

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SUMATERA UTARA (FDK-UINSU)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial ( S.Sos )

Oleh

Hastina Minta Ito Harahap  
NIM: 14144006

Program Studi : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS  
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
(FDK-UINSU)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan

Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar

Sarjana Sosial ( S.Sos )

Oleh

Hastina Minta Ito Harahap

NIM : 14144006

Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sahdin Hsb, M,Ag  
NIP: 19631123 199102 1 001

Dr. Muktaruddin, MA  
NIP: 19730514 199803 1 002

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2018**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
*Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683*  
*Medan Estate 20371*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul: **Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU**, A.n Hastina Minta Ito Harahap telah dimunaqsyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 21 Agustus 2018 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Seminar Proposal  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Sekretaris

Dr. Hasnun Jauhari Rtg, MA  
NIP: 19470807 200604 1 001

Khatibah, MA  
NIP:19750204 200710 2 001

**Anggota Penguji**

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Drs. H. Supardi, M. Ag<br>NIP. 19551112 198103 1 002 | 1. .... |
| 2. Dr. Hj. Farida, M.Hum<br>NIP. 19660204 199403 2 003  | 2. .... |
| 3. Dr. Sahdin Hsb, M.Ag<br>NIP. 19631123 199102 1 001   | 3. .... |
| 4. Dr. Muktarruddin, MA<br>NIP: 19730512 199803 1 002   | 4. .... |

Mengetahui  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUMATERA UTARA

**Dr. Soiman, MA**  
**NIP. 19660507 199403 1 005**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
*Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683*  
*Medan Estate 20371*

---

**SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI**

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an. Saudara :

**Nama** : **Hastina Minta Ito Harahap**

**NIM** : **14144006**

**Jurusan** : **Manajemen Dakwah**

**Judul** : **Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU**

**Anggota Penguji**

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Drs. H. Supardi, M. Ag<br>NIP. 19551112 198103 1 002 | 1. .... |
| 2. Dr. Hj. Farida, M.Hum<br>NIP. 19660204 199403 2 003  | 2. .... |
| 3. Dr. Sahdin Hsb, M.Ag<br>NIP. 19631123 199102 1 001   | 3. .... |
| 4. Dr. Muktarruddin, MA<br>NIP. 19730512 199803 1 002   | 4. .... |

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

Medan, 08 November 2018  
An. Dekan  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA  
NIP. 19740807 200604 1 001

**Nomor : Istimewa**  
**Lamp : 9 (Sembilan) Exp.**  
**Hal : Skripsi**  
**An. Hastina Minta Ito Harahap**

**Medan, 21 September 2018**  
**Kepada Yth:**  
**Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan**  
**Komunikasi UIN SU**  
**Di-**  
**Medan**

**Asalamu'alaikumWr. Wb**

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Hastina Minta Ito Harahap yang berjudul: Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

**Wassalamu'alaikumWr. Wb**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sahdin Hsb, M,Ag  
NIP: 19631123 199102 1 001

Dr. Muktaruddin, MA  
NIP: 19730514 199803 1 002

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hastina Minta Ito Harahap

Nim : 14.14.4.006

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah  
Dan Komunikasi Sumatera Utara (FDK UINSU)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Medan, 14 Agustus 2018

Yang Menyatakan,

Hastina Minta Ito Harahap

NIM. 14144006

Hastina Minta Ito Harahap. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. (2018)

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, 2018.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara berdasarkan aspek keberwujudan (*tangibles*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek empati (*emphaty*), dan aspek keyakinan (*assurance*).

Penulis menggunakan jenis penelitian dengan metode deskripti kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Stambuk 2014-2017 FDK UINSU sebanyak 1536 dengan ukuran sample sebanyak 100 mahasiswa dari setiap jurusan, dan teknik pengabilan sampel dilakukan secara *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 74,6%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71,7%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 73,6%. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Emphaty* secara umum memiliki nilai sebesar 72,3%. Dan kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 70,5%.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang rahmat, karunia, nikmat rezeki, petunjuk serta ridho-Nya hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan dengan merampungkan penelitian ini. Juga tak lupa shalawat kepada baginda Rasulullah SAW yang telah menyampaikan risalah kebenaran yaitu Islam di muka bumi ini kepada seluruh umat manusia.

Dalam upaya penulis untuk merampungkan perkuliahan serta berusaha untuk mendapatkan gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, maka penulis berkewajiban untuk mengadakan suatu penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi. Adapun judul penelitian yang penulis hantarkan ialah : **Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.**

Berkat kerjasama yang maksimal serta dibarengi dengan do'a dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya tugas penelitian ini dapat terlaksana dengan selesai tepat pada waktunya. Untuk itu dalam pengantar skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak.

1. Terima Kasih kepada Bapak Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta Bapak dan Ibu Staf Biro Akademik

yang telah memberikan bantuan, dukungan, masukan, solusi dalam menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dekan Fakultas Dakwah UIN SU, Bapak Drs. Soiman M.A., yang bukan hanya berperan sebagai petinggi fakultas, namun juga sebagai Ayah di kelas selama menjadi dosen, Penasehat Akademik saya selama kuliah kurang lebih empat tahun ini, yang telah memberi semangat dalam perkuliahan demi meningkatkan prestasi, kajur MD yang luar biasa. Juga beserta stafnya yang banyak membantu.
3. Bapak ka. Jurusan Manajemen Ddakwah (MD), Bapak Drs. Hasnun Jauhari. Yang sangat berupaya membantu, mendorong, menguatkan saya seperti anaknya sendiri hingga saya mampu menyelesaikan skripsi saya. Juga beserta Ibu Sek. Jurusan MD, Ibu Khatibah M.A, juga Kakanda Khairani yang banyak sekali membantu dalam melancarkan perkuliahan selama ini.
4. Bapak Dr. Sahdin Hsb, M.Ag selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Muktaruddin, MA. selaku pembimbing kedua yang telah banyak sekali membantu dan meluangkan waktu serta menyumbangkan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tuaku tersayang, tanpa doa dan jerih payah mereka yang tak akan terlupakan. Berjualan di pajak dari pagi buta hingga malam tiba hanya untuk menyekolahkan ke-7 anaknya, dan Alhamdulillah saya adalah anak kelima mereka yang sarjana. Ke-6 InsyaAllah akan menyusul dan anak terakhir yang sudah menjadi Hafidz Al-Qur'an.
6. Saudara kandungku, Kak Fitri Aisyah Harahap, S. Kom yang selalu pengertian dan mendukung dengan hobi dan keinginanku. Kak Chili Agustina Harahap, SE yang selalu menyusahkanku tapi menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan studi. Kak Thiarma Dison Kesuma Dewi Harahap, S.Pd yang menjadi panutanku selalu, hanya satu

pesanku padamu kak “tidak ada yang menyalahkanmu, kami hanya ingin kau kembali dan bersabar dengan ujian yang Allah berikan”. Kak Rita Rezky Harahap, SE yang jauh di Negeri Orang “hati-hati disana”. Dek Saskia Marito Harahap kawan berantam dan musuh terberatku, bertemu dengannya adalah berkelahi dan jauh darinya adalah gengsi. Dek Muhammad Raja Pardamaian Harahap yang sudah menjadi kebanggaan keluarga dan InsyaAllah pembawa keluarganya ke Surga dengan Al-Qur’an yang setiap hari dihafalnya. Beserta keponakanku tersayang Adeeva Raline Rahmah yang cantik dan lucu, melihatnya adalah obat kelelahan, senyumnya adalah rindu yang teramat dan kepolosannya adalah ketenangan jiwa.

7. Sahabat Lillah yang kami sebut dengan Geng #VKMPKSSL kak Khoirun Najwa Simanjuntak dan kak Ayu Wandira, Putri Zulham Lubis, Vera Ervina Sijabat, Fitri Cahyani dan Tengku Ulfa Mawaddah yang banyak membantu dalam hal Rohani dan Materi, untuk mewujudkan cita-cita dan menjadi Sang Pemimpi[n].
8. Sahabat Organisasi KAMMI Merah Saga UIN SU. Terkhusus BPH Memega Inspira Semesta : Hasan Basri, Abdul Rahman Nauli Bugis, Hasrullah Siregar, Fahmi Amin, M. Habibillah Rasyid, M. Fikri Zaky, Rahmat Hartanto, Putri Ayu Sandi Tumanggor. Juga adik-adik Tersayang Monika Daulay, Darha Yusnidar. Suka duka perjalanan dan perjuangan yang kita lalui bersama, manisnya gula dan hangatnya kopi di atas puncak tertinggi Sibayak tidak ada artinya saat bertemu dengan kalian.
9. Sang Murobbiyah yang dari dulu hingga sekarang, yang selalu suport, teman sharing, dan tempat curhat permasalahan hidup, menguatkan ruhaniyah. Juga teman-teman Halaqoh yang dulu maupun yang sekarang.

10. Sahabat Seperjuangan, Nurul Khoiriah dan Asifa Fadillah Siregar yang mengingatkan dan selalu perhatian kepadaku. Sri Nabawiyah, Isma Dayuwati Banurea, Nurhayati dan Samsiah Hasibuan. Tak lupa juga Muhammad Nazib Pratomo, Ikkal Maulana, Buana Albupo, Syahbiddin Mulyono, dan semua keluarga besar Kombur-Kombur MDB.
11. Teman-teman One Day One Juz Masyarakat Ilmuan Teknolog Indonesia Malam Jadi Rahib Siang Jadi Singa (ODOJ MITI MJR-SJS) tempat berbagi ilmu dan mengejar keberkahan dunia namun tak melupakan tujuan utama meraih kenyamanan akhirat. Dan keluarga besar KKN 88 Uhuy yang membawa keceriaan.
12. Pihak perpustakaan UIN SU Medan, Juga Pihak Perpustakaan Daerah Medan, yang teramat berjasa memberikan izin dalam pencaharian buku-buku berbagai sumber data yang saya perlukan.

Akhirnya penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tentunya masih terdapat kekurangan dan ketidak sempurnaannya, oleh karena itu kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini sangatlah penulis harapkan.

Semoga skripsi ini ada manfaatnya untuk kita semua, terkhusus untuk penulis sendiri sebagai karya yang pertama, dan sembari mengharapkan semoga Allah SWT meridhoi kerja dan usaha-usaha yang telah dikerjakan selama ini. Aamiin.

Medan, 11 Muharram 1440 H.

