

ABSTRAK

Isnaeni, 2024. “Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan di Program Studi Lingkup Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo”. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Taqwa dan Sumardin Raupu.

Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan di Program Studi Lingkup Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi akademik tenaga kependidikan pada Program Studi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo, meliputi aspek *tangibels* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 2.654 orang mahasiswa yang berasal dari 7 Program Studi mulai dari angkatan 2019 – 2023. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Yamane* dengan jumlah sampel 348 orang mahasiswa. Data diperoleh melalui angket. Kemudian data dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik tenaga kependidikan pada Program Studi lingkup Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo sudah baik dengan rata-rata persentase sebesar 71%, dengan rincian sebagai berikut: 1) Program Studi Pendidikan Agama Islam memperoleh nilai persentase sebesar 73% dan termasuk dalam kategori baik. 2) Program Studi Tadris Bahasa Inggris memperoleh nilai persentase sebesar 67% dan termasuk dalam kategori baik. 3) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab memperoleh nilai persentase sebesar 68% dan termasuk dalam kategori baik. 4) Program Studi Pendidikan Matematika memperoleh nilai persentase sebesar 77% dan termasuk dalam kategori baik. 5) Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah memperoleh nilai persentase sebesar 70% dan termasuk dalam kategori baik. 6) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini memperoleh nilai persentase sebesar 75% dan termasuk dalam kategori baik. 7) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam memperoleh nilai persentase sebesar 70% dan termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Akademik, Tenaga Kependidikan.

ABSTRACT

Isnaeni, 2024. "Quality of Academic Administration Services of Educational Staff in the Study Program Scope of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Palopo State Islamic Institute". Thesis of the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Palopo State Islamic Institute. Guided by Taqwa and Sumardin Raupu.

This thesis discusses the Quality of Academic Administration Services for Educational Staff in the Study Program Scope of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Palopo State Islamic Institute. This research aims: To determine the level of quality of academic administrative services of educational staff in the Study Program at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Palopo State Islamic Institute, covering aspects of tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This research uses a type of quantitative research with a descriptive approach. The population in this study was 2,654 students from 7 Study Programs starting from the class of 2019 – 2023. Sampling was carried out using the Yamane formula with a sample of 348 students. Data was obtained through questionnaires. Then the data is analyzed using descriptive statistics.

The results showed that the quality of academic administrative services of educational staff in the Study Program scope of of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training at the Palopo State Islamic Institute was good with an average percentage of 71%, with the following details: 1) The Islamic Religious Education Study Program obtained a percentage value of 73% and was included in the good category. 2) The English Tadris Study Program obtained a percentage score of 67% and included in the good category. 3) The Arabic Language Education Study Program obtained a percentage score of 68% and was included in the good category. 4) The Mathematics Education Study Program obtained a percentage value of 77% and was included in the good category. 5) The Madrasah Ibtidaiyah Teacher Education Study Program obtained a percentage score of 70% and was included in the good category. 6) The Early Childhood Islamic Education Study Program obtained a percentage score of 75% and was included in the good category. 7) The Islamic Education Management Study Program obtained a percentage value of 70% and was included in the good category.

Keywords: Quality of Service, Academic Administration, Educational Staff.

الملخص

إسناعيني، ٢٠٢٤. ”تحليل جودة خدمات الإدارة الأكاديمية للعاملين في مجال التربية والتعليم في نطاق البرامج

الدراسية لكلية التربية وعلوم إعداد المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي“. أطروحة برنامج دراسة

إدارة التربية الإسلامية في نطاق البرامج الدراسية لكلية التربية وعلوم إعداد المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي. تحت إشراف تقوى وسمير الدين راوبو.

تناقش هذه الأطروحة جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية للعاملين في مجال التعليم في برنامج دراسة النطاق في كلية علوم التربية وإعداد المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي. يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الإدارة الأكاديمية لخدمات أعضاء هيئة التدريس في برنامج دراسة النطاق بكلية التربية وعلوم إعداد المعلمين، بمعهد بالوبو الإسلامي الحكومي بما في ذلك جوانب التحلية (الأدلة المادية)، والموثوقية، والاستجابة، والاطمئنان، والتعاطف.

يستخدم هذا البحث نوعاً من البحث الكمي مع منهج وصفي. بلغ عدد الطلاب في هذه الدراسة ٢٦٥٤ طالباً من ٧ برامج دراسية بدءاً من دفعة ٢٠٢٣ - ٢٠١٩. تم أخذ العينات باستخدام صيغة يمان مع عينة من ٣٤٨ طالباً. تم الحصول على البيانات من خلال الاستبيانات. ثم يتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية.

أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية للكادر التعليمي في البرنامج الدراسي ضمن نطاق كلية التربية وتدريب المعلمين في معهد بالوبو الحكومي الإسلامي كانت جيدة بمتوسط نسبة ٩٢٪، مع التفاصيل التالية: (١) حصل برنامج دراسة التربية الدينية الإسلامية على قيمة مئوية ٨٠٪ وأدرج ضمن الفئة الجيدة. (٢) حصل برنامج دراسة اللغة الإنجليزية على نسبة ٧٤٪ وتم إدراجه في الفئة الجيدة. (٣) حصل البرنامج الدراسي لتعليم اللغة العربية على نسبة ٧٤٪ وأدرج ضمن الفئة الجيدة. (٤) حصل برنامج دراسة تعليم الرياضيات على نسبة ٨٥٪ وتم إدراجه في الفئة الممتازة. (٥) حصل برنامج مدرسة ابتدائية لتعليم المعلمين على نسبة ٧٧٪ وأدرج في الفئة الجيدة. (٦) حصل برنامج دراسة التربية الإسلامية في مرحلة الطفولة المبكرة على نسبة ٨٣٪ وأدرج في الفئة الممتازة. (٧) حصل برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية على قيمة مئوية بلغت ٧٧٪ وأدرج في الفئة الجيدة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الإدارة الأكاديمية، الكادر التعليمي.