

**PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI  
OLEH DOSEN TERHADAP MAHASISWA  
DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan  
Strata Satu (S1)*



**OLEH:**

**NURWALYA RAHMI  
1300048/2013**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI OLEH DOSEN  
TERHADAP MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Nama : Nurwalya Rahmi  
NIM/BP : 1300048/2013  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed  
NIP. 19580325 199403 2. 001

Pembimbing II



Dra. Elizar Ramli, M.Pd  
NIP. 19550203 198602 2. 001

Ketua Jurusan



Dra. Anisah, M.Pd  
NIP. 19630614 198903 2. 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI




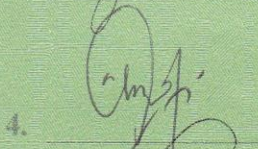
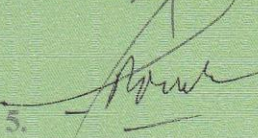
PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI OLEH DOSEN  
TERHADAP MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

Nama : Nurwalya Rahmi  
NIM/BP : 1300048/2013  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed	1. 
Sekretaris	: Dra. Elizar Ramli, M.Pd	2. 
Anggota	: Drs. Syahril, M.Pd., Ph.D	3. 
Anggota	: Dra. Anisah, M.Pd	4. 
Anggota	: Drs. Yuskal Kusman, M.Pd	5. 

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurwalya Rahmi  
NIM/BP : 1300048/2013  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi oleh Dosen  
terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya tulis saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ataupun pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2017

Yang Menyatakan,



**NURWALYA RAHMI**

1300048/20013



Alhamdulillah....!!!!

Ya Rabb, Sarjana! Big thank's pada-Mu. Mampukan aku untuk mempertanggungjawabkan ini semua kelak dihadapan-Mu. Aamiin. Jika ada kata-kata di atas kata terimakasih, itulah yang akan ku ucapkan pada-Mu. Akhirnya, salah satu miniatur-Mu (aku) di dunia ini mampu melewati satu prosés kehidupan. My skripsiwert, finally **s e l e s a i**. Untuk rencana indah-Mu selanjutnya, "aku telah siap" mengambutnya. Untuk kesuksesan yang Kau janjikan, aku siap menerimanya!!!

Second, terimakasih to my lecture's (Ibu Prof. Dr. Nurhizrah G., M.Ed dan Ibu Dra. Elizar Ramli, M.Pd). Ketika ibu tidak temukan saya diakhirat kelak, panggil saya. Mahasiswa yang pernah berjuang (jihad) dibawah bimbingan ibu. Pengarahan proposal pertama bu Prof. menanyakan "ini betul anda yang buat? hmmm, bagus!" dan ketika kuliah bu Dra. mengatakan, "skripsi yang kalian buat atas bimbingan kami para dosen, suatu saat akan dipertanggungjawabkan itu." Terimakasih gaa bu untuk kata-katanya, bagi saya maknanya "dalam".

Dan kepada seluruh jajaran dosen Administrasi Pendidikan, atas: "ilmunya, waktunya, bimbingannya, serta kesabarannya," (Papa dan Mama di kampus) thank's a lot ☺

**"Special thank's"** to my family: (sekolah pertamaku) "mama, papa, uni, abang, mamak, etek, amzi/aunty, bapak, antek, adiak, keponakan." Ahh kalian, do'akan saja agar kita bisa mewujudkan semua mimpi kita. Rasanya badan saya terlalu kecil untuk mewujudkan mimpi yang besar. Untunglah, bukan ukuran badan yang menjadi penentu untuk wujudkan mimpi. Alhamdulillah, kita masih punya Allah, tekad, keinginan, semangat, keyakinan. Bismillah deh, InshaaAllah akan terwujud.

Next, to my friend's: waw, kalian terlalu banyak. Teman satu kamar, teman satu jurusan, teman satu kampus, dan teman satu organisasi.

Teman yang namanya gabungan beberapa huruf alphabet, mulai dari huruf A sampai Z. Thank's yaa!

Selamat, saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan yang akan diwisuda September 2017 ini. Kita telah dikasih kepercayaan untuk terjun langsung ke masyarakat, bro! **the real of life!** One notice from me: "jangan menambah jumlah: para pencuri yang berdasi dan berpeci serta berpemilihan rapi".

