KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA TAHUN 2008/2009

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu

Ilmu Tarbiyah

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
No. KLAS: K T-2009 028 K1
No. REG: T-2009/K1/028
ASAL BUKU:
TANGGAL:

Oleh :

ERIK KUSWANTO

NIM. DO3205050

DEPARTEMEN AGAMA PERPUSTAKAAN SURABAYA IAIN SUNAN AMPEL

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS TARBIYAH

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

Nama : **ERIK KUSWANTO**

NIM : **D03205050**

Judul : **KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP MAHASISWA JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA TAHUN 2008/2009**

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, Agustus 2009

Pembimbing,

Drs. Masyhudi Ahmad, M. Pd.I
NIP. 150228385

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh **Erik Kuswanto** ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi.

Surabaya, 13 Agustus 2009

Mengesahkan, Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Nur Hamim, M.Ag
NIP. 196203121991031002

Ketua,

Drs. H. Masyhudi Ahmad, M.Pd.I
NIP. 195606221986031002

Sekretaris,

Suseno, S.Pd.I. M.Si
NIP. 196701152001121002

Penguji I,

Drs. H. AZ. Fanani, M.Ag
NIP. 195501211985031002

Penguji II,

Dra. Muklisoh AM, M.Pd
NIP. 196805051994032001

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAKSI

Erik Kuswanto, DO3205050, 2009. **Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009**. Skripsi Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Ada tiga persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu : (1) Bagaimanakah pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009; (2) Bagaimanakah kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009; (3) Bagaimanakah kualitas pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009;

Berkenaan dengan ini, dalam penelitian lapangan ini menggunakan metode observasi yaitu menerima segala data yang didapat dari pengamatan dan catatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki, metode interview yaitu menerima data dengan jalan komunikasi dengan sumber data secara langsung, serta metode dokumentasi yakni pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Disamping itu peneliti menggunakan metode ServQual untuk mengukur kepuasan mahasiswa digunakan juga analisis diagram kartesius.

Dengan menggunakan analisis diagram kartesius hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atau *stakeholders* atas kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam, masing-masing mencapai kategori belum memuaskan dan pada keduanya masih terdapat kesenjangan. Terdapat harapan pelanggan atau *stakeholders*, baik atas kualitas pelayanan akademik yang diperoleh maupun kualitas pelayanan dalam dimensi *tangiable* dengan kode (B1), (B2), dan (B5), pada dimensi *reliability* dengan kode (K1), (K2), dan (K2), pada dimensi *responsiveness* dengan kode (D1), dan yang terkahir yaitu pada dimensi *empaty* dengan kode (P1), masih belum terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh mahasiswa atas setiap aspek dari kualitas pelayanan akademik umumnya masih belum optimal.

Kata Kunci : Problematika Pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam, metode ServQual, Analisis Diagram Karstesius.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
HALAMAN MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL x
ABSTRAKSI xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP xii

BAB I Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9
D. Metode Penelitian 9
E. Definisi Operasional 20
F. Sistematika Pembahasan 25

BAB II Kajian Pustaka

A. Lembaga Perguruan Tinggi 27
B. Perguruan Tinggi sebagai Organisasi Jasa atau Pelayanan 32
C. Pelanggan atau *Stakeholders* Perguruan Tinggi 43
D. Kualitas Pelayanan Akademik 48
E. Perguruan Tinggi Islam (IAIN) Sunan Ampel Surabaya 59
F. Fakultas Tarbiyah Jurusan KI IAIN Sunan Ampel Surabaya 85
G. Cara Menentukan Tingkat Kepuasan Mahasiswa 105

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian..... 109

1. Gambaran Umum Setting Penelititan ……..... 109

2. Karakteristik Responden ..……..... 110

B. Deskripsi Hasil Penelitian… 111

1. Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan Kependidikan Islam..... 111

2. Pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam ..……..... 115

C. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel 129

1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas…… .129

2. Deskripsi Jawaban Responden……...……143

3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa Dilihat dari Kinerja dan Harapan……. 167

4. Diagram Kartesius……. 170

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 177

B. Saran..... 178

DAFTAR PUSTAKA 179

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

GAMBAR DAN TABEL Halaman

1.1 .....
Diagram Kartesius.....17
1.2 .....
Skala Pengukuran Vaiabel 23
2.1 .....
Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi 53
2.2 .....
Skema Kaitan Jasa Pendidikan Dengan Kepuasan Mahasiswa 53
2.3 .....
Strategi Meraih Keunggulan 58
2.4 .....
Strategi Bersaing 58
2.5 .....
Struktur OrganisasiJurusan Kependdikan Islam 90
2.6 .....
Prasarana Gedung 102
2.7 Prasarana Tanah 103
2.8 Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Utama.....104
2.9 Jabatan Akademik Dosen Tetap.....104
2.10 Jabatan Akademik Dosen Luar Biasa 104
2.11 Tingkat Pendidikan Dosen Tetap.....105
2.12 Tingkat Pendidikan Dosen Luar Biasa.....105
2.13 Keadaan Karyawan Jurusan Kependidikan Islam.....105
2.14.....
Diagram Kartesius.....107
3.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…….110
3.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur…….. 111
3.3 Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Pembelajaran Jur. KI…….. 117
3.4 Ketersediaan Fasilitas Pendukung……... 118
3.5 Hasil Huesioner Harapan……. 129
3.6 Hasil Kuesioner Kinerja…….. 132
3.7 Analisis Reliability Harapan……... 136
3.8 Analisis KMO Harapan……138
3.9 Analisis Reliability Kinerja……..138
3.10 Analisis KMO Kinerja……. 140
3.11 Uji Validitas Instrumen Harapan……. 141
3.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja……. 142

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.31 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dengan Harapan Mahasisiwa ……. 168
3.32 Skor Penilaian Kinerja Dan Harapan Akademik Jurusan Kependidikan Islam Dan Harapan Mahasiswa Serta Perolehan Rata-Rata…… 170
3.33 Diagram Kartesius……...… 173

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya ekonomi global yang telah mengalami perubahan, memungkinkan terjadi kondisi persaingan yang semakin ketat diantara dunia bisnis, setiap perusahaan baik lembaga profit maupun non-profit saling berpacu untuk memperluas jaringan dalam memperoleh perhatian pasar. Globalisasi tidak hanya menyangkut dan berdampak pada bidang ekonomi, melainkan hampir seluruh elemen kehidupan manusia, maka globalisasi pun berdampak pada pendidikan tinggi dan perguruan tinggi, cepat atau lambat.[1] Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya promosi, sehingga lembaga pendidikan tinggi akan memiliki lebih banyak jumlah mahasiswa.

Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perguruan tinggi selaku wadah internalisasi keilmuan, bahwa semakin banyak jumlah mahasiswa maka perguruan tinggi tersebut akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya mahasiswa terhadap jasa pelayanan yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Sudah banyak didengar komentar tentang mutu perguruan tinggi akhir-akhir ini. Namun pada umumnya komentar yang ada dapat dikatakan hanya sebatas pada wacana, karena mahasiswa melihat dan merasakan namun sulit

[1] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak ada data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan mahasiswa. Oleh karena itu perlu dicari di mana timbulnya wacana tersebut.

Keluhan yang dilontarkan para mahasiswa sebagai pemakai jasa pendidikan perguruan tinggi terhadap mutu pelayanan perguruan tinggi dewasa ini perlu ditanggapi. Oleh karena itu dibutuhkan bukti empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang dialamatkan kepada perguruan tinggi. Untuk menggali bagaimana persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik perguruan tinggi perlu dicari cara yang memungkinkan untuk dilakukan baik secara pribadi maupun kelompok.

Terdapat beberapa dampak yang perlu diantisipasi dan menjadi tantangan yang perlu dihadapi perguruan tinggi dalam hal persaingan, yaitu dalam pengelolaan perguruan tinggi, proses belajar mengajar, dan pendidikan nilai.[2] Selain itu terdapat hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi perguruan tinggi antara lain: *Pertama,* ia harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua,* toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politk. *Ketiga,* ia harus bebas menyajikan kepada mahasiswanya mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat,* ia harus bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum dapat memetik

[2] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,* h.95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manfaat dan memberikan kritikan atas karyanya itu. *Kelima,* tidak memberikan hegemoni intelektual.[3]

Perguruan tinggi yang mampu bersaing dalam pasar adalah perguruan tinggi yang dapat menyediakan produk atau jasa yang benar-benar berkualitas seperti disebutkan di atas. Sehingga perguruan tinggi tersebut dituntut untuk terus berupaya melakukan perbaikan terutama pada sektor kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata mahasiswa juga masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Karena mahasiswa pada khususnya dalam memilih jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa jasa yang diperolehnya.

Kualitas jasa yang dihasilkan dan kualitas pelayanan akan dinilai secara bersama-sama (secara keseluruhan oleh mahasiswa), sehingga jika terdapat salah satu dari kedua faktor tersebut kurang diperhatikan oleh pengelolah perguruan tinggi, maka akan mengakibatkan kurang mendapat perhatian yang baik bagi para mahasiswa.[4] Dengan adanya layanan kualitas yang baik dalam perguruan tinggi sedikit banyak akan menciptakan kepuasan bagi para mahasiswanya. Setelah mahasiswa merasakan kepuasan dengan jasa yang diterimanya, mahasiswa akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila yang dirasakan mahasiswa merasa benar-benar puas, mereka akan menjadi pelanggan tetap serta

---

[3] Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima,* (Bandung: ALFABETA, 2008), h.275

[4] Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian),* (Bandung: Alfabeta, 2007), cet. Ke-1, h.141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merekomendasikan kepada orang lain untuk menikmati jasa layanan di tempat yang sama. Hal ini sangat berdampak positif bagi perguruan tinggi tersebut karena dengan semakin banyak mahasiswa yang datang maka menambah jumlah mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Bagi setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas pelayanan akademik dari sudut pandang mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang memberikan pasar sasaran terhadap lembaga perguruan tinggi dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perguruan tinggi dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perguruan tinggi di mata mahasiswa. Selanjutnya perguruan tinggi dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan.

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perguruan tinggi. Semakin bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perguruan tinggi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dewasa ini mendorong para pesaing perguruan tinggi khususnya dalam hal ini adalah IAIN Sunan Ampel Surabaya ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi mahasiswa berupa kualitas pelayanan akademik yang dapat diberikan oleh perguruan tinggi sehingga mahasiswa merasa terpuaskan.

IAIN Sunan Ampel merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan pendidikan yang pada garis besarnya perguruan tinggi harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa, termasuk memahami perilaku mahasiswa. Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa untuk mencapai keberhasilan pemasaran.

Pesaing yang dihadapi IAIN Sunan Ampel Surabaya bukan hanya dari perguruan tinggi yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama tetapi juga dari perguruan tinggi yang mempunyai fasilitas yang lebih unggul. Dalam menghadapi hal tersebut ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa untuk mempergunakan jasa perguruan tinggi IAIN Sunan Ampel Surabaya antara lain yaitu dimensi *tangible,* meliputi penampilan gedung, interior bangunan, dan penampilan karyawan, dimensi *reliability,* meliputi kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness,* meliputi kesediaan karyawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance,* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya mahasiswa, serta dimensi *empathy,* yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen.[5]

Idealnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian mahasiswa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.[6] Bagi perguruan tinggi kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang dinginkan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah fungsi dari pengharapannya dan kualitas produk atau jasa yang dirasakan. Kepuasan mahasiswa akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang dipersepsikan mahasiswa. Berbagai faktor seperti: subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (mahasiswa maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa.[7]

Jumlah pelanggan atau mahasiswa sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang jasa

---

[5] Fandy Tjiptono&Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* ,(Yogyakarta:Andi, 2005),h.145

[6] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global,* (Yogyakarta: Ekonsia,2006), cet. Ke-1, h.36

[7] Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis (Berbasis HasilPenelitian),*h.142

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan, karena bagi perguruan tinggi, mahasiswa merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak mahasiswa perguruan tinggi, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perguruan tinggi, sebaliknya semakin sedikit mahasiswa, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perguruan tinggi tersebut.

Mahasiswa akan membandingkan layanan yang diberikan perguruan tinggi dengan layanan yang mereka harapkan. Jika mahasiswa merasa puas, maka mahasiswa akan kembali menggunakan jasa perguruan tinggi dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perguruan tinggi akan mendapat keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan mahasiswa yang loyal yang sekaligus membantu promosi perguruan tinggi. Sebaliknya jika mahasiswa merasa tidak puas, maka mahasiswa tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perguruan tinggi.

Hal-hal yang telah dideskripsikan di atas berlaku juga bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta. Perguruan tinggi merupakan sebuah jasa lembaga pendidikan yang tidak hanya dikenal sebagai tempat mencari ilmu saja, tetapi juga dikenal karena pelayanan akademik yang diberikan. Walaupun gedung perguruan tinggi dan fasilitasnya sangat menunjang akan tetapi jika tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditunjang dengan pelayanan akademik yang memuaskan, maka mahasiswa akan tetap merasa tidak puas. Oleh sebab itu dapat diketahui betapa pentingnya arti pelayanan akademik bagi perguruan tinggi.

Cara untuk mengetahui citra Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya yaitu dengan melihat persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam. Semakin baik persepsi mahasiswa tentang pelayanan akademiknya, semakin baik pula pelayanan akademik terhadap mahasiswa dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul: "Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009".

