

ABSTRAK

Siti Nurtina M. Patamani. 2014. "Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu pendidikan" skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan, Pembimbing I Dr. Asrin M.Pd, Pembimbing II Dr. Novianty Djafri, S.Pd.I, M.Pd.I

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembelajaran, (2) bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi, (3) bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan sarana dan prasarana, dan (4) bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pengembangan potensi minat dan bakat mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : pelayanan pembelajaran berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase 70,42%, pelayanan administrasi berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase 62,46%, pelayanan sarana dan prasarana berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase 56,67%, dan pelayanan pengembangan potensi minat dan bakat berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase 66,64%. Sehingga secara umum ke-empat Pelayanan dianalisis berada pada kategori cukup tinggi dengan jumlah rekapitulasi akhir dari persentase rata-rata 64,30%. Untuk itu disarankan: (1) bagi Universitas Negeri Gorontalo khususnya Fakultas Ilmu Pendidikan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa perlu memperhatikan SOP (Standar Operasional Prosedur), (2) bagi dosen dan staf administrasi dalam memberikan pelayanan akademik hendaknya secara cepat dan akurat agar dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa, (3) bagi mahasiswa perlu memahami penerapan disiplin ilmu tentang pelayanan akademik, (4) bagi peneliti dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji aspek-aspek yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik.

Katakunci : Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Akademik