21 September 2018 M.

Hastina Minta Ito Harahap

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak .....</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Istilah.....	9
D. Tujuan dan Kajian.....	11
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan .....	12

### **BAB II KAJIAN TEORITIK**

A. Persepsi .....	14
B. Pelayanan Administrasi .....	18
C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU .....	29

### **BAB III METODOLOGI DAN TEKNIK PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Sumber Data .....	39

D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Teknik Keabsahan Data .....	45

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
C. Keterbatasan Penelitian .....	75

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sebaran Populasi Penelitian Kepuasan Pelayanan .....	39
Tabel 2. Karakteristik Subjek Penelitian Kepuasan Pelayanan .....	41
Tabel 3. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Program Studi .....	41
Tabel 4. Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan .....	43
Tabel. 5 Skor Kepuasan Mahasiswa Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	48
Tabel. 6 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek.....	48
Tabel. 7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek.....	49
Tabel. 8 Skor Kepuasan Mahasiswa MD Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU.....	50
Tabel. 9 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa MD Terhadap pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	51
Tabel. 10 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah (MD)	

Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	51
Tabel. 11 Skor Kepuasan Mahasiswa KPI Terhadap Pelayanan Administrasi	
Akademik FDK UINSU .....	53
Tabel. 12 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa KPI Terhadap Pelayanan	
Administrasi FDK UINSU Per-Aspek .....	53
Tabel. 13 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)	
Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	53
Tabel. 14 Skor Kepuasan Mahasiswa BPI Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU.....	55
Tabel.15 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa BPI Terhadap Pelayanan	
Administrasi FDK UINSU Per-Aspek .....	56
Tabel.16 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam (BPI)	
Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	56
Tabel.17 Skor Kepuasan Mahasiswa PMI Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU.....	57
Tabel.18 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PMI Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU Per-Aspek.....	58

Tabel.19 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU.....	58
Tabel.20 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	60
Tabel.21 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek.....	60
Tabel.22 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	61
Tabel. 23 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	62
Tabel.24 Hasil Olah Data Kepuasan Mahasiswa 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek .....	63
Tabel.25 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	63
Tabel. 26 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	64
Tabel.27 Hasil Olah Data Skala Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan	

Administrasi FDK UINSU Per-Aspek .....	65
Tabel.28 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan	
Administrasi FDK UINSU .....	65
Tabel. 29 Skor Kepuasan Stambuk 2017 Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU.....	67
Tabel. 30 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2017	
Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek .....	67
Tabel.31 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2017 Terhadap	
Pelayanan Administrasi FDK UINSU .....	68
Tabel.32 Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU Berdasarkan Program Studi .....	73
Tabel.33 Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi	
FDK UINSU Berdasarkan Stambuk .....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah Universitas yang diminati oleh siswa muslim yang berasal dari Madrasah Aliyah Negeri, dan Pesantren bahkan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Keguruan (SMK) yang ingin melanjutkan pendidikan di Tingkat Universitas Keislaman. Semakin besar minat setiap orang maka harus semakin bagus pula pelayanan yang diberikan kepada Universitas terkhusus di setiap Fakultas terutama Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Keberhasilan Fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, yaitu mahasiswa. Sebuah organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa (universitas) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Menurut Ronald Barnett, ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu:

1. Pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Pendidikan tinggi sebagai pelatihan riset karir.
3. Pendidikan tinggi sebagai manajemen efisien dari syarat pengajaran.

4. Pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.<sup>1</sup>

Namun tak sedikit pihak yang menilai pelayanan akademik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara kurang wajar dan kurang memenuhi. Pasalnya, pelayanan yang diberikan begitu lambat, kurang ramah dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), perubahan jadwal kuliah yang dilakukan beberapa oknum dosen seakan menjadikan jadwal akademik jurusan hanya formalitas, sulitnya menemui penasehat akademik, ketidaktepatan waktu dosen hadir atau selesai dalam proses belajar mengajar, dan pendukung proses pembelajaran yaitu fasilitas sarana dan prasarana misalkan LCD yang rusak dan terbatas sehingga menghambat proses perkuliahan.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
2. Prinsip pengolahan, berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.
3. Prinsip prioritas, berkenaan dengan pengutamaan suatu aktivitas apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam

---

<sup>1</sup>Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 24.

waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

4. Prinsip efektivitas kepemimpinan, berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi *human relationship*, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.
5. Prinsip *teamwork*, kerja sama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan suatu kondusifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.<sup>2</sup>

Administrasi hubungan perguruan tinggi dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta pembinaan secara kontinu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya serta dari mahasiswa pada khususnya, sehingga kegiatan operasional pendidikan semakin efektif dan efisien, demi membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Maka segala daya upaya untuk menambah simpati harus terus dilancarkan dengan meningkatkan layanannya kepada mahasiswa, menampilkan produk-produk unggulannya serta prestasi-prestasi yang menonjol yang berakibat meningkatnya prestasi perguruan tinggi tersebut.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat. Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap

---

<sup>2</sup>M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan Cet. VI*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 12.

perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing pendidikan tinggi.<sup>3</sup>

Pendidikan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat, sehingga melalui kegiatan-kegiatan kurikuler maupun ekstra kurikulernya, meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap para mahasiswa agar dapat mempersiapkan dirinya untuk menyongsong tugas-tugasnya dimasa depan, serta dapat membangun dirinya demi dapat ikut bertanggung jawab terhadap pembangunan masyarakat, bangsa dan negaranya, baik secara individual maupun secara berkelompok.<sup>4</sup>

Pelayanan administrasi sangatlah diperhatikan oleh kalangan mahasiswa untuk memperoleh kenyamanan, mahasiswa harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak akademik, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap publik umumnya telah mempunyai unsur-unsur birokrasi pelayanan yang dilakukan oleh para birokrat dengan melalui ketetapan Menpan nomor 81 tahun 1993.<sup>5</sup>

Mahasiswa menginginkan fasilitas dan pelayanan yang baik dan nyaman untuk mereka belajar, sementara pihak dari Fakultas belum mampu memfasilitasi berbagai kebutuhan mahasiswa yang semakin mendesak pihak Fakultas agar lebih memperhatikan kebutuhan mereka. Sampai saat ini, pihak dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum memenuhi standar prinsip-prinsip kualitas pelayanan, yaitu:

---

<sup>3</sup>Siti Maisaroh, *pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian (PDF)*, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta, 2005), hlm. 03.

<sup>4</sup>Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 140.

<sup>5</sup>Sudarwan Danim, *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Cet1, 2003), hlm. 36.

1. Kesederhanaan yang meliputi prosedur atau cara pelayanan antara lain: mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan atau kepastian terhadap prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif, biaya, pejabat yang menerima keluhan akan pelayanan yang diberikan dalam organisasi.
3. Keamanan yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat.
4. Keterbukaan, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat.
5. Efisien, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatas terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja.
6. Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dilihat dari keadilan praktikal dan horizontal.
8. Ketetapan waktu yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Kurikulum program studi, SDM, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, dan sistem informasi yang jelas adalah salah satu tujuan yang mahasiswa merupakan bagian dari *stakeholder* yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

---

<sup>6</sup>J. Suptanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 57.

Administrasi dapat didefinisikan sebagai 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 sebagai penataan di dalam pelaksanaannya memiliki 8 unsur, yaitu:

1. Organisasi, merupakan kelompok orang-orang, tugas-tugas, wewenang, dan tanggung jawab serta hubungan diantara para pekerja atau unit-unit tugas.
2. Manajemen, merupakan rangkaian perbuatan menggerakkan orang-orang dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai.
3. Komunikasi, merupakan rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
4. Kepegawaian, merupakan rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
5. Keuangan, rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerja sama.
6. Perbekalan, rangkaian perbuatan mengadakan, mengatur menggunakan, mendaftarkan, memelihara, sampai kepada menyingkirkan benda-benda perlengkapan dalam usaha kerjasama.
7. Tata usaha, merupakan rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

8. Hubungan masyarakat, merupakan rangkaian kegiatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang bersangkutan.<sup>7</sup>

Pelayanan yang memuaskan akan menjadi faktor utama bagi kepuasan konsumen karena 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 berkualitas.

Menurut Kotler perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *resposiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>8</sup>

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Allah Swt. berfirman :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“ ...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Qs. Al-Maidah : 2)<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Sutarto, *Ilmu Administrasi*, (Yogyakarta: Supersukses, 1982), hlm. 92.

<sup>8</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 189.

<sup>9</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan New Cordova*, (Bandung: Syaamil Qur'an, Oktober 2012), hlm. 106.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek kepercayaan (*Reliability*)?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek empati (*Emphaty*)?
5. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek keyakinan (*Assurance*)?

## **C. Batasan Istilah**

Untuk tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian perlu adanya penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan diambil dari beberapa pendapat para pakar dalam bidangnya. Namun sebagian ditentukan oleh peneliti dengan maksud kepentingan penelitian ini beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organism atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated terhadap diri individu.<sup>10</sup>
2. Mahasiswa adalah orang yang terdaftar dan menjalani pendidikan pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang diterima ada Tahun Ajaran 2014, 2015, 2016, dan 2017 pada setiap program studi Manajemen Dakwah, Komunikasi Penyiaran Islam, Bimbingan

---

<sup>10</sup>Pawit M. Yusuf, *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 26

Penyuluhan Islam, dan Pengembangan Masyarakat Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
4. pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Dan kualitas pelayanan membutuhkan perhatian dalam pengukuran secara internal, eksternal, ukuran nyata (*hard*) dan yang tidak nyata (*soft*) dalam mengukur berbagai aspek pelayanan baik yang nampak (*tangible*) dan yang tidak nampak (*intangible*).<sup>11</sup>
5. [Administrasi](#) 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 dan administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi catatan yang akurat, formulir serta laporan yang meliputi tugas administrasi.<sup>12</sup>

#### **D. Tujuan dan Kajian**

Secara umum yang menjadi tujuan ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak akademik fakultas dakwah dan komunikasi.

---

<sup>11</sup>D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, Juli 2009), hlm. 178

<sup>12</sup>J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi (edisi revisi)*, (Jakarta: Prenada Media, April 2004), hlm.

Sedangkan secara khusus yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek kepercayaan (*Reliability*)?
4. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek empati (*Emphaty*)?
5. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU dalam aspek keyakinan (*Assurance*)?

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

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat dari berbagai pihak.

1. Manfaat teoritis : untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi peneliti dan bagi para pembaca tentang pelayanan administrasi menurut islam.
2. Manfaat praktis : sebagai bahan masukan terhadap pihak akademik yang mengurus bidang pelayanan administrasi fakultas dakwah dan komunikasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan upaya yang dapat mendukung semakin berkembang serta

keefektifan dalam mengembangkan pelayanan administrasi fakultas dakwah dan komunikasi untuk melayani mahasiswa.

3. Manfaat akademis : sebagai tambahan referensi peneliti yang akan datang dan berkaitan dengan pelayanan administrasi.

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan skripsi saya dibagi ke dalam tiga bab dan beberapa sub bab. Antara satu bab dengan yang lainnya memiliki kaitan yang erat sehingga penulisan dan pembahasan lebih sistematis dan mudah dipahami. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah:

**Bab I** : Bab Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

**Bab II** : Bab Landasan Teoritis yang meliputi: persepsi mahasiswa, pelayanan administrasi dan sejarah singkat fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sumatera utara.

