

Nomor Registrasi: 065/Adpend-Skripsi/PK.03.08/2024

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA DIVISI  
LAYANAN PENDIDIKAN (DLP) DIREKTORAT PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh  
Siti Nisa Aminah Ridwan  
NIM. 2009737

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2024**

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA DIVISI  
LAYANAN PENDIDIKAN (DLP) DIREKTORAT PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Oleh

Siti Nisa Aminah Ridwan

NIM 2009737

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

©Siti NisaAminah Ridwan

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh di perbanyak seluruhnya atau sebagian dengan di cetak  
ulang, difotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa izin dari penulis

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SITI NISA AMINAH RIDWAN**  
**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**  
**PADA DIVISI LAYANAN PENDIDIKAN (DLP)**  
**DIREKTORAT PENDIDIKAN UNIVERSITAS**  
**PENDIDIKAN INDONESIA**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

**Pembimbing 1**



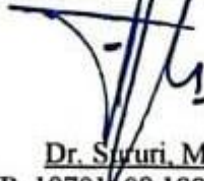
Dr. Cepi Triatna, M.Pd.  
NIP. 19790723 200112 1 001

**Pembimbing 2**



Dr. Deni Kadarsah, M.Pd  
NIP. 19631206 199003 1 004

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan**  
**Fakultas Ilmu Pendidikan**  
**Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Syuri, M.Pd  
NIP. 19701109 199802 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Analsis Pelayanan Administrasi Akademik Pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.*

Bandung, 08 Agustus 2024  
Sifat Pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
6E7C4ALX402665448

Siti Nisa Aminah Ridwan  
2009737

## ABSTRAK

Pengelolaan lembaga pendidikan tinggi harus mempertimbangkan kepentingan badan akademik yang meliputi mahasiswa, dosen, dan staf. Model mutu pelayanan yang umum digunakan adalah Servqual, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sirhan Fikri, 2016). Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagai PTN BH di Bandung menyadari perlunya layanan berkualitas tinggi di semua unit. Direktorat Pendidikan UPI menekankan pentingnya pelayanan administrasi akademik yang bermutu untuk setiap mahasiswa. Divisi Layanan Pendidikan (DLP) mendapati berbagai masalah dalam pengelolaan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, partisipan pada penelitian ini adalah Kepala Divisi, Staff Divisi Layanan Pendidikan (DLP), dan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Serta teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi akademik di Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) telah dianggap efektif melalui berbagai prosedur seperti pendaftaran mata kuliah, verifikasi ijazah, dan pemrosesan kartu mahasiswa dan lain-lain yang berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa. Faktor pendukung utama dalam pelayanan akademik meliputi kemutakhiran data, sarana prasarana yang memadai, dan kerjasama tim yang baik. Mahasiswa umumnya merasa cukup puas dengan layanan administrasi akademik

***Kata kunci : Pelayanan Administrasi Akademik, Direktorat Pendidikan, Mahasiswa***

## **ABSTRACT**

*The management of higher education institutions must consider the interests of the academic body which includes students, lecturers and staff. The service quality model that is commonly used is Servqual, which measures service quality based on tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy (Sirhan Fikri, 2016). The Indonesian Education University (UPI) as PTN BH in Bandung realizes the need for high quality services in all units. The UPI Education Directorate emphasizes the importance of quality academic administration services for every student. The Education Services Division (DLP) found various problems in managing services. This research uses a qualitative approach, the participants in this research are Division Heads, Education Services Division (DLP) Staff, and Indonesian Education University Students. Data collection techniques use interviews, observation, and documentation studies. And the data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that academic administration services in the Education Services Division (DLP) of the Education Directorate of the Indonesian Education University (UPI) have been deemed effective through various procedures such as course registration, diploma verification, and student card processing and others related to student needs. . The main supporting factors in academic services include up-to-date data, adequate infrastructure, and good team collaboration. Students generally feel quite satisfied with academic administration services.*

**Keywords:** *Academic Administration Services, Directorate of Education, Students*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Umum .....	5
1.4.2 Tujuan Khusus .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Struktur Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep Pelayanan Administrasi Akademik.....	9
2.1.1 Definisi Administrasi Pendidikan .....	9
2.1.2 Tujuan Dan Manfaat Administrasi Pendidikan.....	11
2.2 Pelayanan Administrasi Akademik .....	13

2.3	Tujuan Pelayanan Administrasi Akademik.....	14
2.4	Peran Divisi Layanan Pendidikan (DLP) dalam Pelayanan Administrasi Akademik .....	15
2.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Akademik	16
2.6	Proses Pelayanan Administrasi Akademik Berkualitas .....	17
2.7	Kepuasan Mahasiswa .....	18
2.8	Penelitian Terdahulu .....	20
<b>2.9</b>	<b>Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.1.1	Metode penelitian.....	29
3.1.2	Pendekatan Penelitian .....	30
3.2	Lokasi dan Subjek Penelitian .....	31
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2	Sumber data.....	31
3.3	Kisi-Kisi Penelitian .....	33
3.4	Instrumen Penelitian.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Triangulasi/Gabungan .....	50
3.7	Analisis Data .....	50
3.8	Keabsahan Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	56
4.1.1	Pelayanan Administrasi Akademik .....	56
4.1.1.1	Efisiensi Proses Administrasi.....	57