Untuk teman-teman yang belum menyelesaikan studinya, ingat saja nasihat dari salah satu penulis terkenal:

"segala sesuatu yang baik; selalu datang di saat terbaiknya. Persis waktunya. Tidak datang lebih cepat, pun tidak lebih lambat. Itulah kenapa rasa sabar itu harus disertai keyakinan"

The last, untuk semua para guru kehidupan: see you and thank's for everything.

**"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan kepada Tuhan Mu lah hendaklah kamu berharap. (Q.S Al-Insyirah: 6-8)"**

Mari lanjutkan "Mimpi" kawan!! 😊



By: Nurwalga Rahmi

## ABSTRAK

- Judul : Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi oleh Dosen terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan
- Penulis : Nurwalya Rahmi
- Pembimbing : 1. Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed.  
2. Dra. Elizar Ramli, M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi dari pengamatan yang penulis lakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Padang (UNP) tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa yang mengindikasikan bahwasanya belum terlaksana dengan baik. Pada umumnya mahasiswa mengeluhkan kesulitan dalam menemui dosen pembimbing untuk mendapatkan layanan bimbingan skripsi, sehingga timbul kekhawatiran dari mahasiswa terkait penyelesaian skripsi tidak sesuai tepat waktu. Penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Sripsi oleh Dosen terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan, yang dilihat dari indikator: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa S-1 Fakultas Ilmu Pendidikan tahun masuk 2013 yang berjumlah 1.446 mahasiswa. Sedangkan sampel sebanyak 93 mahasiswa yang diambil dengan menggunakan metode *incidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah angket model *Skala Likert* yang kemudian dicarikan % TCR (Tingkat Capaian Responden) yang telah diujicobakan validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi oleh Dosen terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan berada pada kategori **cukup** dengan perolehan TCR 73,6%. Berikut perolehan % TCR masing-masing indikatornya, yakni tentang: 1) seberapa *reliable*-nya pelaksanaan pelayanan pembimbing skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa (75,6%); 2) seberapa *responsive*-nya pelaksanaan pelayanan pembimbing skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa (72%); 3) seberapa *assurance*-nya pelaksanaan pelayanan pembimbing skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa (78,2%), 4) seberapa *empathy*-nya pelaksanaan pelayanan pembimbing skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa (70,6%); dan 5) seberapa *tangible*-nya pelaksanaan pelayanan pembimbing skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa (71,6%). Dari perolehan TCR tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan, belum optimal.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi oleh Dosen terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan”**. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhizrah Gistituati, M.Ed selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Elizar Ramli, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Ibu Dra. Anisah, M.Pd selaku ketua jurusan dan Bapak Dr. Hanif Al Kadri, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Ilmu Pendidikan.
4. Seluruh dosen serta karyawan/ti Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan bantuan dalam mengikuti perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orangtua serta seluruh keluarga besar “NR” yang menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh mahasiswa selingkup Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini, khususnya mahasiswa tahun masuk 2013 yang sedang menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut berpartisipasi dalam memberikan bantuan dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.



Semoga bantuan, bimbingan serta petunjuk yang telah diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT. Aamiin. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian, namun masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, saran dan masukan serta penelitian lanjutan relevan diperlukan untuk menyempurnakan segala kekurangan.

Padang, Juli 2017

Penulis,

**Nurwalya Rahmi**

**1300048/2013**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan masalah .....	6
D. Perumusan masalah dan Pertanyaan penelitian.....	7
E. Tujuan penelitian .....	8
F. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Konseptual .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Defenisi Operasional Penelitian .....	32
C. Populasi Sampel .....	33
D. Jenis dan Sumber Data .....	36
E. Instrument Penelitian .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Deskripsi Data Penelitian .....	41
1. Deskripsi Data tentang seberapa <i>reliable</i> -nya Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan .....	41
2. Deskripsi Data tentang seberapa <i>responsive</i> -nya Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan .....	42