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan persoalan di atas, maka skripsi ini berusaha menjawab unsur-unsur apakah yang secara dominan membentuk kualitas pelayanan jasa pendidikan di perguruan tinggi, yang dalam hal ini adalah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Sejauhmana kualitas pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya telah memberikan kepuasan mahasiswanya. Secara rinci rumusan masalah di atas dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Bagaimanakah pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya gap antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009.
3. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009.

D. Metode Penelitian

1. Manfaat penelitian
   a. Bagi Perguruan Tinggi, hasil penelitian ini dapat membantu memberikan masukkan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas layanan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai dengan keinginan mahasiswa. Manfaat lain adalah dapat digunakan sebagai dasar pemikiran pengambilan keputusan dalam hal perbaikan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Agar dimasa mendatang PTI (perguruan tinggi Islam), termasuk didalamnya IAIN Sunan Ampel Surabaya dapat lebih menampakkan dirinya sebagai sosok PTI yang *qualified* dan *marketable.*

b. Bagi peneliti, merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah. Diharapkan pula dapat mengetahui tentang kelebihan dan kekurangan kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya dalam sudut pandang mahasiswa, sehingga diharapkan nanti dapat menyempurnakan kekurangan yang ada.

2. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah *descriptive research* dan penelitian *verifikative research*. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang unsure-unsur kualitas jasa pendidikan, kepuasan mahasiswa perguruan tinggi Islam yang dalam hal ini Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Menurut Arikunto penelitian deskriptif merupakan penelitian hipotesis sehingga tidak perlu merumuskan hipotesis, dalam penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk menjelaskan karakteristik pasar.[8]

[8] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 209

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara unsur-unsur kualitas jasa dengan kepuasan mahasiswa. Ini dilakukan melalui suatu pengujian hipotesis. Sesuai dengan kedua jenis penelitian di atas, maka metode yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey.*

3. Desain Penelitian

   a. Metode pengumpulan data

      1) Data primer

         Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini yaitu mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner serta wawancara personal.

      2) Data sekunder

         Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data pendukung berupa dokumentasi dan catatan-catatan penting lainnya. Data sekunder ini diperoleh dari bagian akademik administrasi kemahasiswaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Teknik pengumpulan data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis melakukan beberapa metode dalam hal pengumpulan data, diantaranya:

1) Metode observasi

Yaitu melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati kondisi riil tempat serta bentuk proses kegiatan pelayanan akademik IAIN Sunan Ampel Surabaya.

2) Metode wawancara

Disamping melakukan observasi juga dilakukan wawancara kepada staf akademik tentang kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Disamping itu juga mencari informasi kepada beberapa mahasiswa yang berkecimpung di akademik terkait dengan pelayanan-pelayanan yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data melibatkan pedoman wawancara bersifat terbuka, yaitu pertanyaan yang tidak disertai dengan kemungkinan jawaban sehingga responden dapat dengan leluasa memberikan informasi yang diperlakukan dalam penelitian dengan kalimatnya sendiri.

3) Dokumentasi

Memantau, dan mengecek serta mempelajari dokumen-dokumen yang berisi data atau informasi daftar mahasiswa di bagian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akademik administrasi dan kemahasiswaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

4) Kuesioner

Selain wawancara, juga digunakan angket yaitu suatu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden atau mahasiswa guna memperoleh jawabannya. Tujuan dan pokok dari angket ini adalah untuk memperoleh data informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

c. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Analisis Diagram Cartesius. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauhmana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya, maka dapat digunakan Analisis Diagram Kartesius.

Sebelum mengadakan pengujian terhadap Diagram Kartesius terlebih dahulu dilakukan uji instrument dengan menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Uji Validitas

Menurut Arikunto validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat atau kesahihan suatu instrument.[9] validitas merupakan sejauhmana suatu alat ulur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Supranto validitas menunjukkan tingkat atau derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari kran atau tingkat mana skala mengukur apa yang diukur.[10] Suatu instrument yang valid atau shahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Untuk pengujian validitas instrument dalam penelitian ini digunakan *Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO), dimana jika hasil analisis KMO>0,50 maka hasil validitas dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan metode *Alpa Crombat* ($\propto$) dengan rumus:

$$r_n = \left\{\frac{k}{k-1}\right\} \cdot \left\{1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma 1^2}\right\}$$

Dimana: r_n = Reliabilitas Instrumen

[9] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 136

[10] Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cet. Ke-2, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

K = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

σb^2 = Jumlah Varian Butir

$\sigma 1^2$ = Varian Total

Jika sudah diperoleh angka reliabilitas, langka selanjutnya adalah membandingkan harga tersebut dengan table ($\propto$), yaitu table yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrument.

3) Analisis Tingkat Kesesuaian

Supranto menyatakan tingkat kesesuaian adalah tingkat kesesuaian antara skor kinerja dengan skor harapan.[11] tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat pelaksanaan oleh akademik. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam yang dapat memberikan kepuasan para

[11] Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* h. 241

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \; x \; 100\%$

Dimana: Tk_i = Tingkat Kesesuaian Responden

x_i = Skor Penilaian Kinerja Lembaga Pendidikan yang terdiri dari: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empaty*

y_i = Skor Penilaian Kepentingan Mahasiswa

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa dihitung dengan:

$\bar{X} = \frac{\sum Y_i}{n}$ $\bar{Y} = \frac{\sum X_i}{n}$

Dimana: X = Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan/Kinerja

Y = Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan/Harapan

N = Jumlah Responden

4) Analisis Diagram Kartesius

Supranto menyatakan diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah

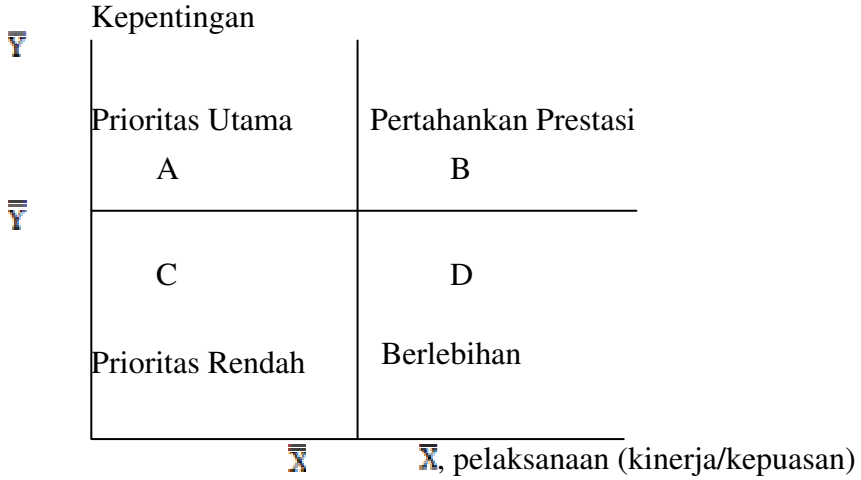
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ($\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$), dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan seluruh faktor atau atribut. Sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi tingkat harapan atau kepuasan mahasiswa. Seluruhnya ada 10 faktor atau atribut.[5] seluruhnya ada K faktor dimana K = 10.