**Bab III** : Bab Metode Penelitian, yang meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan data.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Persepsi

Secara etimologis persepsi berasal dari bahasa latin *preceptio* yang artinya menerima atau mengambil. Adapun proses dari persepsi itu sendiri adalah yang menafsirkan stimulus yang telah ada didalam otak.<sup>13</sup>

Kata “persepsi” biasanya dikaitkan dengan kata lain, seperti: persepsi diri, persepsi banyak digunakan ialah “*social perception*”.<sup>14</sup> Pada dasarnya objek berupa pribadi memberi stimulus yang sama pula.

Manusia menangkap berbagai gejala diluar interpretasi dirinya melalulima indera yang mereka miliki. Proses penerimaan rangsang ini disebut dengan penginderaan (*sensation*). Karena bukan sekedar penginderaan, persepsi adalah sebagai the interpretation of experience (penafsiran pengalaman). Karena persepsi terjadi setelah suatu penginderaan.<sup>15</sup>

Persepsi juga banyak digunakan oleh para ilmuwan psikologi, salah satunya adalah Janet W. Lerner seorang pakar psikologi. Menurutnya persepsi adalah batasan yang digunakan untuk memahami dan menginterpretasikan sensoris atau kemampuan intelek untuk mencari makna dari data yang diterima oleh berbagai indera.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup>Aliah B. Purwakania Hasan, *Psikologi perkembangan Islami (Menyikapi Rentang Kehidupan Manusia dari Perkelahiran hingga Pascakematian)*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 125.

<sup>14</sup> John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia (Cet. XXVI)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 424.

<sup>15</sup>Cut Metia santoso, *Psikologi Umum*, (TT, TP, TT), hlm. 49.

<sup>16</sup> Muhammad, *Persepsi Peserta Didik terhadap perilaku Pendidik di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tanjung Pura Kabupaen Langkat Provinsi Sumatera Utara*, Tesis Pdf. hlm. 25 (<http://blogspot.com.html> diakses tanggal 13-maret-2018).

Persepsi bukan sekedar penginderaan karena rasa manis dapat diinterpretasi secara amat berbeda tergantung apa yang menyebabkan, dan dari konteks yang lebih luas (kebiasaan, selera dan lain-lain). Penginderaanlah yang membuat manusia sadar akan adanya rangsang. Penginderaan terjadi dalam suatu konteks tertentu, konteks ini disebut sebagai dunia persepsi. Agar dihasilkan suatu penginderaan yang bermakna, ada ciri-ciri umum tertentu dalam dunia persepsi tersebut, yaitu:

1. Rangsang-rangsang yang diterima harus sesuai dengan modalitas tiap-tiap indera, yaitu sifat sensoris dasar dan masing-masing indera (cahaya untuk penglihatan, bau untuk penciuman, suhu bagi perasa, bunyi untuk pendengaran, sifat permukaan bagi peraba dan sebagainya)
2. Dunia persepsi memiliki sifat ruang (dimensi ruang), kita dapat mengatakan atas-bawah, tinggi-rendah, luas-sempit, latar depan-latang belakang, dan lain-lain
3. Dunia persepsi mempunyai dimensi waktu, seperti cepat-lambat, muda-tua dan lain-lain
4. Objek-objek atau gejala-gejala dalam dunia pengamatan mempunyai struktur yang menyatu dengan konteksnya. Kita melihat meja tidak berdiri sendiri tetapi dalam ruang tertentu, di saat tertentu, letak atau posisi tertentu dan lain-lain.
5. Dunia persepsi adalah dunia yang cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala yang mempunyai makna bagi kita, yang ada hubungannya dengan tujuan dalam diri kita.<sup>17</sup>

Pesepsi dapat dilihat dalam pandangan, sikap dan perilaku seseorang, di dalam memahami persepsi dapat dilihat seseorang. Perlu diketahui beberapa prinsip dasar persepsi sebagai berikut:

---

<sup>17</sup>Ibid... hlm. 50-51

- a. Persepsi bersifat relatif. Setiap orang memberikan persepsi yang sangat tepat dimungkinkan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Sehubungan dengan itu, persepsi bersifat relative maka pandangan suatu hal sangat tergantung dari siapa yang melakukan persepsi.
- b. Persepsi bersifat sangat selektif. Persepsi tergantung pilihan, minat, kegunaan, dan kesesuaian bagi seseorang.
- c. Persepsi dapat diatur. Persepsi perlu diatur atau di data agar lebih mudah mencerna lingkungan atau stimulus.
- d. Persepsi bersifat subjektif. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh harapan atau keinginan tersebut.
- e. Persepsi seseorang atau kelompok bervariasi, walaupun berbeda dalam situasi yang sama. Prinsip ini berkaitan erat dengan perbedaan karakteristik individu, sehingga setiap individu bisa mencerna stimulus dari lingkungan yang tidak sama dengan individu lain.

Adanya persepsi memungkinkan orang memilih, bersikap, mengorganisasikan dari lingkungannya dan proses tersebut mempengaruhi prilakunya. Persepsi merupakan inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) inti persepsi yang identik dengan penyandingan balik (deloing) dalam proses komunikasi. Persepsi menentukan orang memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain, semakin tinggi persepsi seseorang maka semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu semakin muda dan semakin sering berkomunikasi.

Pada dasarnya semua pandangan atau defenisi yang berbeda itu bertemu dalam semacam kesimpulan awal, penulis berasumsi bahwa persepsi adalah pendapat atau pengetahuan seseorang terhadap sesuatu yang berdasarkan atas penglihatan, perasaan, pengetahuan dan hasil

interpretasi yang didasarkan stimulus dan respon. Bagaimana persepsi seseorang tersebut kemudian direfleksikan dalam kehidupan sehari-hari akan tergantung dari latar belakang pendidikannya.

Kaitanya persepsi mahasiswa akan menjadi sikap yang dapat mendorong dan menginspirasi berbagai hal yang tertuju kepada kualitas pelayanan administrasi, mahasiswa memiliki kemampuan untuk merefleksikan pengatuhan dan rasa terhadap pelayann yang dirasakan sehingga dapat digunakan secara bersama dalam suatu institusi perguruan tinggi demi peingkatan kualitas pelayanan terkhusus kepada pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU.

Dengan begitu persepsi dapat didefinisikan mencakup 3 unsur yaitu:

1. Penginderaan (sensasi) melalui alat-alat/panca indera (mata, telinga, kulit, dan hidung).
2. Atensi (perhatian).
3. Interpretasi yaitu menafsirkan melalui panca indera yang diperoleh dari lingkungan.

Seseorang akan memperhatikan sesuatu jika suatu itu bermakna bagi dirinya dan orang lain dan tidak akan memperlihatkan sesuatu apabila tidak bermakna bagi dirinya dan lingkungan sekitarnya. Maka persepsi bagi mahasiswa yang dijadikan tolak ukur terhadap kualitas pelayanan administrasi yang mereka rasakan serta sesuai dengan tuntutan jaman yang begitu pesat. Mahasiswa yang melakukan penilaian secara objektif terhadap pelayanan administrasi maka persepsi akan jelas, terukur dan terarah. Persepsi yang kemudian menjadi sumber inspirasi dalam peningkatan kualitas pelayanan akademik.

## **B. Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam J. Supranto terdapat 5 unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau keandalan (*Reliability*). Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*). Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*). Pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*). Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangible*). Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.<sup>18</sup>

Pelayanan merupakan suatu kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang aupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

---

<sup>18</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

Pengertian diatas bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagaai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, aka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.<sup>19</sup>

Perusahaan jasa harus memahami rantai pelayanan-jasa yang menghubungkan laba perusahaan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan. Menurut Kotler rantai ini terdiri dari lima mata rantai sebagaai berikut:

1. Pelanggan yang puas dan loyal- pelanggan puas yang tetap setia.
2. Nilai pelayanan lebih besar- penciptaan nilai bagi pelanggan yang lebih efektif dan efisien serta memberikan pelayanan
3. Karyawan jasa yang puas dan produkti- karyawan yang lebih puas, setia, dan pekerja keras
4. Mutu pelayanan internal-seleksi dan pelatihan karyawan yang superior, lingkungan kerja bermutu, dan dukungan bagi mereka yang berhadapan denggan pelanggan.<sup>20</sup>

Banyak perusahaan menyadari bahwa mutu pelayanan yang luar biasa dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat kepada mereka yang menghasilkan penjualan dan laba tinggi. Beberapa perusahaan nyaris menjadi legenda karena pelayanan bermutu tinggi.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 38

<sup>20</sup>M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Ke-dua*, (Bogor: Ghalia Indonesia, September 2005), hlm. 82

<sup>21</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, September 2005), hlm. 75

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

a. Dedikasi dan Disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas 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.

b. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri dan harus jujur terhadap apa yang telah diperbuat dan apa yang tidak diperbuat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

c. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang didapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

d. 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 membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. 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 dan merusak disiplin.

f. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset 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.

g. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Layanan yang tidak berfokus pada pelanggan, upaya memberikan layanan yang optimal dapat diwujudkan apabila pihak penyedia layanan dapat menonjolkan kemampuan sikap,

perhatian tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi pada tiga hal pokok dalam pelayanan yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan tujuan untuk memberikan rasa memuaskan dengan berorientasi dengan standar layanan tertentu.

Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan perguruan tinggi diukur melalui keberhasilan akademik mahasiswanya. Keberhasilan akademik mahasiswa inilah yang disebut sebagai output perguruan tinggi, yang dijadikan tolok ukur kualitas perguruan tinggi bagi masyarakat dan *stakeholders* atau pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka pendidikan dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan output yang baik. Output dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah layanan pendidikan.

Orientasi perguruan tinggi terhadap kualitas output tersebut mengarah pada perbaikan yang diberikan sebagai tanggungjawab kepada *stakeholders*. Layanan pada perguruan tinggi utamanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Mahasiswa dianggap sebagai penerima ilmu dari kegiatan belajar. Disisi lain mahasiswa juga yang nantinya akan menjadi output. Ini berarti indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Secara lebih jelas perguruan tinggi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.

## 2. Pengertian Administrasi

Tidak ada satu hal untuk abad sekarang ini yang lebih penting dari pada “Administrasi”, demikian diungkapkan oleh Charles A.A. beard seorang sejarawan politik yang terkenal dalam salah satu karyanya yang di kutip oleh Albert Lepawsky dalam bukunya *Administration* yang terbit pada tahun 1937.<sup>22</sup>

Administrasi berasal dari kata latin *administrare*, yaitu paduan kata *ad* dan *ministrare* yang kini berarti “pemberian jasa atau bantuan”. Kata administrasi mengandung pengertian “melayani” (to serve). Selanjutnya kata administrasi mengandung pengertian pimpinan (administrator) atau memimpin (to manage) dan akhirnya berarti manajemen.

