****

**SKRIPSI**

**STUDI MUTU LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**ISFA RUKMANA ISHAK**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**2014**

****

**STUDI MUTU LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan

Strata Satu Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Makassar

**Oleh:**

**ISFA RUKMANA ISHAK**

**NIM. 104 304 002**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**2014**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “ Studi Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar”.

Atas nama:

Nama : Isfa Rukmana Ishak

NIM : 104304002

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Setelah diperiksa dan diteliti, naskah skripsi ini telah memenuhi syarat untuk diujikan.

Makassar, 2014

Pembimbing I; Pembimbing II;

Prof. Dr. H. Ismail Tolla, M.Pd Sumarlin Mus, S.Pd,M.Pd

NIP. 19531230 198003 1 005 NIP. 19831202 201012 1 008

Disahkan oleh:

Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan

Dr. Ratmawati T, M.Pd

NIP. 19671110 200501 2 002

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Skripsi diterima oleh panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar dengan SK Dekan Nomor: 8803/UN36.4/PP/2014 tanggal 26 Nopember 2014 untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan pada hari Selasa tanggal 02 Desember 2014.

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Makassar

**Dr. Abdullah Sinring, M.Pd**

**Nip. 19620303 198803 1 003**

**Panitia Ujian :**

1. Ketua : Dr. Abdullah Sinring, M.Pd (………………..)
2. Sekertaris : Dr. Ratmawati T, M.Pd (………………..)
3. Pembimbing I : Prof. Dr. H. Ismail Tolla, M.Pd (………………..)
4. Pembimbing II : Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd (………………..)
5. Penguji I : Dra. Sitti Habibah, M.Si (………………..)
6. Penguji II : Dra. Istiyani Idrus, M.Si (………………..)

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Isfa Rukmana Ishak**

Nim : 104 304 002

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Judul : Studi Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan atau mengandung unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan berlaku.

Makassar, Desember 2014

Yang Membuat Pernyataan

**Isfa Rukmana Ishak**

*MOTTO*

*Pengetahuan, Pengalaman, Semangat, Doa, dan Nyali yang membuatku terus Hidup.*

*(Isfa Rukmana Ishak )*

Kuperuntukkan karya sederhana ini

Kapada Kedua Orang Tuaku Tercinta,

Saudara-saudaraku, sahabat-sahabatku,

Serta Orang-orang yang Menyayangiku

Yang selalu berdoa demi keberhasilan dan kesuksesanku.

Semoga Tuhan memberikan kesempatan kepadaku untuk membalas segalanya, Amin..!!!

**ABSTRAK**

**Isfa Rukmana Ishak**, **2014.** Studi Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Skripsi dibimbing oleh Prof. Dr. H. Ismail Tolla dan Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd. Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini mengkaji Mutu Layanan Administarsi Akademik Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Fokus dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah gambaran mutu layanan administrasi akademik pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar? Berdasarkan fokus penelitian tersebut, selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu layanan administrasi akademik pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah Pembantu Dekan I FIP UNM, Kabag Akademik FIP UNM, Pegawai Unit Penjaminan Mutu, dan Perwakilan Mahasiswa tiap Jurusan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil reduksi data maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, mutu layanan administrasi akademik di FIP UNM masih kurang terlaksana secara efektif dan efesien. Ini dilihat dari keseluruhan pendapat repoden sebagian besar mengatakan kurang puas dengan kelima indikator penentu kualitas layanan yang diberikan kepada pihak administrasi akademik sesuai dengan apa yang di rasakan dan yang diharapkan. Peningkatan mutu layanan di FIP lebih berorientasi kepada konsep mutu dalam pengertian relatif (sesuai dengan standar) yakni mengacu kepada standar mutu yang ditetapkan oleh pengambil kebijakan.

**PRAKATA**

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul Studi Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar dapat terselesaikan walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana. Salawat dan taslim atas kepada Nabiullah Muhammad SAW.