3. Deskripsi Data tentang seberapa <i>assurance</i> -nya Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan .....	43
4. Deskripsi Data tentang seberapa <i>empathy</i> -nya Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan .....	44
5. Deskripsi Data tentang seberapa <i>tangible</i> -nya Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan .....	46
6. Rekapitulasi Perolehan % TCR Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan.....	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>REFERENSI.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Tahun Masuk 2013 .....	33
2. Distribusi Ukuran Sampel .....	36
3. Klasifikasi tabel TCR .....	40
4. Skor Rata-rata Pelaksanaan Pembimbingan Skripsi dari segi <i>Reliability</i> .....	42
5. Skor Rata-rata Pelaksanaan Pembimbingan Skripsi dari segi <i>Responsiveness</i> .....	43
6. Skor Rata-rata Pelaksanaan Pembimbingan Skripsi dari segi <i>Assurance</i> .....	44
7. Skor Rata-rata Pelaksanaan Pembimbingan Skripsi dari segi <i>Empathy</i> .....	45
8. Skor Rata-rata Pelaksanaan Pembimbingan Skripsi dari segi <i>Tangible</i> .....	46
9. Rekapitulasi Perolehan % TCR Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi ...	47

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kisi-kisi Instrumen.....	68
2. Angket .....	71
3. Data Mentah Olahan Uji Coba.....	75
4. Hasil Olahan Uji Coba .....	76
5. Data Mentah Penelitian .....	80
6. Data Mentah Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan pada aspek <i>Reliability</i> .....	83
7. Data Mentah Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan pada aspek <i>Responsive</i> .....	84
8. Data Mentah Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan pada aspek <i>Assurance</i> .....	85
9. Data Mentah Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan pada aspek <i>Empathy</i> .....	86
10. Data Mentah Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan pada aspek <i>Tangible</i> .....	87
11. Data Mentah Keseluruhan Pelaksanaan Pelayanan Pembimbingan Skripsi .....	88
12. Tabel Nilai Rho dan Product Moment .....	89

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia pendidikan merupakan penyedia jasa pendidikan yang bertujuan mengoptimalkan potensi manusia sesuai minat dan bakat yang dimiliki. Untuk mengoptimalkan potensi tersebut salah satu pendidikan yang berperan penting dalam mewujudkan yakni perguruan tinggi. Perguruan tinggi adalah bagian dari sistem pendidikan nasional Indonesia dan merupakan lembaga pendidikan formal yang mempersiapkan SDM dari level sekolah Menengah Atas menuju Pendidikan Tinggi dengan tingkat kemampuan analisa dan pemahaman yang lebih tinggi dari sebelumnya. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi. Hal tersebut dipertegas oleh UU Perguruan Tinggi Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 yang menyatakan bahwa: “Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia”.

Untuk memperoleh gelar sarjana, perguruan tinggi menentukan salah satu standar kelulusan mahasiswa untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1), yaitu dalam bentuk penyusunan tugas akhir (skripsi). Skripsi adalah karya ilmiah yang ditulis oleh mahasiswa sebagai bagian dari persyaratan pendidikan akademis di Perguruan Tinggi yang harus bisa dipertanggungjawabkan nantinya di hadapan dosen penguji.

Penulisan skripsi oleh mahasiswa dalam perjalanannya berlangsung secara beragam. Ada yang mampu menyelesaikan sesuai target yang telah ditetapkan. Tetapi tidak sedikit pula jumlah mahasiswa yang lamban/ tidak sesuai dengan target yang telah direncanakan sebelumnya. Banyak faktor yang mempengaruhi perbedaan waktu dalam penyelesaian tugas akhir (skripsi) oleh mahasiswa. Salah satu faktor yang dimaksud adalah pelayanan dosen dalam membimbing mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Pelayanan dosen merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan mahasiswa dan sudah menjadi hak dari setiap mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan bimbingan skripsi adalah proses konsultasi penelitian dan penulisan skripsi antara mahasiswa dan pembimbing skripsi, yang berupa pengarahan dan pembimbingan agar proses penulisan skripsi berjalan lancar dan bermutu, untuk diujikan dalam sidang ujian sarjana.

