

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**Hijra Laderi**

**Nim: 131 413 087**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**

**Mengetahui**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Abdul Kadim Masaong, M.Pd**  
**NIP: 19611114 198703 1 002**


**Pembimbing II**



**Besse Marhawati, S.Pd, M.Pd**  
**NIP: 197205182006042001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan**



**Dr. Arifin Suling, M.Pd**  
**NIP: 19760705 200604 1 004**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM PELAYANAN  
AKADEMIK DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
NEGERI GORONTALO

Oleh  
**HIJRA LADERI**  
NIM : 131 413 087

Hari/Tanggal : Rabu 21 Juni 2017

Waktu : 10.00 s/d selesai

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Arwildayanto, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197509152008121001		17-07-2017
2. <u>Dr. Arifin Sukung, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197607052006041004		17-07-2017
3. <u>Prof. Dr. Abdul Kadim Masaong, M.Pd</u> NIP. 19611114 198703 1 002		17-07-2017
4. <u>Besse Marhawati, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 197205182006042001		17-07-2017

Gorontalo, 2017

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo

  
  
**Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd**  
Nip: 19570918 198503 2 001

## ABSTRAK

Hijra Laderi. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo*. Skripsi. Pembimbing I Prof. Dr. Abd Kadim Masaong, M.Pd dan Pembimbing II Dr. Besse Marhawati, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan, pelayanan administrasi akademik, dan pelayanan bimbingan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik, 75.10% 2) Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik, 73.07% 3) Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan bimbingan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori cukup baik. 74.99%

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan : 1) Pimpinan Fakultas : meningkatkan perhatian dalam pengadaan dan perbaikan sarana perkuliahan, menambah jumlah ruang kelas untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah mahasiswa, memberlakukan hukuman yang tegas terkait dengan aturan pelaksanaan UTS/UAS bagi mahasiswa dalam penggunaan seragam hitam putih, 2) Ketua Jurusan/Prodi : menyediakan papan informasi, mendorong dosen penasehat akademik untuk mengadakan temu PA setiap bulannya, 2) Dosen : memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa meskipun ditengah kesibukkan, membuat program kerja untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa diluar perkuliahan, meningkatkan komitmen dalam melaksanakan aturan dan tata tertib perkuliahan, 4) Pegawai, diharapkan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan baik yang berkaitan dengan keluhan dan pengurusan administrasi, 5) Mahasiswa : meningkatkan komitmen dalam mempertahankan keadaan sarana perkuliahan yang ada saat ini, meningkatkan perhatian terhadap aturan yang berlaku dalam pelaksanaan perkuliahan, 6) Peneliti lainnya, dapat mengembangkan penelitian ini untuk lokasi yang berbeda.

**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Akademik**



## ABSTRACT

Hijra Laderi. 2017. *Analysis on Students' Satisfaction Level toward Academic Service at Faculty of Education State University of Gorontalo*. Skripsi. Principal supervisor is Prof. Dr. Abd Kadim Masaong, M.Pd and Co-supervisor is Dr. Besse Marhawati, M.Pd.

The research aims at understanding students' satisfaction level on lecturing service, academic administration service, and academic supervising service at Faculty of Education, State University of Gorontalo.

The research is classified to explanatory descriptive and applies quantitative approach. Techniques of data collection are questionnaire, interview, observation, and documentation. Research findings reveal that 1) level of satisfaction on lecturing service is categorized to sufficiently good for 75,10%, 2) level of satisfaction on academic administration service is categorized to sufficiently good for 73,07%, and 3) level of satisfaction on academic supervising service is categorized to sufficiently good for 74,99%.

It is recommended to 1) head of faculty: pay more attention to procurement and repair of facility, provide more classrooms to fit with student's number, apply strict punishment about mid term and final term toward students in wearing black and white uniform. 2) head of department/study program: provide information board, encourage student's academic supervisor to have monthly meeting with the students, 3) lecturer: provide service to students though they are busy, designing work program to develop student's ability out of classroom interaction, increase commitment in implementing class rules, 4) faculty officers are required to provide good service related to complaint and administration, 5) students: increase commitment to maintain current facility performance, 6) other researcher: be able to develop research in other locations.

**Keywords:** Level of Students' Satisfaction, Academic Service

