

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN
AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Jurusan Manajemen Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

OLEH

**DELVIANA MOO
131 412 050**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN
AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Oleh

DELVIANA MOO
NIM. 131 412 050

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

PEMBIMBING I



Dr. Arwildavanto, S.Pd, M.Pd
Nip. 19750915 200812 1 001

PEMBIMBING II



Warni Tune Sumar, S.Pd, M.Pd
Nip. 19700324 200812 2 001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr. Arifin Sukung, S.Pd, M.Pd
NIP. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN
AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Oleh
DELVIANA MOO
NIM: 131 412 050

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 15 November 2016

Pukul : 11.00 s/d selesai

Tim Penguji:

- | | | |
|--|---|-----------------|
| 1. Prof. Dr. H. Ansar, S.Pd, M.Si
NIP: 19560106 198303 1 003 | 1.  | Tgl. 24-11-2016 |
| 2. Drs. H. Muh. Polingapo, S.Sos, M.Pd
NIP: 19550603 198503 1 002 | 2.  | Tgl. 25-11-2016 |
| 3. Dr. Arwildayanto, M.Pd
NIP: 19750915 200812 1 001 | 3.  | Tgl. 29-11-2016 |
| 4. Warni Tune Sumr, S.Pd, M.Pd
NIP: 19700324 200812 2 001 | 4.  | Tgl. 30-11-2016 |

Gorontalo, November 2016
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo

Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd
NIP 19570918 198503 2 001

ABSTRAK

Delviana Moo. 2016. *Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam pelayanan Akademik pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen pendidikan, Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak **Dr. Arwildayanto, S.Pd., M.Pd** dan Ibu **Warni Tune Sumar, S.Pd., M.Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan yang ditinjau dari: 1) aspek *tangible* (bukti fisik), 2) aspek *reliability* (Keandalan), 3) aspek *responsiveness* (daya tanggap), 4) aspek *assurance* (jaminan) dan 5) aspek *empathy* (empati). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran dan mendeskripsikan analisis kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik) hasilnya berada pada kriteria cukup puas, aspek *reliability* (keandalan) hasilnya berada pada kriteria puas, aspek *responsiveness* (daya tanggap) hasilnya berada pada kriteria puas, aspek *assurance* (jaminan) hasilnya berada pada kriteria puas dan aspek *empathy* (empati) hasilnya berada pada kriteria puas.

Disarankan kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan langsung dengan pelayanan akademik, 1) Pimpinan kiranya dapat mengawasi dan mengevaluasi jalannya kegiatan pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, 2) Staf kiranya lebih memperhatikan ketersediaan sarpras, 3) Dosen dalam kegiatan perkuliahan, sebaiknya ada komitmen yang jelas antara dosen dengan mahasiswa mengenai komitmen waktu perkuliahan, 4) Fakultas mengajukan beasiswa bagi mahasiswa yang benar-benar berprestasi ataupun tidak mampu, dan lebih transparan didalam perekrutan, 5) Fakultas memberikan pelayanan yang adil kepada mahasiswa tanpa adanya perlakuan yang berbeda sebagai dampak dari kedekatan dengan petugas pelayanan, 6) Dalam pemberian pelayanan akademik, para dosen ikut pula memberikan pelayanan yang baik terutama dalam hal bimbingan skripsi dan tugas akhir serta konsultasi sebagai dosen penasehat akademik.

Kata Kunci: **kepuasan mahasiswa, pelayanan akademik**

ABSTRACT

Delviana Moo. 2016. **“Analysis of Academic Student Satisfaction in the service of the Faculty of Education, State University of Gorontalo”**. Thesis Program S1 Education Management, Education Management Department, Faculty of Education. Gorontalo State University, under the guidance of **Dr. Arwildayanto, S.Pd., M.Pd and Mrs. Warni Tune Sumar, S.Pd., M.Pd**

This study aims to determine the academic services at the Faculty of Education in terms of: 1) aspect of tangible (physical evidence), 2) aspects of reliability (Reliability), 3) the aspect of responsiveness (responsiveness), 4) aspect of assurance (guarantee) and 5) aspect of empathy (empathy). The method used in this study the survey method with descriptive quantitative approach, which aims to provide an overview and analysis of student satisfaction in describing academic services.

These results indicate that the academic services at the Faculty of Education in terms of aspects tangible (physical evidence) the results are in sufficient criteria are satisfied, the aspect of reliability (reliability) the results were the criteria are satisfied, the aspect of responsiveness (responsiveness) the results were the criteria are satisfied, the aspect assurance (guarantee) the results were the criteria are satisfied and the aspect of empathy (empathy) the results were the criteria are satisfied.

It suggested for-pikak related directly related to academic services, 1) Leaders are supposed to monitor and evaluate the activities of services if the services provided are in accordance with the applicable SOP, 2) staff would pay more attention to the availability of sarpras, 3) Lecturer in activities perkuliahan , there should be a clear commitment between lecturers and students about the time commitment perkuliahan, 4) Faculty apply for scholarships for students who really berpretasi or can not afford, and more transparency in recruitment, 5) Faculty of delivering fair to students without treatment differ as a result of kedakatan with service officers, 6) in the provision of academic services, the lecturers were also giving good service, especially in terms of thesis and final guidance and consultation as a lecturer of academic advisors.

Keywords: **Student Satisfaction, Academic Services**