Universitas Negeri Padang merupakan perguruan tinggi konversi IKIP Padang menjadi Universitas. Perubahan IKIP padang menjadi (Universitas Negeri Padang) UNP ditetapkan dirjen dikti depdikbud nomor 1999/D/ 1996, Dirjen Dikti menyetujui pemberian tugas yang lebih luas kepada IKIP Padang untuk menyelenggarakan program non kependidikan di samping tetap menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tenaga kependidikan sebagai perluasan mandate yang diberikan oleh pemerintah melalui surat keputusan Dikti Depdikbud nomor 1884/ D/ i/ 1997 tanggal 1 Agustus 1997. Dengan berubahnya IKIP Padang menjadi UNP, maka terjadi perubahan nama-nama Fakultas, satu diantaranya adalah Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).

Fakultas Ilmu Pendidikan bertujuan menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan profesional, mampu menunjang berfungsinya sistem pendidikan, yaitu menghasilkan ahli Bimbingan dan Konseling, Administrasi Pendidikan, Teknologi Pendidikan, Pendidikan Luar Sekolah, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Luar Biasa, dan Pendidikan Anak Usia Dini, serta Ahli Psikologi. Penulisan skripsi merupakan prasarat untuk menyelesaikan Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Pendidikan. Pelayanan dosen dalam membimbing mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) menentukan waktu yang digunakan mahasiswa dalam menyelesaikan. Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 12 tahun 2012 pada Pasal 1 yang berbunyi: “Mahasiswa berhak mendapatkan layanan Pendidikan sesuai dengan bakat, minat, potensi, dan kemampuannya”. Semakin baik/ unggul pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa saat proses bimbingan, maka akan menambah motivasi mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi sesuai target.

Dalam pelaksanaannya, terdapat dosen yang mengutamakan pelayanan kepada mahasiswa dengan pertimbangan semakin baik layanan kepada mahasiswa maka akan dapat membantu mahasiswa tersebut dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Akan tetapi tidak sedikit pula dosen yang mengabaikan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dengan berbagai macam alasan. Di sisi lain, sangat disayangkan ketika pengerjaan skripsi dianggap sebagai beban oleh mahasiswa. Skripsi dipandang sebagai halangan besar yang harus cepat segera dilalui untuk bisa maju dan segera mendapatkan gelar sarjana. Padahal skripsi merupakan dedikasi terbaik yang sudah seharusnya dikerjakan oleh mahasiswa S1 sepenuh hati melibatkan kemampuan intelegensi dan emosional mahasiswa, yang nantinya



diharapkan hasil dari karya ilmiahnya tersebut bermanfaat untuk orang banyak. Dengan adanya pandangan *negatif* tersebut, maka pelayanan yang bermutu dari dosen menjadi kebutuhan terpenting yang seharusnya didapatkan mahasiswa dalam proses bimbingan skripsi.

Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan yang baik dapat terwujud jika indikator dari pelayanan terlaksana dengan baik. Adapun indikator yang dimaksud adalah: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta bukti fisik (*tangible*). Semua indikator pelayanan tersebut harus diperhatikan dengan baik oleh dosen agar mahasiswa dapat menerima pelayanan yang baik dari dosen. Pada kenyataannya, terkadang teori jauh dari realita yang ada, masih banyak fenomena yang ditemui terkait belum optimalnya pelayanan dosen dalam proses bimbingan skripsi pada Fakultas Ilmu Pendidikan. Berdasarkan pengamatan serta wawancara yang penulis lakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan terdapat beberapa fenomena terkait pelayanan bimbingan skripsi oleh dosen yaitu:

1. Dosen yang sibuk ditemui untuk konsultasi sehingga menyebabkan ketidaksesuaian target yang telah ditetapkan oleh mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi).
2. Terdapat keluhan dari beberapa mahasiswa tentang sulitnya mencari bahan referensi yang diinginkan, namun masih minim bantuan yang diberikan dosen terkait permasalahan tersebut.