4.1.1.2	Resposivitas Terhadap Kebutuhan Mahasiswa .....	61
4.1.1.3	Kualitas Informasi .....	67
4.1.2.1	Faktor Pendukung Dan Penghambat Layanan Administrasi Akademik .....	72
4.1.2.2	Faktor Pendukung .....	72
4.1.2.3	Faktor Penghambat .....	75
4.1.3	Respon Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	80
4.1.3.1	Kepuasan Mahasiswa .....	81
4.1.3.2	Tingkat Keterpenuhan kebutuhan mahasiswa.....	86
4.1.3.3	Persepsi Terhadap Efektivitas Administrasi .....	91
4.1.3.4	Kebutuhan Mahasiswa .....	96
4.2	Pembahasan .....	102
4.2.1	Pelayanan Administrasi Akademik .....	102
4.2.1.1	Efisiensi Proses Administrasi.....	102
4.2.1.2	Responsivitas Terhadap Kebutuhan Mahasiswa .....	104
4.2.1.3	Kualitas Informasi .....	106
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat.....	108
4.2.2.1	Faktor Pendukung .....	108
4.2.2.2	Faktor Penghambat.....	111
4.2.3	Respon Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik .....	113
4.2.3.1	Kepuasan Mahasiswa .....	113
4.2.3.2	Tingkat Keterpenuhan Kebutuhan Mahasiswa .....	116
4.2.3.3	Persepsi Terhadap Efektifitas Administrasi .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>126</b>
5.1	Kesimpulan.....	126
5.1.1	Pelayanan administrasi akademik .....	126

5.1.2 Faktor pendukung dan penghambat.....	126
5.1.3 Respon mahasiswa.....	127
5.2 Implikasi.....	127
5.3 Rekomendasi.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN IV.....</b>	<b>222</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Penelitian .....	33
Tabel 3. 2 Observasi.....	42
Tabel 3. 3 Pedoman Dokumentasi .....	49
Tabel 4. 1 Observasi.....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	27
Gambar 3. 1 Triangulasi sumber data.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran I.....</b>	<b>131</b>
a. Surat Pengangkatan pembimbing Skripsi.....	132
b. Surat Pemohonan izin penelitian.....	133
c. Surat Balasan Izin Penelitian.....	134
<b>Lampiran II.....</b>	<b>135</b>
a. Catatan Bimbingan Skripsi.....	136
<b>Lampiran III.....</b>	<b>138</b>
a. Kisi-kisi Penelitian.....	139
b. Pedoman Wawancara dan hasil wawancara.....	144
c. Pedoman Observasi dan hasil observasi.....	213
d. Pedoman Dokumentasi.....	219
<b>Lampiran IV.....</b>	<b>220</b>
a. Hasil triangualisasi sumber.....	221
b. Dokumentasi.....	278
c. Profil penulis.....	280

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia D, d. C. (2001). Total Quality Management (TQM). *Yogyakarta: Andi Offset*, 403.
- Anisaha, B. S. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 216.
- Jeny Florentina Ginting, H. O. (2022). Administrasi Pendidikan Dan Praktik. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4.
- Johanna Julia vauterin, L. L. (2011). Issues of Delivering Quality Customer Service in a Higher Education Environment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4.
- Maria Ulfa, R. M. (2022). Evaluasi kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Fakultas dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. *JINTECH : Journal of Information Technology*, 57.
- Maria Ulfa, R. M. (2022). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam negeri Ar-Raniry banda Aceh. *JINTECH: Journal of Information Technology Vol. 3, No. 2*, 57.
- Maria UlfaR. M. (2022). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. *JINTECH: Journal of Information Technology Vol. 3, No. 2*.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1/ Juni 2018: 1 – 18*, 6.
- Santika, L. (2019). Proses Layanan Akademik Di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat. 56.
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 41.
- Sirhan fikri, W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 122.
- Staniyatu Syifa, W. A. (2022/2023). *Tujuan dan Manfaat Administrasi Pendidikan*. Metro: Wildan Alghofari.

- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Dalam P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Sugiyono, P. D. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Dalam P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (hal. 9). Yogyakarta: Alfabeta.
- Susi Susanti, R. N. (2016). Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial. *Jurnal Office, Vol. 2 No.1, 2016*, 19.
- Suwitro, P. H. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA (Survey Pada mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha). *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 430.
- Suwitro, P. H. (2013). Analisis Kualitas pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha). *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan teknik Informatika (KARMAPATI)* , 430.
- Suwitro, P. H. (2013). Analisis Kualitas pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Indonesia). *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 432.
- Syukur, A. (2021). Ruang Lingkup Dan Fungsi Administrasi Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an. *Jurnal el-Fakhru, Islamic Education Teaching and Studies. Vol. 1, No. 1 Desember 2021, h. 28-45*, 29.
- Maya, S (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 1, April 2018 40 ISSN 2460-8211*, 43
- Maya, S (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 1, April 2018 40 ISSN 2460-8211*, 48
- [Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy. Pearson*.

- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (6th ed.)*. McGraw-Hill
- [O'Reilly, T. (2009). *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Communications & Strategies.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers*. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- O'Reilly, T. (2009). *What is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Communications & Strategies.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers*. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice-Hall.