Kemampuan administrator dalam mendesain dinamika lembaga pendidikan, secara langsung akan mempengaruhi pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia secara profesional. Pemanfaatan sumber daya manusia tersebut merupakan pemberdayaan sumber daya organisasi yang pada akhirnya akan memperbaiki kinerja organisasi. Menurut Cook dan Macaulay (1997) pemberdayaan didefinisikan sebagai “alat penting untuk memperbaiki kinerja organisasi melalui penyebaran pembuatan keputusan dan tanggung jawab”.<sup>23</sup>

Perkembangan pengertian administrasi sampai pada pengertian manajemen dapat dijumpai pula dalam terjemahan bahasa Inggris buku Henry Fayol berjudul “General dan Industrial

---

<sup>22</sup>Slamet Saksono, *Administrasi Kepegawaian*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 1988), hlm. 9

<sup>23</sup>Amiruddin Siahaan dan Wahyuli Lius Zen, *Manajemen Perubahan (Telaah konsep, Filosofis dan Praktis terhadap Kebutuhan Melakukan Perubahan dalam Organisasi)*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), hlm.

Manajemen”, sekalipun Fayol sendiri sesungguhnya tidak pernah mempergunakan istilah *management* pada judul bukunya, melainkan *administration* (administrasi).<sup>24</sup>

Administrasi adalah pekerjaan yang menarik, sebab administrasi tumbuh dan berkembang sebagai ilmu sosial yang terkait dengan perilaku antar manusia dalam mencapai tujuan tertentu pada sebuah organisasi.<sup>25</sup>

Pemahaman yang tepat tentang peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir. Administrasi didefinisikan sebagai ”keseluruhan proses kerjasama” antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdayaguna dan berhasil guna.<sup>26</sup>

Terry mengungkapkan bahwa fungsi pokok administrasi dan manajemen terdiri dari: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Namun menurut pendapat Fayol, bahwa fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pemberian perintah (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>27</sup>

Apabila definisi diatas disimak, akan terlihat paling sedikit 3 hal yaitu :

- a. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional.

Administrasi selalu terikat pada kondisi, situasi, waktu dan tempat.

---

<sup>24</sup>Ibid. Slamet Saksono, *Administrasi Kepegawaian*, hlm. 10

<sup>25</sup>H. Irwan Nasution, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, Maret 2010), hlm. 9

<sup>26</sup>Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Sekolah)*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, November 2011), hlm. 21

<sup>27</sup>Irwan Nasution, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, September 2009), hlm. 26

- b. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua orang atau lebih, orang-orang tersebut bekerja sama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis, adanya tujuan yang ingin dicapai. Adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
- c. Administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

### **3. Kualitas Pelayanan Administrasi**

Proses administratif adalah kegiatan yang ada di dalam organisasi dengan mengaktifkan sumber daya manusia dan materi yang tersedia secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. jadi suatu organisasi tidak mungkin bekerja dengan baik tanpa ada proses administratif yang baik pula. namun proses administratif hanya mungkin berjalan baik bila tersedia sumber daya manusia yang baik dan profesional dalam bidang-bidang tugas yang ada dalam organisasi.<sup>28</sup>

Dalam rangkai mencapai tujuan ornasisasi secara efektif dan efesien itulah, administrasi harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi, baik industri, perbankan maupun pendidikan.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik,

---

<sup>28</sup>Didik Prayitno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing, edisi-6 buku 2 (Terjemahan)*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2011), hlm. 22

mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien.

Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya. Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

1. Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
2. Administrasi akademik ialah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual dan material, yang bersangkutan dengan pencapaian tujuan akademik.

Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Marzuki, Mahmud. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. (Jakarta : Raja Graffindo Persada, 2012), hlm.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### **C. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU**

#### **1. Sejarah Singkat Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Sejarah Fakultas Dakwah IAIN SU tentu tidak dapat dipisahkan dari sejarah IAIN SU itu sendiri. Sebab, Fakultas Dakwah merupakan fakultas yang “termuda” dari fakultas yang ada di lingkungan IAIN Sumatera Utara. Secara resmi Fakultas Dakwah baru memulai perkualihan pada tahun akademik 1983/1984 yang sebelumnya dakwah hanya merupakan jurusan di Fakultas Ushuluddin.

Latar belakang pembukaan Fakultas Dakwah dimulai kerjasama dengan Pemerintah Daerah, tokoh ulama dan masyarakat di Sumatera Utara hingga akhirnya keinginan tersebut didukung oleh Ketua dan Anggota Dewan Kurator/Penyantun IAIN Sumatera Utara.

Pembukaan Fakultas Dakwah ini setidaknya didasarkan pada beberapa pertimbangan.

- a. Pengembangan IAIN Sumatera Utara, yang pada saat diresmikan 19 November 1973 baru memiliki 3 (tiga) fakultas, sedangkan IAIN sejatinya mempunyai 5 (lima) fakultas, yaitu Tarbiyah, Syariah, Ushuluddin, Adab dan Dakwah.
- b. Besarnya keinginan dari calon mahasiswa IAIN Sumatera Utara sehingga fakultas-fakultas yang ada tidak lagi dapat menampung jumlah mahasiswa yang terus meningkat setiap tahunnya.

- c. Upaya mewujudkan pelaksanaan dakwah di Sumatera Utara yang secara terorganisir, terkoordinir, terarah dan terpadu yang diharapkan dapat menunjang usaha pembangunan.
- d. Heterogenitas masyarakat Sumatera Utara.
- e. Adanya rencana Departemen Agama (sekarang Kementerian Agama) untuk mengembangkan fakultas-fakultas yang ada di IAIN.
- f. Sarana dan fasilitas untuk membuka Fakultas Dakwah di IAIN Sumatera Utara telah memungkinkan.

Dalam rapat Dewan Kurator / Penyantun IAIN Sumatera Utara yang dipimpin langsung oleh Ketua Dewan Kurator/Pyenyantun/Gubernur KDH Tk. I Sumatera Utara pada Hari Senin 22 November 1982 bertempat di ruang sidang IAIN Sumatera Utara, maka dihasilkanlah di antaranya keputusan bahwa pada tahun 1983/1984 IAIN Sumatera Utara telah membuka Fakultas Dakwah. Untuk merealisasikan keputusan tersebut, Gubernur KDH Tk. I Sumatera Utara selaku Ketua Dewan Kurator/Pyenyantun telah menyampaikan usul kepada Menteri Agama RI di Jakarta tentang rencana pembukaan Fakultas Dakwah dengan surat Tanggal 10 Desember 1982 No 2864/SU/D-1/1982.

Untuk mempertegas keinginan pembukaan Fakultas Dakwah ini selanjutnya Rektor IAIN Sumatera Utara juga telah membicarakan masalah tersebut dengan Direktur Pembinaan Perguruan Tinggi Agama Islam, Departemen Agama di Jakarta. Hasil pembicaraan dengan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam yang memiliki Nota Kepada Rektor Tanggal 18 Februari 1983 berisikan usul pembukaan Fakultas Dakwah IAIN Sumatera Utara pada dasarnya disetujui dan dapat diambil langkah oleh Rektor untuk merealisasikannya.

Berdasarkan Nota Persetujuan tersebut, Gubernur Sumatera Utara memohon kepada Menteri Agama melalui Surat No 421: 4/12591 Tanggal 5 Mei 1983 agar menyetujui Fakultas Dakwah dengan susunan panitia yang dibentuk terdiri atas:

Penasehat : Letjen Soesilo Soedarman

Ketua Umum : E.W.P. Tambunan (Gubernur KDH Tk. I Sumatera Utara)

Ketua I : H. R. Syahnan, SH. (Ketua DPRD Tk. I Sumatera Utara)

Ketua II : Drs. H. Hasbi AR. (Rektor IAIN Sumatera Utara)

Sekretaris : H. Mahmud Aziz Siregar, M.A. (Wakil Rektor II IAIN Sumatera Utara)

Anggota-anggota:

Drs. H. Alimuddin Simanjuntak (Sekwil Tk. I Sumatera Utara)

H. AS. Rangkuti (Walikota KDH Tk. II Kotamadya Medan)

Drs. H. Abdul Jalil Muhammad (Ketua Majelis Ulama Tk. I Sumatera Utara)

Dr. AP. Parlindungan, SH (Rektor Universitas Sumatera Utara)

R. M. Poernomo (Pimpinan Pertamina Unit Pemasaran I Medan)

R. Pandji Natadikara (Kepala Inspeksi PNP/PTP Wilayah I)

T. Azmi Perkasa Alam (Tokoh Masyarakat)

Drs. H. M. Adnan Harahap (Kepala Kanwil Depertemen Agama Sumatera Utara)

Pembantu Umum:

Drs. H. Harun Harahap : Wakil Rektor I IAIN Sumatera Utara

Drs. M. Farid Nasution : Wakil Rektor III IAIN Sumatera Utara

Drs. Hasan Basri Hasibuan : Sekretaris IAIN Sumatera Utara

Drs. Fahrur Razi Dalimunthe : Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara

Drs. H. M. Saleh Harahap : Dekan Fakultas Syariah IAIN Sumatera Utara

Dra. H. Siti Awan Lubis : Dekan Fakultas Ushuluddin IAIN Sumatera Utara

Dalam memenuhi permintaan masyarakat dan Pemerintah Daerah Tk. I Sumatera Utara berdasarkan surat Gubernur KDH Tk. I Sumatera Utara tersebut maka Direktur Jenderal Kelembagaan Agama Islam atas nama Menteri Agama RI, mengeluarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Kelembagaan Agama Islam Tanggal 4 Juni 1983 No Kep/E/PP.00.9/170/83 yang isi keputusanya antara lain:

Pertama: Sambil menunggu Surat Keputusan Menteri Agama tentang pembukaan Fakultas Dakwah IAIN Sumatera Utara Medan, membuka Fakultas Dakwah IAIN Sumatera Utara di Medan.

Kedua: Pelaksana dan penyelenggara Fakultas Dakwah untuk sementara dikoordinir oleh Rektor IAIN Sumatera Utara sebagai Pj Dekan Fakultas tersebut.

Ketiga: Biaya-biaya sebagai akibat dari pelaksanaan keputusan ini sementara dalam koordinasi IAIN Sumatera Utara.