Rumus selanjutnya: $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{X}_i}{K}$ $\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{X}_i}{K}$

Dimana K = Banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya tingkat unsure-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram Kartesius seperti pada gambar berikut:



Gambar. Diagram Kartesius

Keterangan:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan mahasiswa. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.

B. Menunjukkan unsure jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

d. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Arikunto menyatakan "populasi adalah keseluruhan subyek penelitian".[12] Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009.

[12] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Sampel

Indriantoro dan Supomo mengemukakan "penelitian sampel adalah penelitian yang meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi".[13]

Untuk pemilihan sampelnya digunakan metode *accidental sampling*. Sugianto menyatakan "aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".[14]

Selanjutnya data dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau dengan kata lain disebut sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen atau responden. Seperti yang dikutip Supranto menurut Guilford, "dimana semakin besar sampel (semakin besar nilai n = banyaknya elemen sampel)" akan memberikan hasil yang lebih akurat."[15]

Sedangkan untuk besarnya sampel Arikunto menyatakan "apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua

[13] N. Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), Edisi ke- 1, h. 115

[14] Sugianto, (2002:77)

[15] Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cet. Ke-2, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 239

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga penelitian menjadi penelitian populasi" . selanjutnya jika jumlah subyeknya lebih dari 100 dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih".[16] Berdasarkan hasil uraian di atas maka sampel dari penelitian ini akan diambil 20% dari jumlah mahasiswa. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 70 mahasiswa dari angkatan 2005 s/d 2008

E. Definisi Operasional

Definisi operasional secara terminologi.

1. Kualitas: keseluruhan cirri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten (tersembunyi).[17]
2. Kualitas Layanan: merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.[18]
3. Pendidikan Akademik: pendidikan tinggi yang diarahkan, terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan dan pengembangannya. Dapat pula diartikan suatu keadaan dimana orang-orang bias menyampaikan dan menerima

---

[16] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 107

[17] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, (Yogyakarta: 2006), cet. Ke- 1, h. 9

[18] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, h.19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gagasan, pemikiran ilmu pengetahuan, sekaligus mengujinya secara jujur dan terbuka di [perguruan tinggi.[19]

4. Mahasiswa: peserta didik yang terdaftar yang melaksanakan proses belajar mengajar di perguruan tinggi tertentu.[20]
5. Pelayanan: suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa.[21]
6. Pendidikan Tinggi: pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah.[22]
7. Perguruan Tinggi: satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.[23]
8. IAIN: merupakan lembaga pendidikan tinggi Islam yang mempunyai karakteristik dari suatu model pendidikan, yaitu model pendidikan yang berlatar belakang Islam.[24]

Dalam penelitian ini dianalisis 2 (dua) variable yaitu kualitas pelayanan akademik sebagai variable bebas serta kepuasan mahasiswa sebagai variabel

---

[19] Herabuddin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), cet. Ke- 1, h. 163

[20] Herabuddin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, h. 163

[21] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001) cet. Ke- 2, h. 227

[22] Herabuddin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, h. 163

[23] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.6

[24] Zakiah Derajat, dkk. *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke- 4, h. 86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terikat. Skala pengukuran ke dua variable tersebut, beserta indikator-indikatornya disajikan pada table berikut:

SKALA PENGUKURAN VARIABEL

VAR	SUB VAR	INDIKATOR	Skala Pengukuran
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan	Tangibles Atau Bukti Langsung	- Keadaan gedung fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam - Perlengkapan ruangan dan peralatan yang digunakan - Fasilitas pendukung seperti perpustakaan, pusat penelitian, laboratorium dan tempat praktek lainnya - Penampilan dosen dan karyawan akademik fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam - Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan	Ordinal
-	Reliability Atau Kehandalan	- Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan - Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa - Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam - Lama belajar sesuai dengan aturan SKS yang diterapkan	
-	Responsivenes Atau Daya Tanggap	- Pihak akademik untuk menerima keluhan dari mahasiswa - Kehadiran dosen pengajar dalam setiap kuliah - Birokrasi yang diterapkan di akademik fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam -	Ordinal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

-	Assurance Atau Kepastian	- Kualitas Keilmuan Dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Dilihat Dari Jenjang Pendidikannya - Kemampuan Mengajar Dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam - Kesesuaian mutu mata kuliah yang disampaikan dengan satuan acara perkuliahan yang disampaikan pada awal perkuliahan	Ordinal
-	Empaty Atau Perhatian	- Kemudahan untuk berkonsultasi - Kemudahan untuk menghubungi dosen pengajar diluar jam perkuliahan - Bantuan untuk mendapatkan pekerjaan	
Kepuasan Mahasiswa		Unsur-unsur pelayanan yang berupa: (1). *Tangiles* atau bukti langsung (2). *Reliability* atau kehandalan (3). *Responsivenes* atau daya tanggap (4). *Assurance* atau kepastian (5). *Empaty* atau perhatian	Ordinal

Tabel: Skala Pengukuran Variabel

Keterangan dimensi kualitas, sebagai berikut:

1. Tangibles atau bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau dosen, dan sarana komunikasi di akademik.
2. Reliability atau kehandalan, yakni kemampuan akademik memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness atau daya tanggap, yakni kemauan atau kesediaan para staf akademik untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tanggap. Membiarkan mahasiswa menunggu untuk alas an yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas.

4. Assurance atau kepastian, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap mahasiswa, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf akademik, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empaty atau perhatian, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan mahasiswa.

Dimensi-dimensi di atas digunakan oleh pelanggan (mahasiswa) untuk menilai kualitas jasa (service quality, yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Gap diantara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa.

Jasa akan menjadi suatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi lembaga pendidikan. Artinya lembaga pendidikan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para mahasiswa. Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat terwujud jika tingkat kinerja akademik sesuai dengan harapan mahasiswa.

1. Tingkat harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Tingkat kinerja akademik fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam atau kualitas pelayanan.

Dalam hal ini, digunakan 5 (lima) tingkat (Likert) yang terdiri dari *sangat penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.*

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti mahasiswa *sangat puas.*
2. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti mahasiswa *puas.*
3. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti mahasiswa *cukup puas.*
4. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti mahasiswa *kurang puas.*
5. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti mahasiswa *tidak puas.*

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengatur alur pembahasan dalam penelitian ini, penulis mengambil sistematika pembahasan. Laporan penelitian ini terdiri dari 4 bab, sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I : Bab pendahuluan yang berisi gambaran dari keseluruhan teknik dalam penelitian ini. Dengan sub bab: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional. Selanjutnya metode penelitian yang terkandung didalamnya populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis. Dan yang terakhir sistematika pembahasan.

