

**KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
ANGKATAN 2022 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam*



Disusun Oleh:

**SALSABILLAH DEBYANSAH
2214030048**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1448H/2026M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabillah Debyansah

Nim : 2214030048

Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Karang/ 04 April 2004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 22 tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikat dari skripsi atau karya diduplikasi dan pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagai mestinya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 20 Mei 2026

Yang Menyatakan,



Salsabillah Debyansah
NIM. 2214030048

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 22 tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang” yang disusun oleh Salsabillah Debyansah, NIM 2214030048 telah memenuhi persyaratan munaqasyah dan dapat disetujui untuk diajukan sidang munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

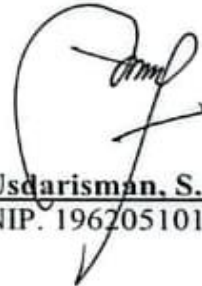
Pembimbing I



Dr. Hasnawati, S. Ag, M. Pd
NIP. 197201042000032002

Padang, 02/06 - 2026

Pembimbing II



Usdarisman, S. Sos., M. Pd
NIP. 196205101992031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini dengan judul “Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang”. Disusun oleh Salsabillah Debyansah NIM 2214030048, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Pada hari Senin tanggal 15 Juni 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Padang, 22 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hasnawati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201042000032002

Sekretaris

Usdarisman, S.Sos., M.Pd
NIP. 196205101992031001

Anggota

Penguji I

Dr. Misra, S.Pd., M.Si
NIP. 19790110201101009

Penguji II

Dr. Bashori, M.Pd.I
NIP. 1989092120190310051

Penguji III

Dr. Hasnawati, S.Ag., M.Pd
NIP. 197201042000032002

Penguji IV

Usdarisman, S.Sos., M.Pd
NIP. 196205101992031001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. H. Asmadi, M.Ag
NIP. 1972000031001

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Salsabillah Debyansah NIM 2214030048** dari program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Imam Bonjol Padang, dengan judul **Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.**

Latar belakang penelitian ini muncul dari ditemukannya keseragaman proses layanan administrasi akademik di fakultas tersebut, terutama pada urusan persuratan. Observasi awal menunjukkan pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan belum sepenuhnya sesuai harapan, sehingga topik kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini layak dikaji lebih lanjut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 terhadap pelayanan administrasi akademik, khususnya pada layanan surat-menyurat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 yang berjumlah 110 orang, dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Instrumen penelitian menggunakan angket (kuesioner) tertutup dengan skala Likert yang terdiri dari 45 butir pernyataan valid dan reliabel. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi model SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif berupa persentase dan nilai rata-rata (*mean*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa manajemen pendidikan islam angkatan 2022 terhadap pelayanan administrasi akademik secara keseluruhan masuk dalam kategori kurang puas. Ini terbukti dari rata-rata (*mean*) keseluruhan sebesar 159,51 dan standar deviasi 21,239, serta nilai tertinggi 224,00 dan nilai terendah 94,00 yang diperoleh dari 110 orang responden. Berdasarkan frekuensi penyebaran variabel X, 77% dari responden berada dalam kategori Kurang Puas, sedangkan 23% berada dalam kategori Sangat Kurang Puas. Berdasarkan hasil analisis per dimensi SERVQUAL, dimensi *Reliability* berada dalam kategori Sangat Puas dengan persentase 37%, dimensi *Responsiveness* didominasi oleh Kurang Puas sebesar 38%, dimensi *Assurance* didominasi oleh Cukup Puas dengan 44%, dimensi *Empathy* didominasi oleh Kurang Puas sebesar 41%, dan dimensi *Tangible* sangat didominasi oleh Cukup Puas dengan persentase 91%.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa MPI, Pelayanan Administrasi Akademik.

ABSTRACT

This thesis was written by Salsabillah Debyansah, student ID number 2214030048, from the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Imam Bonjol Padang. The title is "Student Satisfaction of Islamic Education Management Students Regarding Academic Administration Services at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Imam Bonjol State Islamic University, Padang."

The background to this research arose from the discovery of uniformity in the academic administration service process at the faculty, particularly in correspondence matters. Initial observations indicated that student experiences in receiving services did not fully meet expectations, thus warranting further study on student satisfaction with this service.

The purpose of this study was to measure the level of satisfaction of students in the Islamic Education Management Study Program, Intake of 2022, with regard to academic administration services, particularly correspondence services.

The research method used was descriptive quantitative. The population in this study was all 110 students in the Islamic Education Management Study Program, Intake of 2022, using a total sampling technique. The research instrument used a closed-ended questionnaire with a Likert scale consisting of 45 valid and reliable statements. Service quality was measured using the five dimensions of the SERVQUAL model: reliability, Responsiveness, Assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed using descriptive analysis, using percentages and mean values.

