda |
| 21 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?   | Belum ujian   |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?   | Belum ujian   |
| 23 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?                                       | Alhamdulillah, ya   |
| 24 | Apakah petugas Administrasi memberikan layanan registrasi dengan adil tanpa pilih kasih?   | Alhamdulillah, selalu adil  |
| 25 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan? | Alhamdulillah dijelaskan dengan baik  |
| 26 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?  | Alhamdulillah, ya   |
| 27 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang  | Kadang kala ya, kadang kala tidak   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | datang meskipun telah habis jam kerja?  |   |
| 28 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?   | Ya  |
| 29 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                                       | Ya  |
| 30 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                                       | Ya  |
| 31 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?                            | Alhamdulillah, ya   |
| 32 | Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung? | Alhamdulillah, begitu adanya                                      |
| 33 | Apakah Tenaga Adm di fakultas selalu disiplin dalam melakukan pelayanan?  | Alhamdulillah, ya   |
| 34 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | Ya  |
| 35 | Apakah petugas Administrasi selalu berada diruang kerja pada saat memintai pelayanan ?  | Kadang kala berada ditempat mereka kadang kala tidak              |
| 36 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?  | Proyektor, tempat ujian beserta fasilitasnya yang nyaman,         |
| 37 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan!                               | Alhamdulillah sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa untuk ujian |
| 38 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih   | Alhamdulillah, nyaman sesuai yang diharapkan                      |

|    |  |                      |
|----|--|----------------------|
|    | dan Rapih?   |                      |
| 39 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal? | Pada saat semester 8 |
| 40 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?     | Semester 8           |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?    | Belum ujian          |
| 42 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?         | Belum ujian          |

## CATATAN LAPANGAN

Metode pengumpulan data : Transkrip Wawancara

Hari/tanggal : 1 November 2021

Narasumber : Putri R Pakaya

| No. | Pertanyaan  | Hasil Wawancara  |
|-----|---|--|
| 1   | Nama  | Putri R Pakaya   |
| 2   | Jenis kelamin   | Perempuan  |
| 3   | NIM   | 19221005   |
|     | Email   | <a href="mailto:phutrypakaya792@gmail.com">phutrypakaya792@gmail.com</a> |
| 4   | Angkatan  | 2019   |
| 5   | Semester  | 5  |
| 6   | Prodi   | PGMI   |
| 7   | Apakah pelayanan KRS saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                 | Jelas. Mungkin awalnya saja yg bingung                                   |
| 8   | Apakah pelayanan KHS, saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?                                | Jelas  |
| 9   | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Proposal) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?     | Jelas  |
| 10  | Apakah pelayanan seminar ujian ( Ujian Komprehensif) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan? | Jelas  |
| 11  | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Seminar Hasil) saat ini memberikan prosedur                                     | Jelas  |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    | yang jelas dan tidak membingungkan?  |  |
| 12 | Apakah pelayanan seminar ujian (Ujian Skripsi) saat ini memberikan prosedur yang jelas dan tidak membingungkan?            | Masih belum fase ke situ   |
| 13 | Apakah pelayanan administrasi di fakultas telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?                                 | Pelayanan yang diberikan cukup cepat tapi saat mau temui tenaga admin kadang harus menunggu lumayan lama karena harus mengantri dengan mahasiswa yang lain yang sudah antrian duluan |
| 14 | Jika layanan yang dialami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan apakah selalu sesuai dan terpenuhi tepat?      | Belum tahu   |
| 15 | Pada saat proses pelayanan berlangsung, Apakah Tenaga Administrasi di fakultas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa ? | Mungkin kita yang bertanya kebutuhan kepada bid.   |
| 16 | Apakah informasi yang diberikan oleh Tenaga administrasi saat meminta layanan selalu jelas?                                | Iya jelas  |
| 17 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Penyusunan/ Pengurusan KRS ?                          | Tidak ada  |
| 18 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pegurusan KHS?  | Tidak ada  |
| 19 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Proposal?                    | Tidak tahu   |
| 20 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan  | Tidak atau   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | Seminar Ujian Komprehensif?  |   |
| 21 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Hasil?   | Belum sampai ke situ                    |
| 22 | Kesulitan atau hambatan apasaja yang dialami selama proses Pelayanan Pengurusan Seminar Ujian Skripsi?   | Bersedia                                |
| 23 | Petugas administrasi selalu bersedia membantu ketika mahasiswa mendapatkan kesulitan saat meminta layanan?                                       | Adil                                    |
| 24 | Jika ditanya tentang info yang kurang jelas, apakah petugas Administrasi mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan? | Penjelasan singkat padat dan jelas      |
| 25 | Penjelasan yang disampaikan oleh petugas administrasi mudah dimengerti mahasiswa?  | Mengerti                                |
| 26 | apakah tenaga administrasi Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja?                               | Tidak tahu                              |
| 27 | apakah pada saat memintai layanan petugas administrasi mudah ditemui?  | Jarang kdang mudah ditemui kadang tidak |
| 28 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu Ramah pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?  | Ramah                                   |
| 29 | Apakah Tenaga adm di fakultas selalu sopan pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?  | Sopan                                   |
| 30 | Apakah Tenaga adm di   | Rapih                                   |

|    |   |                          |
|----|---|--------------------------|
|    | fakultas selalu Berpakaian Rapih pada saat memberikan layanan terhadap mahasiswa?   |                          |
| 31 | Apakah Petugas Administrasi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama pada saat proses waktu pelayanan berlangsung? | Ada yg lama ada yg cepat |
| 32 | Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa?   | Iyya                     |
| 34 | Fasilitas apasaja yang diberikan akademik dalam pelaksanaan ujian mahasiswa?  | Tidak tahu               |
| 36 | Apakah fasilitas yang didapatkan saat ujian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa ? Berikan Penjelasan!                               |                          |
| 37 | Apakah Ruang pelayanan adm di fakultas sudah membuat anda nyaman,bersih dan Rapih?  | Iya                      |
| 38 | kapankah anda melaksanakan Seminar Ujian Proposal?  | Belum                    |
| 39 | kapankah anda melaksanakan ujian komprehensif?  | belum                    |
| 40 | kapankah anda melaksanakan Seminar ujian Hasil?   | belum                    |
| 41 | kapankah anda melaksanakan Ujian Skripsi ?  | Belum                    |

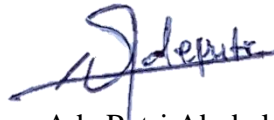
## BIODATA PENULIS



Nama : Ade Putri Abubakar  
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 29 Oktober 1997  
Alamat : Ranowangko, Kec.  
Tombariri Kab. Minahasa  
Email : [adeputriabubakar@iain-manado.ac.id](mailto:adeputriabubakar@iain-manado.ac.id)  
Nama Orang Tua  
Bapak : Yamin Abubakar  
Ibu : Wiji Sumarni  
Riwayat Pendidikan  
SD : SD Inpress Tanawangko  
SMP : SMP Negeri 1 Tombariri  
SMK : SMP Negeri 1 Tombariri  
PT : IAIN Manado

Tanawangko, 11 Januari 2022

Penulis



Ade Putri Abubakar

NIM: 16.2.4.045