BAB II : Merupakan kajian kepustakaan terdiri dari beberapa pemikiran tentang landasan teori atau konsep dasar tentang manajemen pelayanan perguruan tinggi yang meliputi: pengertian jasa atau pelayanan, kualitas jasa, kepuasan konsumen, jasa lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi Islam (IAIN) Sunan Ampel, dan diagram Kartesius.

BAB III : Merupakan paparan data dan temuan penelitian yang memuat tentang: a. gambaran umum obyek penelitian: sejarah berdirinya Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah, struktur organisasi, visi dan misi serta implementasi manajemen pelayanan pendidikannya. Selanjutnya terdapat analisis penelitian yang membicarakan tentang temuan penelitian kaitannya dengan teori dan konsep.

BAB IV : Penutup, berisi kesimpulan dan saran dari hasil karya penelitian. Daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Lembaga Perguruan Tinggi

Beragam istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi saat ini seringkali terjadi pertukaran dengan beranggapan kedua istilah tersebut mempunyai arti yang sama, sedangkan sebenarnya mempunyai dua arti yang berbeda satu sama lain. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah dijalur pendidikan sekolah. Sedangkan perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.[1]

1. Pengertian Pendidikan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang tentang sistem pendidikan nasional, ditetapkan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.[2]

Dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi, tujuan pendidikan tinggi adalah:

Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan,

[1] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.3

[2] Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), cet. Ke-1, h.43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian, dan; Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.[3]

2. Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi, melakukan penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini yang sering disebut Tri Darma Perguruan Tinggi yang merupakan ciri khas perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi mengemban tugas melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Pendidikan tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik seperti kriteria yang telah disebutkan di atas. Penelitian merupakan untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat.[4]

Dalam penjelasan pasal 20 ayat 1 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003. Perguruan-perguruan tinggi tersebut mempunyai spesifikasi sebagai berikut: 1). Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi,

[3] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.3
[4] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

institut, atau universitas; 2). Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; 3). Perguruan tinggi dapat menyelenggarakan program akademik, profesi, dan atau vokasi.[5]

Pengertian masing-masing satuan pendidikan sebagai berikut:

1. Akademik

   Menyelenggarakan program pendidikan vokasi atau professional dalam satu cabang atau sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu.

2. Politeknik

   Menyelenggarakan program pendidikan vokasi atau professional dalam sejumlah bidang pengetahuan khusus.

3. Sekolah Tinggi

   Menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau professional dalam lingkup satu disiplin ilmu tertentu dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.

4. Institut Menyelenggarakan

   Pendidikan akademik dan atau pendidikan vokasi dalam sekelompok disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.

[5] Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* h.43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Universitas

Menyelenggarakan program pendidikan akademik dan atau profesional dalam beberapa disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian tertentu dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.[6]

Pendidikan tinggi ini terdiri dari pendidikan akademik dan pendidikan profesional. Pendidikan akademik merupakan pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan yang meliputi perguruan tinggi yang berbentuk Sekolah Tinggi, Institut, dan Universitas. Sedangkan pendidikan profesional merupakan pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu. Hanya bedanya pendidikan profesional ini lebih fleksibel yaitu dapat diselenggarakan oleh semua bentuk perguruan tinggi. Kedua jenis pendidikan masing-masing dibagi kembali sebagai berikut:[7]

1. Pendidikan Akademik
   a. Program Sarjana
   b. Program Pascasarjana
      1) Program Magister
      2) Program Doktor
2. Pendidikan Profesional
   a. Program Diploma I

[6] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.5
[7] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Program Diploma II

c. Program Diploma III

d. Program Diploma IV

Dengan demikian, peranan perguruan tinggi menjadi sangat dominan. Pendidikan tinggi harus bisa diharapkan benar-benar berfungsi sebagai wahana penyiapan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas. Dari beberapa pendapat di atas dapat dilihat bahwa pokok-pokok penting pendidikan tinggi dan perguruan tinggi antara lain: Pendidikan tinggi merupakan pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada tingkat atau lanjutan yang lebih tinggi dari pendidikan sekolah menengah. Sedangkan perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan dan melaksanakan pendidikan tinggi tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sangatlah tidak masuk akal apabila pendidikan tinggi pada perguruan tinggi terjadi secara *instan* melalui terobosan-terobosan yang menghasilkan lulusan yang sifatnya kilat. Lembaga pendidikan tinggi yang bergerak secara *instan* inilah yang nanti menghasilkan keluaran atau lulusan yang dapat dipastikan tidak siap dalam mengimplementasikan keilmuannya pada saat memasuki dunia kerja nantinya, karena keluaran secara instan tersebut dapat dianalogikan sebagai seorang bayi prematur yang seharusnya dalam proses kelahiran. Oleh sebab itu dikhawatirkan lulusan pendidikan tinggi seperti itu hanya akan menambah keterpurukan pendidikan bangsa ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Perguruan Tinggi sebagai Organisasi Jasa atau Pelayanan

1. Pelayanan

Berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa atau pelayanan, jasa atau pelayanan merupakan suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[8]

Alma et. al., mengungkapkan jasa atau pelayanan merupakan aktivitas atau suatu manfaat yang dapat ditawarkan oleh seseorang atau kelompok kepada kelompok atau orang lainnya dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.[9]

Supranto menyatakan jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan agar pelanggan atau *stakeholders* dapat berpartisipasi dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.[10]

Dari batasan tersebut di atas dapat dikatakan bahwa jasa pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. Keluaran dari usaha ini tidak dapat dilihat dan diraba. Dengan demikian, jelas bahwa perguruan tinggi dapat

---

[8] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa,* (Malang, Bayumedia Publishing, 2006), h.16

[9] Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima,* (Bandung: ALFABETA, 2008), h.153

[10] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. Ke-2, h.227

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikategorikan sebagai suatu lembaga yang termasuk kategori pemberi pelayanan jasa, sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya berasal dari mutu pelayanan yang dilakukannya.