The results showed that the overall satisfaction level of Islamic education management students from the 2022 intake with academic administration services fell into the dissatisfied category. This was evident from the overall mean of 159.51 and standard deviation of 21.239, with a highest score of 224.00 and a lowest score of 94.00 obtained from 110 respondents. Based on the frequency distribution of variable X, 77% of respondents were in the dissatisfied category, while 23% were in the very dissatisfied category. Based on the analysis results per SERVQUAL dimension, the Reliability dimension is in the Very Satisfied category with a percentage of 37%, the Responsiveness dimension is dominated by Less Satisfied at 38%, the Assurance dimension is dominated by Quite Satisfied at 44%, the Empathy dimension is dominated by Less Satisfied at 41%, and the Tangible dimension is very much dominated by Quite Satisfied with a percentage of 91%.

Keywords: Student Satisfaction in MPI, Academic Administration Services.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang”**. Shalawat beserta salam senantiasa penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam, keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya yang senantiasa istiqamah menjalankan sunah-sunahnya hingga hari akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak.

Teristimewa kepada orang tua tercinta, Ayahanda Sukimin dan Ibunda Ermi, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, doa yang tiada henti, serta dukungan moral maupun material yang tidak pernah putus selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada keduanya. Tidak lupa kepada kakak-kakak tersayang, Kak Lola dan Uni Nisa,

serta adik tercinta Tiara, yang selalu hadir memberikan semangat, hiburan, dan motivasi di setiap suka maupun duka. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus berjuang hingga titik ini.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr.Hasnawati,S.Ag.,M.Pd sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Usdarisman, S.Sos.,M.Pd sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, koreksi, serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.
3. Bapak Dr.Misra,M.Si selaku Ketua dan Ibu Eci Sriwahyuni,M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan arahan, motivasi, serta kemudahan selama proses perkuliahan berlangsung.
4. Bapak Dr. Sermal S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA).
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang yang telah mendidik, membimbing, dan mentransfer ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Seluruh staf akademik dan tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan pelayanan administrasi akademik dengan baik selama penulis menempuh studi.
7. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Semoga bimbingan dan bantuan serta perhatian yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga hasil karya ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang yang membacanya, Aamiin ya Rabbal'alam.

Padang, 20 MEI 2026



Salsabillah Debyansah
NIM. 2214030048

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Defenisi Operasional	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Kepuasan Mahasiswa	10
2. Pelayanan Administrasi Akademik pada Layanan Surat-Menyurat...	12
3. Indikator Kepuasan Mahasiswa tentang kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	16
B. Penelitian Relavan	20
C. Kerangka Berfikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
1. Populasi	26
2. Sampel	26
3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27

C. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
1. Validitas Instrumen	36
2. Reliabilitas Instrumen	39
D. Teknik Pengolahan Data	40
1. Pengeditan Data (<i>Editing</i>).....	40
2. Tabulasi Data.....	40
E. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum UIN Imam Bonjol Padang	43
2. Visi dan Misi UIN IB Padang.....	47
B. Hasil Penelitian	47
1. <i>Reability</i>	48
2. <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
4. <i>Emphaty</i>	54
5. <i>Tangible</i>	56
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi	26
Tabel 3. 2 Data Sampel	27
Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban	29
Tabel 3. 4 Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi Akademik	30
Tabel 3. 5 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik.....	36
Tabel 3. 6 Uji reliabilitas Kepuasan Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi Akademik.....	39
Tabel 3. 7 Skor Interpretasi Seluruh Indikator	42
Tabel 3. 8 Skor Interpretasi Tiap Indikator.....	42
Tabel 4. 1 Pimpinan	45
Tabel 4. 2 Identitas UIN Imam Bonjol	46
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi (<i>Reability</i>).....	48
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi (<i>Responsiveness</i>).....	51
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi (<i>Assurance</i>)	53
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi (<i>Emphaty</i>).....	55
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi (<i>Tangible</i>).....	57
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel X	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Histogram Distribusi Frekuensi <i>Reability</i>	50
Gambar 4. 2 Histogram Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i>	52
Gambar 4. 3 Histogram Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i>	54
Gambar 4. 4 Histogram Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i>	56
Gambar 4. 5 Histogram Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i>	58
Gambar 4. 6 Histogram Distribusi Frekuensi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Data Instrumen Penelitian	75
Lampiran Pengolahan Data Penelitian	100
Lampiran Data Penelitian	106