Berdasarkan surat keputusan tersebut maka Rektor IAIN Sumatera Utara mengambil langkah kebijakan dalam usaha merealisasikannya sebagai berikut:

- a. Mensosialisasikan rencana pembukaan Fakultas Dakwah IAIN Sumatera Utara melalui media massa dan bulletin yang dikirim ke Sekolah Menengah Atas terutama yang berada di lingkungan Departemen Agama se-Provinsi Sumatera Utara.
- b. Membentuk panitia pemerintahan mahasiswa yang mulai bekerja dari Tanggal 24 Mei sampai dengan 1 Agustus 1983.
- c. Menyiapkan sarana serta personil untuk terselenggaranya kegiatan Fakultas Dakwah.
- d. Pelaksanaan ujian masuk Fakultas Dakwah disatukan dengan ujian masuk fakultas-fakultas yang ada di lingkungan IAIN Sumatera Utara. Fakultas Dakwah mengembangkan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Masyarakat (BPM) dan Jurusan Penerangan dan Penyiaran Agama Islam (PPAI).
- e. Hasil ujian masuk yang diumumkan oleh panitia untuk Fakultas Dakwah dinyatakan lulus 101 orang, sedangkan yang melakukan registrasi ulang pada fakultas sebanyak 96 orang, di antaranya 1 orang warga negara Malaysia.
- f. Kuliah semester I (semester ganjil) dimulai pada Tanggal 18 Agustus 1983 yang sebelumnya dilakukan Pekan Ta'aruf.

- g. Staf pengajar diambil dari lingkungan IAIN Sumatera Utara dan dari luar seperti USU, IKIP, Deppen Sumatera Utara, TVRI, RRI dan persurat kabaran

### **3. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU**

#### **a. VISI**

Menjadi masyarakat pembelajar ilmu dakwah dan ilmu komunikasi di Indonesia yang berkarakter Islami dan profesional.

#### **b. MISI**

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berstandar tinggi dalam disiplin Ilmu Dakwah dan Komunikasi secara multi dan transdisipliner berdasarkan nilai-nilai Islam.
- b. Melakukan penelitian ilmiah dalam bidang dakwah dan komunikasi untuk membantu penyelesaian persoalan masyarakat.
- c. Melaksanakan pengabdian dalam mengaplikasikan keilmuan untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.
- d. Menjalini kerjasama strategis untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dengan lembaga pemerintah dan swasta.

#### **c. TUJUAN**

- a. Terselenggaranya pendidikan dan pengajaran berstandar tinggi dalam disiplin Ilmu Dakwah dan Komunikasi secara multi dan transdisipliner berdasarkan nilai-nilai Islam.
- b. Lahirnya hasil-hasil penelitian ilmiah dalam bidang dakwah dan komunikasi untuk membantu penyelesaian persoalan masyarakat.

- c. Terlaksananya pengabdian yang dapat meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan masyarakat
- d. Terjalinnnya kerjasama strategis dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dengan lembaga pemerintah dan swasta.

**d. SASARAN**

- a. Diperolehnya peringkat akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional (BAN PT) untuk semua Prodi
- b. Bertambahnya jumlah Prodi dari 5 (lima) prodi menjadi 8(delapan) prodi (Psikologi Islam, Manajemen Haji & Umroh, Manajemen Zakat & Waqaf)
- c. Perbaiki sarana prasarana pendidikan dan pembelajaran.
- d. Tercapainya integrasi keilmuan berbasis interdisiplin, transdisiplin dan kematangan profesional.
- e. Meningkatnya rasio kualifikasi akademik dosen menjadi 20% profesor, 75% doktor, dan 25 % magister.
- f. Meningkatnya rasio kegiatan penelitian dosen menjadi 50% dosen melakukan penelitian setiap tahun dimana sebagian menerapkan transdisiplin dan PAR.
- g. Setiap jurnal jurusan diterbitkan secara teratur 1 tahun 2 kali terbit
- h. Penerbitan karya dosen dalam bentuk buku sebanyak 70 buku; artikel pada jurnal internasional 10 judul; artikel pada jurnal terakreditasi nasional sebanyak 30 judul.
- i. Peningkatan kualitas kepemimpinan, manajemen, dan kompetensi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.
- j. Evaluasi terhadap MoU yang sudah ada dan meningkatkan MoU kepada lembaga yang baru.

Peningkatan kualitas pembinaan mahasiswa dengan menekankan pada pembinaan minat dan bakat, internalisasi akhlakul karimah, etika, dan budaya humanis kampus, optimalisasi peran Ikatan Alumni.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>M. Yakub, *Buku Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun Akademik 2016/201*, (Medan, 21 Juli 2016), hlm. 40-43

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Nino Yudistira: Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik. Sedangkan menurut Sugiyono: Penelitian kuantitatif digunakan karena pada penelitian ini data yang dikumpulkan berupa angka yang dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria sehingga muncullah hasil penelitian.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memaparkan gejala atau keadaan yang sedang berlangsung dan bersifat aktual dan memaparkan suatu fenomena tentang suatu masalah yang diteliti secara alamiah. Dengan demikian, penelitian ini akan mendeskripsikan dan mengungkapkan data yang berhubungan dengan pandangan penelitian mahasiswa. Penggunaan metode tersebut disesuaikan dengan permasalahan yang penulis teliti yaitu tentang persepsi mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang beralamatkan di Jalan Williem Iskandar Pasar V Medan Estate.

#### **C. Sumber Data**

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber Data Primer yaitu merupakan data pokok dalam penelitian ini yang diperoleh dari mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi.
2. Sumber Data Sekunder yaitu merupakan data perengkap dalam penelitian ini yang diperoleh dari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian ini.

#### **D. Populasi dan Sampel**

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2014-2017 FDK UINSU selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik sebanyak 1536 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Populasi Penelitian Kepuasan Pelayanan

No.	Program Studi	Angkatan				Jumlah
		2014	2015	2016	2017	
1.	Manajemen Dakwah	70	71	73	205	419
2.	Komunikasi Penyiaran Islam	96	62	72	165	395
3.	Bimbingan Penyuluhan Islam	79	65	88	238	470
4.	Pengembangan Masyarakat Islam	42	86	67	57	252
Total		287	284	300	665	1536

2. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Agar sampel yang diteliti mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi.<sup>31</sup> Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian responden berdasarkan program studi yang ada di FDK UINSU. Teknik sampel ini digunakan karena sampel tersebut memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu pelayanan administrasi. Teknik penentuan sampel minimal dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$
$$n = \frac{1536}{1536(0,1)^2 + 1}$$

n = 93,56 dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

d = Toleransi ketetapan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 100%

Adapun penyajian ukuran sampel penelitian ini secara lebih jelas adalah sebagai berikut:

---

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 39.

Tabel 2. Karakteristik Subjek Penelitian Kepuasan Pelayanan

No	Angkatan	Jumlah	Jumlah	Persentase
1	2014	287/1536x100	19	19%
2	2015	284/1536x100	18	18%
3	2016	300/1536x100	20	20%
4	2017	665/1536x100	43	43%
	Total	1536	100	100%

Karakteristik sampel penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan program studi secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Program Studi

No.	Program Studi	Angkatan				Jumlah
		2014	2015	2016	2017	
1.	Manajemen Dakwah	5	5	5	10	25
2.	Komunikasi Penyiaran Islam	5	4	5	11	25
3.	Bimbingan Penyuluhan Islam	5	4	5	11	25
4.	Pengembangan Masyarakat Islam	4	5	5	11	25
	Total	19	18	20	43	100

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada proses pengumpulan data, penulis menggunakan dua cara yaitu:

1. Angket, menggunakan data angket yang sudah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Berupa pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uinsu. Dalam penyusunan angket penelitian, dilakukan beberapa langkah kerja yaitu:
  - a. Membuat kisi-kisi
  - b. Menentukan variabel dan sub variabel yang akan diteliti
  - c. Menentukan indikator dari masing-masing sub variabel
  - d. Menyusun pertanyaan (item) dari setiap indikator
  - e. Mengkonsultasikan item-item yang disusun tersebut dengan pembimbing
2. Observasi berperan serta (Participant Observation) yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan yang dilakukan, guna untuk mendapatkan data yang diperlukan terkait dengan penelitian. Dari beberapa kali yang saya amati dan saya rasakan sendiri pelayanan administrasi yang diberikan oleh para petugas atau pegawai sesuai dengan apa yang dijelaskan pada bab 4. Ada beberapa aspek yang harus lebih diperhatikan oleh para pegawai agar pelayanan yg diberikan dapat memuaskan mahasiswa atau yang meminta pelayanan.

Teknik ini diharapkan dapat mengoptimalkan kemampuan peneliti dalam menggali sumber data. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah angket skala likert dengan pilihan jawaban Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP).

Tabel 4. Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

<b>Kategori</b>	<b>Skor Jawaban</b>
<b>Sangat Puas (SP)</b>	4
<b>Puas (P)</b>	3
<b>Tidak Puas (TP)</b>	2
<b>Sangat Tidak Puas (STP)</b>	1

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menjabarkan hasil perhitungan persentase jawaban masing-masing item sesuai jawaban yang terkumpul. Proses analisis dimulai dengan menelaah data yang tersedia melalui pengamatan atau observasi. Dari hasil peolehan data kemudian diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1. Verifikasi Data**

Verifikasi data yang dilakukan untuk memeriksa kembali kebenaran data yang telah diperoleh dari responden yang berjumlah 100 orang. Apabila ada data yang kurang jelas, peneliti mencoba menelaah kembali data yang dimaksud.

## 2. Tabulasi Data

Tabulasi data bertujuan untuk memprediksi jawaban mengenai frekuensi option dalam tiap item, sehingga terlihat jelas frekuensi jawaban responden. Jumlah frekuensi jawaban responden sama dengan jumlah responden (n). Jawaban yang benar diberi skor (1) sedangkan jawaban yang salah diberi skor (0).

## 3. Presentase Data

Presentase data ini dihitung dengan cara jumlah soal yang dijawab di tiap item, karena jumlah jawaban responden pada setiap item berbeda, perhitungan ini menggunakan rumus persentase.

Rumus persentase sebagaimana yang dikemukakan oleh Ali bahwa rumus untuk menghitung persentase yaitu:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = presentase (jumlah presentase yang dicari)

f = frekuensi jawaban

n = jumlah responden

100% = bilangan tetap

## 4. Penafsiran Data

Penafsiran data dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap jawaban pertanyaan yang diajukan. Kriteria data dalam penelitian ini berpedoman pada batasan yang dikemukakan oleh Muhammad Ali, yaitu:

76% - 100% : Sangat Puas

56% - 75% : Puas

36% - 55% : Tidak Puas

0% - 35% : Sangat Tidak Puas

Sedangkan untuk mengambil kesimpulan dari data-data yang ada maka digunakan metode induktif yaitu pengambilan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada yang bersifat umum.