Implikasi dari adanya berbagai macam variasi antara barang dan jasa akan terasa sulit untuk merealisasikan jasa tanpa melakukan pembedaan lebih lanjut. Sejauh ini telah banyak ahli yang mengemukakan macam-macam jasa, dimana setiap para ahli tersebut menggunakan dasar pembeda tentang macam-macam jasa dengan sudut pandangnya sendiri-sendiri. Secara garis besar, pengelompokan jasa dapat dibedakan menjadi lima macam antara lain: (1). Barang berwujud murni artinya adalah bahwa barang tersebut hanya terdiri dari barang berwujud saja, misalnya sabun, pasta gigi, dan lain sebagainya; (2). Barang berwujud yang disertai jasa, artinya adalah bahwa barang barang terdiri dari barang yang berwujud disertai dengan beberapa jasa lain untuk mempertinggi daya tarik pelanggan; (3). Campuran, maksudnya yaitu barang tersebut terdiri dari barang dan pelayanan dengan proporsi yang sama antara keduanya; (4). Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, barang disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang lengkap; (5). Jasa murni, disini hanya terdiri dari jasa seperti jasa menjaga bayi, psikoterapi.[11]

---

[11] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. Ke-2, h. 229

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Stanton, et al., dalam Tjiptono & Chandra jasa komersial dapat dikelompokkan lebih dari sepuluh jenis, yaitu:

a. Perumahan atau penginapan, meliputi penyewaan apartemen, hotel, motel, villa, losmen, *cottage*, dan rumah.
b. Operasi rumah tangga, meliputi utilitas, perbaikan rumah, reparasi peralatan rumah tangga, pertamanan, dan *household cleaning*.
c. Rekreasi dan hiburan, meliputi penyewaan dan reparasi peralatan yang dipergunakan untuk aktivitas-aktivitas rekreasi dan hiburan, serta admisi (tiket masuk) untuk segala macam hiburan, pertunjukkan, dan rekreasi.
d. *Personal care,* seperti *laundry, dry cleaning,* dan perawatan kecantikan.
e. Perawatan kesehatan, meliputi segala macam jasa medis dan kesehatan.
f. Pendidikan swasta.
g. Bisnis dan jasa profesional lainnya, meliputi biro hukum, biro iklan, konsultan pajak, jasa riset pemasaran, konsultan manajemen, dan jasa komputerisasi.
h. Asuransi, perbankan, dan jasa finansial lainnya, seperti asuransi perorangan dan bisnis, jasa kredit dan pinjaman, konseling investasi, dan pelayanan pajak.
i. Transportasi, meliputi jasa angkutan barang dan penumpang, baik melalui darat, laut maupun udara, serta reparasi dan penyewaan kendaraan.
j. Komunikasi, terdiri atas telepon, telegraph, komputer, *internet server providers,* dan jasa komunikasi bisnis yang terspesialisasi.[12]

Kotler dalam Tjiptono & Chandra "jasa atau penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yakni:[13]

a. Produk fisik murni
   Penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa produk fisik (contoh: sepatu, pasta gigi, minuman ringan, tisu, dan sabun cuci), tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk tersebut.
b. Produk fisik dengan jasa pendukung
   Penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa atau layanan untuk meningkatkan daya tarik pada konsumen. Contoh: dealer mobil menawarkan jasa pengantaran, fasilitas pembayaran kredit, reparasi, penggantian suku cadang, dan seterusnya.

---

[12] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction,* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.15

[13] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h.11-12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Produk hybrid
   Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan jasa yang kurang lebih sama besar porsinya. Contoh: restoran siap saji.
d. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor
   Terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan atau barang-barang pendukung. Contoh: jasa penerbangan (majalah, radio, TV, makanan dan minuman dan lain-lain).
e. Jasa murni
   Penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa. Contoh: jasa fisioterapi, konsultasi psikologi, jasa tukang pijat, *babysitter,* dan lain-lain.

Dari ketiga pendapat tersebut di atas dapat penulis menarik kesimpulan bahwa lembaga perguruan tinggi dikelompokkan ke dalam jasa administrasi umum. Ia memberikan jasa pelayanan pendidikan antara lain perkuliahan yang disajikan kepada mahasiswa sebagai konsumen primernya. Jasa perguruan tinggi merupakan penghasil ilmu pengetahuan yang menawarkan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, penelitian dalam upaya menemukan kebenaran dan atau menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta pengabdian masyarakat yang merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberi kontribusi keilmuan demi kemajuan masyarakat seperti yang terangkum dalam istilah Tri Darma Perguruan Tinggi.

Untuk mempertegas kenyataan tersebut Tjiptono menyatakan "terdapat empat karakteristik jasa antara lain:

a. Tidak berwujud *(intangible)*
   Jasa bersifat intangible artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum tersebut dibeli.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tidak terpisahkan *(inseparable)*
   Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dilain pihak umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
c. Variabilitas *(variability)*
   Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *non standardized outputnya*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
d. Tidak tahan lama *(perishability)*
   Jasa merupakan komuditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.
e. Lack of ownership
   Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan atau *stakeholders* memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).[14]

Kottler mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik:

a. *Intangibility* (tidak berwujud), artinya adalah bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya pasien dalam kantor psikiater tidak dapat diramalkan hasil yang akan terjadi dari terapi pasien sebelumnya.
b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsikan (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan *apabila* dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke pengecer dan akhirnya dikonsumsi.
c. *Variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan *dimana* disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap

[14] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, h.18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keragaman ini dan seringkali membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa.[15]

Pada sisi lain Kottler memberikan empat karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa sebagai berikut:[16]

a. Jasa berbeda berdasarkan basis peralatan *(equipment based)* atau basis orang *(people based)* dimana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih, dan profesional;
b. Beberapa jenis jasa adalah yang memerlukan kehadiran dari klien;
c. Jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan; dan
d. Jasa yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba dan kepemilikannya swasta atau publik.

Ketika memperhatikan batasan dan karakteristik yang diutarakan di atas, tidak menutup kemungkinan bahwa dunia pendidikan tinggi dan perguruan tinggi termasuk dalam kategori bagian dari batasan-batasan tadi. Dengan demikian, lembaga pendidikan tinggi dapat dikelompokkan sebagai lembaga pemberi jasa kepada para pelanggan atau *stakeholders*, yang dalam hal ini yaitu pelajar atau mahasiswa yang melaksanakan studi di perguruan tinggi. Oleh sebab itu para mahasiswa pada khususnya berhak untuk memberikan penilaian-penilaian tentang pendidikan tinggi tersebut apakah

---

[15] Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian,* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), Jilid I, h.465

[16] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction,* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.13-16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

benar-benar bermutu atau tidak bermutu suatu lembaga pendidikan tinggi tersebut.

2. Hakekat Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi, baik berupa universitas, institut, sekolah tinggi, akademik, maupun politeknik dalam bahasa sehari-hari biasanya hanya dikenal dengan istilah kampus. Dengan sebutan ini terkesanlah bahwa perguruan tinggi merupakan suatu lingkungan yang ekslusif dengan penghuni yang ekslusif pula. Dengan demikian kampus merupakan suatu komunitas yang tersedia yang disebut masyarakat akademik.