Seiring dengan rampungnya karya ini, atas segala bantuan, fasilitas dan kemudahan yang didapatkan penulis, dengan tulus ikhlas penulis sampaikan rasa terima kasih terutama kepada Prof. Dr. H. Ismail Tolla, M.P dan Sumarlin Mus, S.Pd, M.Pd masing-masing sebagai pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi sejak awal penyusunan proposal hingga penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Prof. Dr. H. Arismunandar, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Makassar.
2. Dr. Abdullah Sinring, M.Pd, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. Drs. Ali Latif Amri, M.Pd selaku Pembantu Dekan I, Drs. Andi Mappincara, M.Pd dan Drs. Muh. Faisal, M.Pd selaku Pembantu Dekan II dan III Fakultas Ilmu Pendidikan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.
3. Dr. Ratmawati T. M.Pd dan Dra. Sitti Habibah, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar yang dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan memfasilitasi penulis selama penyelesaian studi di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNM.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah membagi ilmunya selama penulis menjalani studi.
5. Dra. Sitti Habibah, M.Si dan Dra. Istiyani Idrus, M.Si selaku penguji pada ujian skripsi yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis didalam menyelasaikan skripsi.
6. Terkhusus ucapan terima kasih serta rasa hormatku yang amat mendalam kepada Ayahanda Pelda H. Ishak. M, Ibunda Hj. Darmawati, S.Pd.I selaku orang tua penulis yang dengan tulus dan ikhlas mendoakan, membesarkan, dan mendidik saya. Kepada saudara-saudariku Inda Imrana Ishak, Amd.Keb , Arwan Maulana Ishak, Muh. Aswan, SE dan Adibah Aidah Aswan serta seluruh keluargaku yang telah mendukung penulis meraih cita-cita dan harapan masa depan.
7. Buat sahabatku, Fatimah, Sari Nurulita Yunus, Anggun Purnamasari, Amelia Nur Azhari, Rimah Nurlilah Razak, Mulyati, Milasri yang selalu memberikan canda dan tawa selama masa studiku.
8. Buat teman-teman seperjuangan angkatan 2010 Jurusan Administrasi Pendidikan, Nue/Tomcat, Ferdinan/Cobra, Asmal, Zakur, Undink, Tasman, Saddam, Ninda, Fitriah, Enhy, Eva, Elvi, Erni, Ani, Rezki, Ima, Meidha, Tima, Asmi, Risma yang terus memberikan motivasi serta semangat dan selalu menemani penulis dari awal menginjakkan kaki di perguruan tinggi hingga menyelesaikan studi.
9. Terkhusus buat Kanda Humaidy Halik, S.Pd, Andi Wahed, S.Pd, M.Pd, dan Haeruddin yang telah memberikan kontribusi pemikiran kepada penulis tentang bahan-bahan yang dapat dijadikan acuan dalam penyusunan karya ini.
10. Segenap rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis selama perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian studi.

Harapan penulis, semoga segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang memudahkan penyelesaian skripsi ini, bernilai ibadah dan senantiasa mendapat taufiq dan hidayah dari Allah Subhana wa ta’ala, dan dijadikan sebagai hamba-Nya yang selalu bertaqwa. Untuk itu diharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca terlebih kepada penulis sendiri. Amin.

Makassar, Desember 2014

Penulis

**Isfa Rukmana Ishak**

**DAFTAR ISI**

SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI ....................................................................... iv

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v

MOTTO vi

ABSTRAK vii

PRAKATA viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Konteks Penelitian 1
2. Fokus Penelitian 6
3. Tujuan Penelitian 6
4. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR 8

1. Tinjauan Pustaka 8
2. Mutu Layanan 8
3. Pelayanan Administrasi Akademik 13
4. Pengertian Layanan 13
5. Kualitas Pelayanan 15
6. Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi 16
7. Pengertian Administrasi 18
8. Pengertian Administrasi Akademik 19
9. Prinsi-Prinsip Administrasi Akademik 21
10. Komponen Administrasi Akademik 21
11. Standar Pelayanan yang Bermutu 25
12. Sistem Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar 29
13. Standar Akademik 29
14. Jenis Penyelenggaraan Administrasi Akademik 32
15. Kerangka Pikir 34

BAB III METODE PENELITIAN 37

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 37
2. Kehadiran Peneliti 39
3. Lokasi Penelitian 40
4. Sumber Data 41
5. Prosedur Pengumpulan Data 42
6. Analisis Data 44
7. Pengecekan Keabsahan Data 45
8. Tahap-Tahap Penelitian 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50
2. Hasil Penelitian 58
3. Pembahasan Hasil Penelitian 73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 81

1. Kesimpulan 81
2. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN 88

**DAFTAR TABEL**

**No Judul Tabel Halaman**

Tabel 4.1. Rincian Tugas Unit Penjaminan Mutu Internal UNM 69

**DAFTAR GAMBAR**

**No Judul Gambar Halaman**

Gambar 2.1. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Layanan 28

Gambar 2.2. Kerangka Pikir 36

Gambar 3.1. Model Teorisasi Deduktif 39

Gambar 4.1. Struktur Organisasi FIP UNM. 57

**DAFTAR LAMPIRAN**

**No Judul Lampiran Halaman**

1. Kisi-kisi Instrumen 89
2. Pedoman Wawancara 90
3. Pedoman Observasi 95
4. Tabel Analisis 97
5. Foto Dokumentasi Penelitian 111
6. Surat Izin Penelitian Dari Kampus FIP UNM
7. Surat Izin Penelitian Dari Balitbangda Prov. Sul-Sel
8. Surat Izin Penelitian Dari Lembaga Penelitian UNM
9. Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Dekan FIP UNM
10. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
11. Daftar Riwayat Hidup