### **G. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kuantitatif.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> S. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Posda Karya, 1996), hlm.330.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa FDK UINSU terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak akademik yang digambarkan dalam rentang angka. Pengambilan data dilakukan dengan metode skala sikap. Data skala kemudian dianalisis menggunakan perhitungan sebaran skor kemudian di persentasekan sesuai kriteria yang dijelaskan dengan tabel. Adapun aspek penilaian kepuasan menggunakan lima aspek kepuasan yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Empathy*), dan keyakinan (*Assurance*).

Penilaian kepuasan didasarkan pada lingkup tugas pokok dan fungsi akademik sebagai unit pelayanan administrasi FDK UINSU yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Secara lebih jelas adalah sebagai berikut:

- a. Menyiapkan konsep rencana program kerja dan mengelola administrasi akademik dan kemahasiswaan fakultas meliputi administrasi pendidikan dan pengajaran, pengabdian kepada masyarakat, dan pembinaan organisasi kemahasiswaan dan alumni serta kesejahteraan mahasiswa dan melaksanakan registrasi mahasiswa, penilaian prestasi pelaksanaan tugas dan menyusun laporan.
- b. Melaksanakan administrasi ketatausahaan fakultas yang meliputi administrasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, serta pembinaan pelayanan kemahasiswaan dan alumni, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan dan

barang milik negara, hukum, hubungan masyarakat, perlengkapan, rumah tangga dan administrasi umum.

- c. Melakukan kegiatan pengelolaan Sistem Informasi Akademik. Kegiatan ini meliputi *recording* data, nilai, jadwal, pedoman pendidikan, pedoman Tugas Akhir Skripsi (TAS), statistika mahasiswa, Kartu Rencana Studi, Daftar Hasil Studi, prestasi akademik, *update* data dan cek data akademik ataupun mata kuliah yang disediakan setiap semester.
- d. Mengecek, menandatangani, dan menerbitkan surat bebas teori, surat keterangan ujian, melaksanakan dan menyiapkan ujian TAS dan pemrosesan yudisium.
- e. Menyiapkan konsep rencana dan program kerja dan mengelola tata persuratan, administrasi umum, kearsipan, kerumahtanggaan dan perlengkapan, keuangan dan kepegawaian, penilaian prestasi pelaksanaan tugas dan menyusun laporan.

## 2. Penyajian Data

Data dari penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala likert sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan dengan membandingkan skor perbutir dengan skor total. Hasil perbandingan skor perbutir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase. Hasil skor dan persentase selanjutnya diinterpretasikan dengan acuan perhitungan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya.

### a) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS maka telah diketahui hasilnya. Adapun rata-rata hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU ditunjukkan dengan skala sikap sebagai berikut:

Tabel. 5 Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah Butir	Skor	%
Sangat Puas	4	243	972	11,6
Puas	3	991	2973	35,4
Tidak Puas	2	726	1452	17,3
Sangat Tidak Puas	1	140	140	1,66
Jumlah			5537	65,9

Berdasarkan tabel. 5 diatas diketahui bahwa hasil kepuasan mahasiswa sebesar 65,9% atau memuaskan. Rincian kepuasan jika ditinjau per aspek disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 6 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	2228	74,00	PUAS
2.	Responsiveness	760	71,00	
3.	Reliability	1236	73,00	
4.	Emphathy	812	72,00	
5.	Assurance	528	70,00	
Rata-Rata			72,00	

Tabel.6 diatas menunjukkan aspek *tangibles* mencapai 74%, aspek *responsiveness* 71%, aspek *realibility* 73%, aspek *emphaty* 72%, dan aspek *assurance* 70%. Rata-rata hasil kepuasan diukur per aspek adalah 72,00% atau bernilai memuaskan.

Secara lebih jelas perbutir disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 7 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	300	75	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	274	69	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	298	75	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	292	73	P
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	286	72	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	270	68	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	264	66	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	244	61	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	242	61	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	252	63	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	266	67	P
<b><i>Reliability (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	216	54	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	272	68	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	264	66	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	234	59	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	250	63	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	280	70	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	280	70	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	252	63	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	258	65	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	270	68	P

**b) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Menurut Program Studi**

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU diklasifikasikan berdasarkan program studi adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah (MD)

Berdasarkan hasil penelitian skor kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU dari skala sikap dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel. 8 Skor Kepuasan Mahasiswa MD Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	78	312	14,9	PUAS
Puas	3	259	777	37	
Tidak Puas	2	173	346	16,5	
Sangat Tidak Puas	1	15	15	0,71	
Jumlah		525	145	69,1	

Tabel.8 diatas menunjukkan 14,9% sebaran skor adalah sangat puas, 37% puas, 16,5% tidak puas dan 0,71 sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 69,1%, dan termasuk kategori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa Manajemen Dakwah diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel. 9 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa MD Terhadap pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	578	72,3	PUAS
2.	Responsiveness	191	69,3	
3.	Reliability	320	71,5	
4.	Emphathy	208	70,2	

5.	Assurance	134	68,6
	Rata-Rata		70,4

Tabel. 9 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 72,3%, *responsiveness* 69,3%, *realibility* 71,5%, *emphaty* 70,2%, dan *assurance* 68,4% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 70,4% atau memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan per-aspek dengan penjelasan butir adalah sebagai berikut:

Tabel. 10 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah (MD) Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	75	75	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	70	70	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	74	74	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	77	77	SP
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	78	78	SP
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	74	74	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	69	69	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	61	61	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	62	62	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	61	61	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	68	68	P
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	54	54	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	73	73	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan	71	71	P

	informasinya			
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	56	56	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	66	66	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	70	70	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	73	73	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	65	65	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	62	62	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	72	72	P

## 2. Kepuasan Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

Berdasarkan hasil penelitian skor kepuasan mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU dari skala sikap dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel. 11 Skor Kepuasan Mahasiswa KPI Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	67	268	12,8	PUAS
Puas	3	236	708	33,7	
Tidak Puas	2	195	390	18,6	
Sangat Tidak Puas	1	27	27	1,29	
Jumlah		525	1393	66,4	

Tabel. 11 diatas menunjukkan 12,8% sebaran skor adalah sangat puas, 33,7% puas, 18,6% tidak puas dan 1,29% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 66,4%, dan

termasuk kategori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel. 12 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa KPI Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	533	76,6	PUAS
2.	Responsiveness	193	74,1	
3.	Reliability	293	75,6	
4.	Emphathy	211	75,4	
5.	Assurance	145	68,1	
Rata-Rata			73,9	

Tabel. 12 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 76,6%, *responsiveness* 74,1%, *realibility* 75,6%, *emphaty* 75,4%, dan *assurance* 68,1% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 73,9% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel. 13 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	75	75	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	67	67	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	75	75	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	70	70	P
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	66	66	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam	61	61	P

	berkonsentrasi menerima perkuliahan			
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	62	62	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	57	57	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	61	61	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	66	66	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	66	66	P
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	49	49	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	62	62	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	64	64	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	57	57	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	61	61	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	75	75	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	70	70	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	66	66	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	74	74	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	71	71	P

### 3. Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam (BPI)

Berdasarkan hasil penelitian skor kepuasan mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU dari skala sikap dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel. 14 Skor Kepuasan Mahasiswa BPI Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	63	252	12	PUAS
Puas	3	252	756	36	
Tidak Puas	2	187	374	17,8	
Sangat Tidak Puas	1	23	23	1,19	
Jumlah		525	1405	66,9	

Tabel.14 diatas menunjukkan 12% sebaran skor adalah sangat puas, 36% puas, 17,8% tidak puas dan 1,19% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 66,9%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.15 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa BPI Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	563	75,4	PUAS
2.	Responsiveness	189	73,6	
3.	Reliability	334	74,8	
4.	Emphathy	198	70,8	
5.	Assurance	121	65,1	
Rata-Rata			71,9	

Tabel.15 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 75,4%, *responsiveness* 73,6%, *realibility* 74,8%, *emphaty* 70,8%, dan *assurance* 65,1% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 71,9% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.16 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Penyuluhan Islam (BPI) Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	76	76	SP
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	70	70	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	75	75	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	72	72	P
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	72	72	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	70	70	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	66	66	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	62	62	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	59	59	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	65	65	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	65	65	P
<b><i>Reliability (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	60	60	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	75	75	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	70	70	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	64	64	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	65	65	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	68	68	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	71	71	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	59	59	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	58	58	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	63	63	P

#### 4. Kepuasan mahasiswa Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

Berdasarkan hasil penelitian skor kepuasan mahasiswa Pengembangan Masyarakat Islam terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU dari skala sikap dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel.17 Skor Kepuasan Mahasiswa PMI Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	58	232	11,0	PUAS
Puas	3	220	660	31,4	
Tidak Puas	2	208	416	19,8	
Sangat Tidak Puas	1	39	39	1,86	
Jumlah		525	1347	64,1	

Tabel.17 diatas menunjukkan 11,0% sebaran skor adalah sangat puas, 31,4% puas, 19,8% tidak puas dan 1,86% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 64,1%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa Pengembangan Masyarakat Islam diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.18 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PMI Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	560	70,0	PUAS
2.	Responsiveness	189	73,6	
3.	Reliability	307	78,4	
4.	Emphathy	210	76,3	
5.	Assurance	145	68,1	
Rata-Rata			73,3	

Tabel.18 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek tanible sebesar 70,00%, responsiveness 73,6%, realibility 78,4%, emphaty 76,3%, dan assurance 68,1%

sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 73,3% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.19 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	74	74	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	69	69	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	76	76	SP
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	77	77	SP
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	72	72	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	69	69	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	65	65	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	58	58	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	59	59	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	64	64	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	66	66	P
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	52	52	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	67	67	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	67	67	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	57	57	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	64	64	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	73	73	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	70	70	P

19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	67	67	P
<i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	73	73	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	72	72	P

**c) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Menurut Stambuk**

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU mahasiswa stambuk 2014 adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014

Skor kepuasan mahasiswa stambuk 2014 terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.20 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	45	180	11,3	PUAS
Puas	3	166	498	31,2	
Tidak Puas	2	163	326	20,4	
Sangat Tidak Puas	1	25	25	1,57	
Jumlah		399	1029	64,5	

Tabel.20 diatas menunjukkan 11,3% sebaran skor adalah sangat puas, 31,2% puas, 20,4% tidak puas dan 1,57% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 64,5%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa stambuk 2014 diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.21 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	449	76,8	PUAS
2.	Responsiveness	147	74,2	
3.	Reliability	217	75,7	
4.	Emphathy	161	73,5	
5.	Assurance	113	68,6	
Rata-Rata			73,8	

Tabel.21 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek tangible sebesar 76,8%, responsiveness 74,2%, realibility 75,7%, emphaty 73,5%, dan assurance 68,6% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 73,8% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.22 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	57	75	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	55	72	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	56	74	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	60	79	SP
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	60	79	SP
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	59	78	SP
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	53	70	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	49	64	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	47	62	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	49	64	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	51	67	P
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	37	49	TP