Istilah akademik lebih sering digunakan untuk kegiatan pendidikan di perguruan tinggi atau di kampus. Secara subtansial, istilah administrasi akademik semakna dengan istilah administrasi sekolah. Dari kedua istilah itu mempunyai konsep yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Beberapa subsistem yang terkait antara lain adanya orang sebagai administrator, materiil, objek kegiatan atau pekerjaan, mekanisme kerja, proses kerja sama, pengambilan keputusan, *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *coordinating* (pengordinasian) dan *controlling* (pengendalian), dan ide-ide yang berhubungan dengan efektivitas kerja yang terpadu.[17]

[17] Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,* (Bandung: Pustaka Setia, 2009), cet. Ke-1, h.148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kata 'akademik' sebenarnya berasal dari bahasa Yunani, yaitu *academos*, sebuah nama taman umum, di sebelah barat laut kota Athena. Nama itu pun semula nama seorang pahlawan yang terbunuh pada saat perang *Troya* yang legendaris. Pada masa itu Plato menyelenggarakan pertemuan-pertemuan bernalar deduktif berdialog dan mengajarkan pikiran-pikiran filosofinya kepada orang-orang yang datang di bukit zaitun. Setelah selang beberapa waktu dan seringnya lokasi tersebut dijadikan tempat untuk mencari ilmu tempat itu pun kemudian dinamakan "academia" tempat semacam "perguruan". Para pengikut perguruan itu disebut "academist", sedang perguruan semacam itu disebut "academia".[18]

Dari latar belakang sejarah seperti itulah, maka Herabudin menyatakan esensi dari pengertian akademik adalah suatu keadaan dimana orang-orang biasa menyampaikan dan menerima gagasan, pemikiran ilmu pengetahuan, sekaligus mengujinya secara jujur dan terbuka.[19] Kemudian dalam perjalanannya yang panjang, akademik tumbuh menjadi suatu nilai, dimana nilai tersebut kemudian ditegakkan dengan cara melembagakannya dalam bentuk perguruan tinggi yang didalamnya timbul kebiasaan dan tradisi akademik.

Di kampus terdapat kegiatan-kegiatan serta aturan yang bermacam-macam. Kegiatan tersebut menyebabkan kampus menjadi suatu lembaga atau

---

[18] Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima,* (Bandung: ALFABETA, 2008), h.274

[19] Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,*h.163

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

institusi yang berbeda dengan institusi-institusi yang lain. Jalinan antara kampus sebagai bagian dari sebuah lingkungan masyarakat dan sekaligus sebagai suatu lembaga pendidikan akan menyebabkan kampus juga memiliki suasana yang khas, yakni suasana akademik. Kata akademik adalah istilah khusus bagi setiap orang yang akan memahami tentang seluk beluk serta keberadaan suatu lembaga perguruan tinggi atau kampus. Segala fenomena dan permasalahan penting yang menyangkut perguruan tinggi, semua harus dikembalikan pada hakekat perguruan tinggi sebagai lembaga akademik, masyarakat akademik dan suasana akademik.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dijelaskan bahwa pendidikan akademik adalah pendidikan tinggi yang diarahkan, terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan dan pengembangannya. Hal-hal esensial yang tidak kalah penting yang berkenaan dengan kebebasan akademik bagi perguruan tinggi antara lain: *Pertama,* ia harus merdeka untuk mengajarkan temuan-temuan ilmiah serta pandangan-pandangan tentang kebenaran secara jujur. *Kedua,* toleran terhadap perbedaan pendapat, bebas dari campur tangan politik. *Ketiga,* ia harus bebas menyajikan kepada mahasiswanya mengenai dasar-dasar kebebasan, keadilan, kemanusiaan dan solidaritas. *Keempat,* ia harus bebas mempublikasikan hasil penelitian dan gagasan-gagasan agar teman sejawatnya serta masyarakat umum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat memetik manfaat dan memberikan kritikan atas karyanya itu. *Kelima,* tidak memberikan hegemoni intelektual.[20]

Sedangkan hal-hal yang berkenaan dengan kebebasan bagi mahasiswa pada umumnya yaitu hak untuk memperoleh pengajaran, hak untuk membangun pandangannya sendiri atas dasar studi yang dilakukan, hak untuk mendengar dan menyatakan pendapat, serta hak-hak untuk menyebarkan hal-hal yang rasional sebagai buah dari telaah-telaah yang dilakukan dan lain sebagainya.

3. Misi Perguruan Tinggi

Dalam Bab II Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pasal 2 (dua), Herabudin menyatakan bahwa pendidikan tinggi memiliki tujuan melatih peserta didik mempertajam dan menggunakan nalarnya untuk memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya serta membuat bekal untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian, mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.[21]

---

[20] Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima,* (Bandung: ALFABETA, 2008), h.275

[21] Herabudin, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan,* cet. Ke-1, h.164

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai institusi akademik, perguruan tinggi mempunyai tiga misi yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Yakni: *Pertama,* Sebagai penyelenggara pendidikan pengajaran. *Kedua,* Penelitian. *Ketiga,* Pengabdian kepada masyarakat. Ketiga misi tersebut tidak ada yang "lebih penting" diantara yang lainnya. Pendidikan-pengajaran bertujuan untuk meneruskan dan memelihara ilmu pengetahuan, penelitian untuk mengembangkan kebudayaan, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Sedangkan pengabdian kepada masyarakat merupakan aplikasi dari kegiatan pendidikan-pengajaran dan penemuan hasil penelitian yang bertujuan kepada masyarakat.

Ketiga misi perguruan tinggi tersebut dinamakan "Tri Darma Perguruan Tinggi". Setiap perguruan tinggi mengemban tugas dan melaksanakan Tri Darma ini tanpa berat sebelah. Hal inilah yang membedakan antara perguruan tinggi dengan sekolah. Di lingkungan sekolah para siswa diberi studi pendidikan dan pengajaran yang hasil belajarnya lebih cenderung untuk kepentingan dan kemampuan dirinya sendiri, berbeda dengan di lingkungan perguruan tinggi mahasiswa disamping studi terdapat poin khusus yang diperoleh yaitu dengan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dapat diketahui bahwa pekerjaan lembaga perguruan tinggi ini jauh lebih berat lagi dari pada sekedar melaksanakan pendidikan-pengajaran keilmuan. Perguruan tinggi mesti sarat dengan aktivitas-aktivitas dan hasil penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengabdian kepada masyarakat atas dasar hasil-hasil penelitian yang telah diperolehnya. Dalam pendidikan-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengajaran pun mahasiswa sering kali berpartisipasi dengan budaya akademik dalam hal ini berbentuk forum ilmiah, seperti halnya diskusi, seminar, simposium, maupun forum-forum lain yang sering dilaksanakan di lingkungan kampus.

