

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab IV, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa manajemen pendidikan islam angkatan 2022 terhadap pelayanan administrasi akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan universitas islam negeri imam bonjol padang berada dalam kategori kurang puas. Dari 110 responden, sebanyak 77% masuk ke dalam kategori kurang puas dan 23% berada di kategori sangat kurang puas, berdasarkan distribusi frekuensi keseluruhan variabel X dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 159,51.

Berdasarkan hasil analisis masing-masing indikator SERVQUAL, dimensi *Reliability* berada dalam kategori Sangat Puas sebesar 37%, dimensi *Assurance* didominasi oleh kategori Cukup Puas dengan persentase 44%, sedangkan dimensi *Tangible* hampir seluruhnya berada di kategori Cukup Puas yaitu 91%. Untuk dimensi *Responsiveness* dan *Empathy*, kedua indikator tersebut masih berada di kategori Kurang Puas, masing-masing mencapai 38% dan 41%. Masalah yang masih ditemukan dalam pelayanan administrasi akademik antara lain ketidaksesuaian waktu penyelesaian surat, fasilitas pendukung yang terbatas, serta kehadiran petugas di loket yang tidak selalu konsisten dengan jam operasional yang sudah ditentukan.

Secara keseluruhan, layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang tergolong Kurang Puas (77%),

mengindikasikan masih ada jarak antara harapan mahasiswa dan layanan yang diterima khususnya pada aspek daya tanggap dan empati petugas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang, peneliti memberikan beberapa saran berikut ini:

1. Bagi Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Di harapkan terus memperhatikan kualitas pelayanan administrasi akademik, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian surat akademik, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi petugas pelayanan administrasi akademik

Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap tanggung jawab, perhatian, dan ketanggapan dalam melayani mahasiswa secara adil, ramah, dan profesional sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Bagi mahasiswa

Diharapkan seluruh civitas akademika dapat berperan aktif dalam menyampaikan masukan maupun saran yang konstruktif kepada pihak akademik, agar kualitas pelayanan administrasi dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga benar-benar sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa.

4. Mengacu pada hasil penelitian per dimensi SERVQUAL, peneliti menyarankan:

- a. pada dimensi *Reliability*, agar pimpinan Fakultas memperhatikan konsistensi prosedur dan estimasi waktu penyelesaian surat, serta memastikan informasi tersebut disampaikan secara jelas kepada mahasiswa sejak awal pengajuan.
- b. pada dimensi *Responsiveness*, agar petugas senantiasa hadir di loket sesuai jam operasional yang ditetapkan dan mempercepat proses penyelesaian surat keterangan aktif kuliah agar mahasiswa tidak perlu berulang kali kembali menanyakan statusnya.
- c. pada dimensi *Assurance*, agar petugas memberikan kepastian dan informasi yang jelas mengenai tahapan serta waktu penyelesaian layanan, sehingga mahasiswa merasa yakin terhadap proses yang sedang berjalan.
- d. pada dimensi *Empathy*, agar petugas lebih memperhatikan kebutuhan mahasiswa secara personal, misalnya dengan memberikan penjelasan apabila petugas berhalangan berada di loket.
- e. pada dimensi *Tangible*, agar pimpinan Fakultas memperhatikan kondisi fasilitas ruang tunggu, baik dari segi jumlah tempat duduk maupun kenyamanannya, mengingat dimensi ini secara umum sudah dinilai baik namun masih memiliki catatan pada aspek tersebut.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Di harapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan metode yang lebih beragam, menambahkan variabel-variabel baru, serta memperluas kelompok populasi dan sampel penelitian, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih lengkap mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi.



DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., dkk. (t.t.). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.
- Ardiansyah, dkk. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bina Buana Semesta. 16(1).
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11.
- Fatmawati, F., & Lubis, A. S. (2020). Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Terhadap Kemampuan Manajerial Pada Pedagang Pakaian Pusat Pasar Kota Medan. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 1(1).
- Hasrawia, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di Madrasah Aliyah DDI Lemo Bajo. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 108.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kulsum, U. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*. Lampung: Institut Agama Islam An Nur Lampung. Hal, 9
- Maimunah, S. (2023). *Korespondensi bisnis dan administrasi perkantoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Majid, D. A., dkk. (t.t.). Analisis Data Penelitian Kuantitatif.
- Merdekawati, A., dkk. (2024). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Pendidikan Universitas Bina Sarana Informatika. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen*, 11(1), 14.
- Mimi, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi Kasus pada Program Pendidikan Akuntansi di Universitas Negeri Makassar. *PINISI Journal of Education*, 3(5), 43.
- Mulyono, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 Ipa dan 12 IPS). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 53– 65.

- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A.,dkk. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1)
- Perdana, H. (t.t.). (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 7(3), 1327.
- Prawiyogi, A. G.,dkk. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.
- Putri, D.R. dkk. (2023). Analisis Rasio Keuangan Dan Financial Distress Sebelum Dan Sesudah Covid-19 Subsector Food And Beverage. *Jurnal Maneksi*, 12(3), 564–572.
- Rahardi,S,dkk. (2024). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Universitas Indonesia Membangun). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 554.
- Sapari, Y.,dkk. (2021). Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Peningkatan Pengetahuan Umum Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Cirebon. *Network Media*, 4(1), 51–58.
- Sartika,S.N,dkk. (2022). Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslimah Pada Online Shop. *Jurnal Makesya*, 2(1), 54.
- Sastrawan, B, Anggraeni, M,R (2023), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepemilikan Rumah Pt. Rumah Selaras Persada. *Jurnal Karimah Tauhid*, 2(6), 2794.
- Setyaningsih, dkk, (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa dan Faktot-faktor yang Mempengaruhinya (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang). *JBES*, 3(1), 38-39.
- Soesana,A, dkk. (2023). *Metologi Penelitian Kuantitatif*. t.t: Yayasan Kita Menulis.
- Sulistyawati, W.,dkk. (2022). *Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19*. 68-73.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung). Alfabeta.

Suwarto,dkk, (2022). Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 20(1), 2-3.

Syahputri, A. Z., dkk. (t.t.). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.

Uli Lutvianingsih. (2025). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun Akademik 2023/2024. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 183–192.



UIN IMAM BONJOL
PADANG