13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	45	59	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	47	62	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	42	55	TP
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	46	61	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	56	74	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	52	68	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	53	70	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	58	76	SP
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	55	72	P

## 2. Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2015

Skor kepuasan mahasiswa stambuk 2015 terhadap layanan administrasi FDK UINSU ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel. 23 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDKS UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	42	168	11,1	PUAS
Puas	3	155	465	30,8	
Tidak Puas	2	158	316	20,9	
Sangat Tidak Puas	1	23	23	1,52	
Jumlah		378	972	64,3	

Tabel.23 diatas menunjukkan 11,1% sebaran skor adalah sangat puas, 30,8% puas, 20,9% tidak puas dan 1,52% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 64,3%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa satmbuk 2015 diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.24 Hasil Olah Data Kepuasan Mahasiswa 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	391	75,9	PUAS
2.	Responsiveness	138	73,8	
3.	Reliability	206	74,8	
4.	Emphathy	149	73,9	
5.	Assurance	94	72,3	
Rata-Rata			74,1	

Tabel.24 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek tangible sebesar 75,9%, responsiveness 73,8%, realibility 74,8%, emphaty 73,9%, dan assurance 72,3% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 74,1% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.25 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	53	74	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	48	67	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	54	75	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	52	72	P

5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	50	69	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	46	64	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	45	63	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	43	60	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	43	60	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	47	65	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	48	67	P
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	35	49	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	43	60	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	45	63	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	39	54	TP
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	44	61	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	51	71	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	53	74	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	45	63	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	43	60	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	51	71	P

### 3. Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2016

Skor kepuasan mahasiswa stambuk 2016 terhadap layanan administrasi FDK UINSU ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel. 26 Skor Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	48	192	11,4	PUAS
Puas	3	173	519	30,9	
Tidak Puas	2	178	356	21,2	
Sangat Tidak Puas	1	21	21	1,25	
Jumlah		420	1088	64,8	

Tabel.26 diatas menunjukkan 11,4% sebaran skor adalah sangat puas, 30,9% puas, 21,2% tidak puas dan 1,25% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 64,8%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa stambuk 2016 diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.27 Hasil Olah Data Skala Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	470	73,4	PUAS
2.	Responsiveness	154	71,1	
3.	Reliability	256	72,4	
4.	Emphathy	169	70,4	
5.	Assurance	119	68,6	
Rata-Rata			71,2	

Tabel.27 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek tangible sebesar 73,4%, responsiveness 71,1%, realibility 71,4%, emphaty 70,4%, dan assurance 68,6% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 71,2% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.28 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2016 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	60	75	P
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	58	73	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	59	74	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	63	79	SP
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	62	78	SP
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	61	77	SP
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	56	70	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	51	64	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	51	64	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	48	60	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	55	69	P
<b><i>Reliability (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	44	55	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	60	70	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	55	69	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	46	58	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	51	64	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	59	74	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	55	69	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	55	69	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	61	76	SP
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	58	73	P

#### 4. Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2017

Skor kepuasan mahasiswa stambuk 2017 terhadap layanan administrasi FDK UINSU ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel. 29 Skor Kepuasan Stambuk 2017 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	114	456	12,6	PUAS
Puas	3	362	1086	30,1	
Tidak Puas	2	348	696	19,3	
Sangat Tidak Puas	1	79	79	2,19	
Jumlah		903	2317	64,2	

Tabel.29 diatas menunjukkan 12,6% sebaran skor adalah sangat puas, 30,1% puas, 19,3% tidak puas dan 2,19% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 64,2%, dan termasuk kateori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa stambuk 2017 diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel. 30 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2017 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Per-Aspek

No.	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	964	78,1	PUAS
2.	Responsiveness	332	74,1	
3.	Reliability	527	76,3	
4.	Emphathy	360	72,2	
5.	Assurance	238	67,3	
Rata-Rata			73,6	

Tabel.30 diatas menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek tangible sebesar 78,1%, responsiveness 74,1%, realibility 76,3%, emphaty 72,2%, dan assurance 67,3% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 73,6% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.31 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Stambuk 2017 Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	130	76	SP
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan	121	70	P
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	128	74	P
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan	127	74	P
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran	123	72	P
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan	118	69	P
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	113	66	P
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik	104	60	P
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	107	62	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	109	63	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	116	67	P
<b><i>Reliability (keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	89	52	TP
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	117	68	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	114	66	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	99	58	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	108	63	P
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	126	73	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	123	72	
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	111	65	P
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				

20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	116	67	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	122	71	P

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU.

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap mahasiswa FDK UINSU terdiri dari empat program studi. Butir pertanyaan yang dilakukan sebanyak 21 butir dengan skala skor 1-4. Aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

Hasil tabulasi data menunjukkan kepuasan mahasiswa secara umum dinilai sudah memuaskan dengan nilai sebesar 65,9%. Adapun keuasan jika diukur per-aspek menunjukkan rata-rata sebesar 72%. Kondisi ini dapat diasumsikan bahwa masih terdapat nilai ketidakpuasan sebesar 34,1%. Menurut aspek hasil menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan sebesar 28%. Kekurangan tersebut jika ditinjau per-aspek antara lain:

- a. Aspek *Tangibles* (Keberwujudan)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 74%. Artinya pelayanan administrasi fakultas dakwah dan komunikasi UINSU yang diberikan oleh petugas administrasi sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* adalah

sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima, seperti yang disampaikan oleh Parasuraman yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* terkait dengan keinginan mahasiswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu. Kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan mahasiswa.

Berdasarkan hasil kepuasan didapatkan bahwa masih terdapat 26% aspek yang masih belum memuaskan. Guna meningkatkan kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan. Indikator yang paling penting untuk diperbaiki adalah sikap kesiapsiagaan petugas dimeja layanan sesuai tugas masing-masing dan pembaharuan alur layanan serta tata letaknya agar mudah diketahui. Pada kedua indikator ini penilaian mahasiswa cenderung belum memuaskan.

#### b. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sebuah memuaskan dengan hasil 71% atau sudah baik. Artinya aspek ini dinilai penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan prinsip layanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati. Hasil kepuasan masih menunjukkan adanya kecenderungan ketidakpuasan aspek sebesar 29%, dengan demikian perlu adanya peningkatan kepuasan pelayanan.

Hal yang utama untuk diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan petugas dalam melayani pelanggan dengan senyuman. Perlu adanya pelatihan dan training tentang pelayanan kepada para petugas, karena memang kenyataan terkadang saat sibuk seringkali petugas sambil bekerja ketika melayani, bahkan mahasiswa disuruh untuk melayani diri sendiri. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan, dan akan membentuk image bagi lembaga. Kesan pertama saja tidak menyenangkan maka untuk meminta layanan di waktu selanjutnya pelanggan pasti akan memikirkannya kembali.

#### c. Aspek Reliability (Kepercayaan)

Indikator *realibility* dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 73% artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan petugas dalam melayani ini penting. Kemampuan petugas dalam menjaga dan memperhatikan pelanggan akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan sistem operasional yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka.

Hal ini yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan penyelesaian masalah oleh petugas. Menurut mahasiswa indikator ini masih bernilai rendah. Perlu adanya tindakan spontanitas petugas menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Dengan demikian masalah akan segera teratasi dengan cepat. Indikator tersebutlah yang menyumbang kecenderungan ketidakpuasan sebesar 27%.

#### d. Aspek *Emphaty* (Empati)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 72% atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara mahasiswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Berdasarkan hasil tersebut masih terdapat 28% aspek yang belum memuaskan. Indikator terendah kesesuaian layanan dengan yang 111 dijanjikan. Hal ini mengarah pada konsep komunikasi pada layanan. Pelayanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan pelayanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Demikian halnya dengan pelayanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan pelayanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada



1	Manajemen Dakwah	70,4	72,3	68,3	71,5	70,2	68,6
2	Komunikasi Penyiaran Islam	73,9	76,6	74,1	75,6	75,4	68,1
3	Bimbingan Penyuluhan Islam	71,9	75,4	73,6	74,8	70,8	65,1
4	Pengembangan Masyarakat Islam	73,3	70	73,6	78,4	76,3	68,1
Rata-rata		72,4	73,6	72,6	75	73,2	67,5

Berdasarkan data diatas semua program studi menyatakan bahwa layanan administrasi FDK UINSU sudah memuaskan dengan nilai rata-rata 72,4%. Hasil kepuasan ini berarti menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas secara umum sudah baik. Rata-rata kepuasan berdasarkan aspek menunjukkan bahwa semua sudah puas. Aspek tertinggi adalah aspek reliability sebesar 75% dan terendah aspek assurance sebesar 67,5%.

### 3. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Stambuk Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU

No.	Stambuk	%	Aspek Kepuasan (%)				
			Tan	Res	Rea	Em	Assr
1	2014	73,8	76,8	74,2	75,7	73,5	68,6
2	2015	74,1	75,9	73,8	74,8	73,9	72,3
3	2016	71,2	73,4	71,1	72,4	70,4	68,6
4	2017	73,6	78,1	74,1	76,3	72,2	67,3
Rata-rata		73,2	76	73,3	74,8	72,5	69,2

Sebaran rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FDK UINSU diukur berdasarkan angkatan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel.33 Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU Berdasarkan Stambuk

Berdasarkan tabel.33 semua angkatan menyatakan bahwa layanan administrasi FDK UINSU sudah memuaskan dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar 73,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas secara umum sudah baik. Rata-rata kepuasan berdasarkan aspek menunjukkan bahwa semua sudah puas. Aspek tertinggi adalah tangibles dengan nilai 76%, aspek terendah adalah aspek assurance dengan nilai 69,2%.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan dengan cermat dan teliti, namun bagaimanapun juga memiliki kelemahan dan keterbatasan yaitu:

1. Penelitian kepuasan mahasiswa ini hanya mengukur kepuasan terhadap apa yang diterima dan dirasakan mahasiswa tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan.
2. Pada angket aspek yang diungkap hanya gambaran umum kegiatan pelayan administrasi bukan detail aktivitas yang terjadi, sehingga tidak sepenuhnya sesuai fakta. Angket hanya mengukur apa yang terjadi bukan untuk menilai sehingga tidak bisa sepenuhnya dijadikan acuan evaluasi.
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara, sehingga peneliti tidak dapat menggali dan mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi penilaian kepuasan mahasiswa.
4. Perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada perolehan skor sehingga hasil yang didapatkan tidak mutlak sesuai dengan kenyataan. Nilai sangat puas akan mempunyai skor banyak sedangkan yang sangat tidak puas skornya sedikit, padahal jika dihitung frekuensinya hasil dapat berbeda.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi FDK UINSU, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 74%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator penamilan petugas dan layanan komputer, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan. Masing-masing nilai sebesar 80% dan 65%.
2. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator sambutan petugas dengan senyuman saat pelayanan. Masing-masing nilai sebesar 79% dan 63%.
3. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 73%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator kejelasan informasi dan kemudahan layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator kecepatan penyelesaian layanan dan keadilan layanan. Masing-masing nilai sebesar 75% dan 70%.
4. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Emphaty* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator kemauan petugas untuk membantu dan menjelaskan dan menjelaskan pelayanan, adapun skor terendah

dicapai pada indikator kesesuaian hasil dengan janji pelayanan. Masing-masing nilai sebesar 74% dan 68%.

5. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator tanggungjawab petugas terhadap penggantian jenis layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator pemenuhan layanan yang dimintai saat itu juga kepada petugas. Masing-masing nilai sebesar 73% dan 66%.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Personalia FDK perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelatihan pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan, karena pada aspek yang berhubungan dengan petugas pelayanan tingkat kepuasannya masih rendah.
2. Bagi Subbag akademik perlu untuk meningkatkan keberadaan sarana pendukung elektronik seperti komputer untuk mewujudkan sistem layanan online yang sepenuhnya seperti yang direncanakan.
3. Bagi petugas administrasi FDK perlu mengadakan kegiatan pertemuan atau sosialisasi dengan dosen dan mahasiswa untuk menjelaskan sistem baru yang diterapkan agar tidak terjadi kebingungan seperti yang lalu.
4. Subbag Umum dan Kepegawaian perlu untuk menyusun panduan sistem dan prosedur pelayanan yang jelas dan terpublikasi agar mahasiswa lebih mudah dalam melakukan

akses layanan. Hal ini dapat digunakan sebagai antisipasi layanan sistem online seutuhnya yang akan diterapkan.

5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dan pengayaan untuk peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Juli 2009. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aliah B. Purwakania Hasan. *Psikologi perkembangan Islami (Menyikapi Rentang Kehidupan Manusia dari Perkelahiran hingga Pascakematian)*. 2006. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.
- Amsyah, Zulkifli. *Manajemen Sistem Informasi*. 2003. Jakarta. Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan. *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*. 2003. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Cet1.
- Darmawangsa, Andi. *Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah No-Bank Di Kota Makassar*. Disertasi. 2014. Makassar: UIN Alauddin.
- Daryanto. M. *Administrasi Pendidikan Cet.VI*. 2010. Jakarta. Rineka Cipta.
- Echols, John M. & Hassan Shadily. *Kamus Inggris-Indonesia (Cet. XXVI)*. 2005. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Februari 2009. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Griffin, Ricky W. *Manajemen Edisi Ketujuh, Jilid 1*. 2004. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Gunawan, Ary H. *Administrasi Sekolah (Administrasi Pendidikan Sekolah)*. November 2011. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 2006. Jakarta. Rineka Cipta.
- J. Winardi. *Manajemen Perilaku Organisasi (edisi revisi)*. April 2004. Jakarta. Prenada Media.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. September 2005. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan New Cordova*. Oktober 2012. Bandung. Syaamil Qur'an.
- M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Ke-dua*. September 2005. Bogor. Ghalia Indonesia.
- M. Yakub. *Buku Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Dakwah dan Komunikasi Tahun Akademik 2016/201*. 21 Juli 2016. Medan. TP.

- Maisaroh, Siti. *pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian (PDF)*. 2005. Yogyakarta. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Mathar, Quraisy. *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Pemustaka*. Makassar. Alauddin University Press.
- Muhammad. *Persepsi Peserta Didik terhadap Peilaku Pendidik Di Madrasa Aliyah Negeri 2 Tanjung Pura Kabupaten Langkat Provinsi Sumatra Utara*, Tesis Pdf. (<http://blogspot.com.html> diakses tanggal 13-maret-2018
- Nata, Abuddin. *Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an*. April 2016. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Nasution, Irwan. *Administrasi Pendidikan*. September 2009. Medan. Perdana Publishing.
- Nasution, Irwan. *Administrasi Pendidikan (edisi revisi)*. Maret 2010. Medan. Perdana Publishing.
- Prayitno, Didik. *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing, edisi-6 buku 2 (Terjemahan)*. 2011. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Rahmayanti, Mina. *Manajemen Pelayanan Prima*. 2010. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. 2008. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- S. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1996. Bandung. Remaja Posda Karya.
- Saksono, Slamet. *Administrasi Kepegawaian*. 1988. Yogyakarta. Penerbit Kanisius.
- Santoso, Cut Metia. *Psikologi Umum*. TT. TT. TP.
- Siahaan, Amiruddin dan Wahyuli Lius Zen. *Manajemen Perubahan (Telaah konsep, Filosofis dan Praktis terhadap Kebutuhan Melakukan Perubahan dalam Organisasi)*. 2012. Bandung. Citapustaka Media Perintis.
- Sugiyono. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2009. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. *Ilmu Administrasi*. 1982. Yogyakarta. Supersukses.
- Syafaruddin & Anzhizhan, *Psikologi Organisasi dan Manajemen*. Desember 2017. Depok. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. 2005. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Manajement*. 2003. Yogyakarta. Andi Offset.

Yusuf, Pawit M. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. 2012. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

## LAMPIRAN

Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

No	INDIKATOR	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
<b><i>Tangibles (fasilitas, perlengkapan, penampilan, personil secara fisik)</i></b>					
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa				
2.	Saat ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan				
3.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat				
4.	Kemudahan akses layanan secara langsung saat memasuki ruangan				
5.	Tersedia (proyektor, papan tulis, spidol dan penghapus) untuk membantu proses pembelajaran				
6.	Ruangan pembelajaran membantu dalam berkonsentrasi menerima perkuliahan				
7.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman				
8.	Papan informasi berfungsi dengan baik				
<b><i>Responsiveness (daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>					
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa				
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman				
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas				
<b><i>Realibility (keandalan pelayanan)</i></b>					
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat				
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang				
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya				
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas				
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah				
<b><i>Emphaty (memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>					
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan				

	meminta pelayanan				
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.				
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.				
<b><i>Assurance (keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>					
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)				

No	Item Pertanyaan																				Total	Kategori	Jurur	Stambuk	Jenis Kel.	
	Tangibles								Respponsiveness			Realibility					Emphaty			Assurance						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						21
1	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	56	P	MD	2014	P
2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	53	TP	MD	2014	P
3	3	4	2	4	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	51	TP	MD	2014	P
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	65	P	MD	2014	P
5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70	P	MD	2014	P
6	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	61	P	MD	2015	L
7	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	62	P	MD	2015	L
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	60	P	MD	2015	L
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	60	P	MD	2015	L
10	3	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56	P	MD	2015	L
11	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	61	P	MD	2016	P
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62	P	MD	2016	P
13	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	4	55	TP	MD	2016	P
14	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	54	TP	MD	2016	L
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	58	P	MD	2016	L
16	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	54	TP	MD	2017	L
17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	56	P	MD	2017	L
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60	P	MD	2017	P
19	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	54	TP	MD	2017	P
20	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	56	P	MD	2017	P

21	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	59	P	MD	2017	L
22	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	51	TP	MD	2017	L
23	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	59	P	MD	2017	P	
24	3	2	3	3	3	3	2	0	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	50	TP	MD	2017	L	
25	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	68	P	MD	2017	P	
26	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	58	P	KPI	2014	P	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	59	P	KPI	2014	P	
28	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58	P	KPI	2014	P	
29	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	48	TP	KPI	2014	P	
30	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	2	2	1	2	4	3	3	3	3	56	P	KPI	2014	P	
31	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	65	P	KPI	2015	P	
32	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	43	TP	KPI	2015	P	
33	4	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	2	2	4	3	51	TP	KPI	2015	P	
34	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	60	P	KPI	2015	L	
35	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	TP	KPI	2016	L	
36	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	44	TP	KPI	2016	L	
37	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	52	TP	KPI	2016	L	

38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	59	P	KPI	2016	L
39	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	58	P	KPI	2016	L
40	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	46	TP	KPI	2017	L
41	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	59	P	KPI	2017	L
42	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57	P	KPI	2017	L
43	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	56	P	KPI	2017	L	
44	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	48	TP	KPI	2017	P	
45	4	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	57	P	KPI	2017	P	
46	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	55	TP	KPI	2017	P	
47	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	50	TP	KPI	2017	L	
48	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	44	TP	KPI	2017	L	
49	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	55	TP	KPI	2017	L	
50	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55	TP	KPI	2017	L	
51	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	56	P	BPI	2014	P	
52	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	49	TP	BP	2014	P	

53	3	4	2	4	4	4	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	55	TP	BPI	2014	P
54	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	68	P	BPI	2014	P
55	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	69	P	BPI	2014	P
56	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	62	P	BPI	2015	P
57	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	56	P	BPI	2015	L
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	60	P	BPI	2015	L
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	60	P	BPI	2015	L
60	3	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	55	TP	BPI	2016	P
61	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	61	P	BPI	2016	P
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62	P	BPI	2016	L
63	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	4	55	TP	BPI	2016	L
64	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	54	TP	BPI	2016	L
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	58	P	BPI	2017	L
66	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	54	TP	BPI	2017	L
67	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	56	P	BPI	2017	L

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60	P	BPI	2017	L
69	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	54	TP	BPI	2017	L
70	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	56	P	BPI	2017	P
71	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	59	P	BPI	2017	P
72	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	51	TP	BPI	2017	P
73	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	60	P	BPI	2017	L
74	3	2	3	2	3	3	2	0	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	49	TP	BPI	2017	L
75	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	68	P	BPI	2017	P
76	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	58	P	PMI	2014	L
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	59	P	PMI	2014	L
78	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	58	P	PMI	2014	P
79	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	48	TP	PMI	2014	P
80	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	2	2	1	2	4	3	3	3	56	P	PMI	2015	P
81	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	65	P	PMI	2015	P
82	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	43	TP	PM	2015	P

83	4	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	53	TP	P M I	20 15	P
84	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	60	P	P M I	20 15	L
85	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	TP	P M I	20 16	L
86	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	44	TP	P M I	20 16	L
87	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	52	TP	P M I	20 16	L
88	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	59	P	P M I	20 16	L
89	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	55	TP	P M I	20 16	L
90	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	47	TP	P M I	20 17	L
91	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	59	P	P M I	20 17	L
92	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	P	P M I	20 17	P
93	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	51	TP	P M I	20 17	P
94	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	51	TP	P M I	20 17	P
95	4	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	54	TP	P M I	20 17	P
96	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	56	P	P M I	20 17	P
97	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	54	TP	P M	20 17	P

98	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	40	TP	I P M I	2017	P
99	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	P	P M I	2017	P
100	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	54	TP	P M I	2017	L

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.



## STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