3. Terdapat keluhan dari beberapa mahasiswa ketika selesai bimbingan, hal tersebut dikarenakan coretan dosen yang sulit dipahami dan terkadang juga dosen hanya menyalahkan tanpa memberikan solusi yang jelas.
4. Mahasiswa kurang komitmen atau disiplin untuk menyelesaikan skripsi, dikarenakan sulitnya mencari bahan referensi dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Hal tersebut terbukti mahasiswa jarang melakukan konsultasi.
5. Dosen terkadang juga kurang menepati janji terhadap jadwal yang telah disepakati untuk bimbingan skripsi dikarenakan banyaknya rentetan kegiatan lainnya yang harus diselesaikan.
6. Bahasa yang digunakan dosen dalam proses bimbingan yang diberikan kurang dapat dipahami oleh mahasiswa, oleh karenanya mahasiswa selesai bimbingan kesulitan dalam membuat apa yang akan di revisi.
7. Terdapat keluhan dari mahasiswa terkait kesulitan dalam menghubungi dosen pembimbing ketika ingin melakukan bimbingan skripsi, Namun pada saat akan melakukan bimbingan, mahasiswa terpaksa menunggu berjam-jam untuk mendapatkan kesempatan layanan bimbingan skripsi. Hal tersebut terlihat dari panjangnya antrean mahasiswa pada saat akan melakukan bimbingan.
8. Terdapat mahasiswa yang kurang memahami terkait judul yang dipilih dalam penulisan skripsi, hal tersebut terlihat dari beberapa mahasiswa yang lambat/tidak sesuai target yang telah ditetapkan dalam penyelesaian tugas akhir (skripsi).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka dari itu penulis merasa tertarik dan mencoba melakukan penelitian mengenai **“Pelaksanaan**

*Pelayanan Pembimbingan Skripsi oleh Dosen Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan.”*

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dapat mempengaruhi pelayanan pembimbingan skripsi di Fakultas Ilmu Pendidikan adalah:

1. Banyaknya kegiatan dosen sehingga sulit ditemui oleh mahasiswa untuk bimbingan skripsi.
2. Bantuan yang diberikan dosen terhadap kendala yang dialami mahasiswa masih minim terkait pencarian bahan referensi untuk kajian teori.
3. Kekurangtanggapan dosen dalam menangani keluhan mahasiswa terhadap pelayanan bimbingan skripsi.
4. Terdapat coretan dosen yang sulit dibaca dan terkadang juga dosen hanya sekedar menyalahkan tanpa memberikan solusi yang jelas.
5. Mahasiswa kurang komitmen atau disiplin untuk menyelesaikan skripsinya, hal tersebut dikarenakan sulitnya mencari bahan referensi dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi).

**C. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi maka penulis membatasi masalah ini pada pelayanan dosen dalam pembimbingan skripsi pada Fakultas Ilmu Pendidikan; meliputi: 1) keandalan (*reliability*), 2) ketanggapan (*responsiveness*), 3) jaminan (*assurance*), dan 4) empati (*emphaty*), dan 5) bukti fisik (*tangible*).

#### D. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah yang ingin diungkapkan melalui penelitian adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang dilihat dari segi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Sedangkan yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa *reliable*-kah pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan?
2. Seberapa *responsive*-kah pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan?
3. Seberapa *assurance*-kah pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan?
4. Seberapa *empathy*-kah pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan?
5. Seberapa *tangible*-kah pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen terhadap mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan?

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang:

1. Untuk mengetahui seberapa *reliable*-nya tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan.
2. Untuk mengetahui seberapa *responsive*-nya tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan.
3. Untuk mengetahui seberapa *assurance*-nya tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan.
4. Untuk mengetahui seberapa *empathy*-nya tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan.
5. Untuk mengetahui seberapa *tangible*-nya tentang pelayanan pembimbingan skripsi oleh dosen di Fakultas Ilmu Pendidikan.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan konsep pelayanan, disamping itu juga dapat menjadi salah satu pengalaman dan sumber pengetahuan dan wawasan yang suatu saat akan berguna bagi penulis.
  - b. Sebagai bahan rujukan bagi pembaca dan peneliti berikutnya dengan kajian yang sama dalam melakukan penelitian lanjutan relevan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan di Fakultas Ilmu Pendidikan Pendidikan dalam upaya menentukan kebijakan, guna meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam proses bimbingan skripsi.
- b. Sebagai bahan masukan bagi dosen selingkup Fakultas Ilmu Pendidikan dalam upaya meningkatkan pelayanan, khususnya pada saat proses bimbingan skripsi.
- c. Sebagai informasi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan bimbingan skripsi, agar lebih mempersiapkan segala sesuatu untuk penulisan skripsi.