C. Pelanggan atau *Stakeholders* Perguruan Tinggi

1. Pelanggan atau *Stakeholders*

Pada saat mendengar kata pelanggan atau *stakeholders*, kebanyakan orang mengasosiasikannya dengan pembeli, sehingga pengertian ini menjadi sempit. Kata pelanggan atau *stakeholders* memiliki arti yang sangat luas, pelanggan atau *stakeholders* mencakup mereka yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan baik produksi maupun jasa. Implikasi dari adanya berbagai macam variasi antara barang dan jasa akan terasa sulit untuk merealisasikan jasa tanpa melakukan pembedaan lebih lanjut. Sejauh ini telah banyak ahli yang mengemukakan macam-macam jasa, dimana setiap para ahli tersebut menggunakan dasar pembeda tentang macam-macam jasa dengan sudut pandangnya sendiri-sendiri. Secara garis besar, pengelompokan jasa dapat dibedakan menjadi lima macam antara lain: (1). Barang berwujud murni artinya adalah bahwa barang tersebut hanya terdiri dari barang berwujud saja, misalnya sabun, pasta gigi, dan lain sebagainya. (2). Barang berwujud yang disertai jasa, artinya adalah bahwa barang terdiri dari barang yang berwujud disertai dengan beberapa jasa lain untuk mempertinggi daya tarik pelanggan atau *stakeholders*. (3). Campuran, maksudnya yaitu barang tersebut terdiri dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang dan pelayanan dengan proporsi yang sama antara keduanya. (4). Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, barang disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan atau barang lengkap. (5). Jasa murni, disini hanya terdiri dari jasa seperti jasa menjaga bayi, psikoterapi.[22]

Pada sisi lain, Stanton, et al., dalam Tjiptono & Chandra jasa komersial dapat dikelompokkan lebih dari sepuluh jenis, yaitu:

a. Perumahan atau penginapan, meliputi penyewaan apartemen, hotel, motel, villa, losmen, *cottage*, dan rumah.
b. Operasi rumah tangga, meliputi utilitas, perbaikan rumah, reparasi peralatan rumah tangga, pertamanan, dan *household cleaning*.
c. Rekreasi dan hiburan, meliputi penyewaan dan reparasi peralatan yang dipergunakan untuk aktivitas-aktivitas rekreasi dan hiburan, serta admisi (tiket masuk) untuk segala macam hiburan, pertunjukan, dan rekreasi.
d. *Personal care,* seperti *laundry, dry cleaning,* dan perawatan kecantikan.
e. Perawatan kesehatan, meliputi segala macam jasa medis dan kesehatan.
f. Pendidikan swasta.
g. Bisnis dan jasa professional lainnya, meliputi biro hukum, biro iklan, konsultan pajak, konsultan manajemen, dan jasa komputerisasi.
h. Asuransi, perbankan, dan jasa finansial lainnya, seperti asuransi perorangan jasa kredit dan pinjaman, konseling investasi, dan pelayanan pajak.
i. Transportasi, meliputi jasa angkutan barang dan penumpang, baik melalui darat, laut maupun udara, serta reparasi dan penyewaan kendaraan.
j. Komunikasi, terdiri atas telepon, telegraph, komputer, *internet server providers,* dan jasa komunikasi bisnis yang terspesialisasi.[23]

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan atau *stakeholders* dapat kelompokkan atas pembeli untuk kegiatan jual beli barang atau jasa perusahaan, dalam porsi lembaga pendidikan pelanggan atau *stakeholders* yang dimaksud yaitu peserta didik atau mahasiswa termasuk

---

[22] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. Ke-2, h. 229

[23] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction,* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didalamnya yaitu saudara dan juga orang tua, pelanggan atau *stakeholders* termasuk juga pengusaha, kemudian pemerintah untuk kegiatan di bidang pendidikan, penumpang-wisatawan pada layanan seperti angkutan, pariwisata-hiburan-perjalanan, dan bidang pariwisata.

Dalam kajian tentang kepuasan mahasiswa, pengertian mahasiswa yang digunakan adalah pengertian yang dibatasi seperti yang sudah disebutkan di atas. Dapat dikatakan bahwa mahasiswa merupakan orang atau siswa berpendidikan tinggi yang melaksanakan proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Untuk itu, perhatian dipusatkan pada bagaimana mengukur kepuasan dari mereka yang dilayani, atau dalam lingkungan suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi. Karena kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila kegiatan tersebut ingin diterima dan berkembang di perguruan tinggi.

Kesadaran tentang pentingnya pendidikan saat ini, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan perguruan tinggi terhadap setiap gerak langkah dan perkembangan dunia pendidikan. Dalam dunia yang penuh persaingan ini, kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan faktor penentu untuk merebut keunggulan dalam bersaing. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa sangat menentukan keberhasilan perguruan tinggi dalam usaha merebut dan mempertahankan mahasiswa. Ketidakpuasan mahasiswa menimbulkan berpindahnya mahasiswa ke perguruan tinggi lain. Ketidakpuasan mahasiswa ini timbul karena adanya kesenjangan antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa. Jika dihasilkan barang dan jasa yang tidak diinginkan oleh mahasiswa, kemungkinan besar tidak terlalu lama perguruan tinggi tersebut akan gulung tikar. Karena pada umumnya mahasiswa menuntut bukti imbalan yang minimal seimbang dari pengorbanan yang telah diberikan.

Dalam mendefinisikan produk perguruan tinggi dan siapa pelanggan atau *stakeholders* perguruan tinggi tidaklah mudah. Kalau kita mengatakan bahwa produk perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan dan pendidikan, maka pengguna produk yaitu mahasiswa sebagai pelanggan atau *stakeholders* nya. Namun kalau kita mengatakan bahwa produk perguruan tinggi itu sarjana lulusannya, maka pengguna produk, yaitu masyarakat luas khususnya dunia industri, pemerintahan termasuk pelanggan atau *stakeholders*-nya.[24]

Pelanggan atau *stakeholders* adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli suatu yang ditawarkan oleh suatu badan. Indrajit dan Djokopranoto mengemukakan pelanggan atau *stakeholders* universitas adalah mahasiswa dan masyarakat pengguna lulusan universitas serta calon pelanggan atau *stakeholders* termasuk orangtua, adik-adik mahasiswa, dan murid-murid sekolah tingkat menengah atas.[25] Dengan demikian, mahasiswa atau *stakeholders* sebagai orang yang mengambil

[24] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.138
[25] R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,*h.138

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manfaat dari jasa yang diberikan lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai pelanggan atau *stakeholders* lembaga pendidikan tinggi.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan atau *Stakeholders*

Kottler mendefinisikan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.[26] Mowen dalam Tjiptono mengatakan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan *(acquisition)* dan pemakaiannya.[27] Dengan kata lain pelanggan atau *stakeholders* merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Terdapat kesamaan diantara beberapa definisi di atas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan atau *stakeholders* antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan atau *stakeholders* merupakan suatu perkiraan atau keyakinan *stakeholders* tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan atau *stakeholders* terhadap apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang telah dibeli.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa atau *stakeholders* adalah suatu perbandingan antara harapan yang diinginkan para

---

[26] Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I, h.36

[27] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, h.349

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mahasiswa pada saat mereka mendaftar menjadi mahasiswa perguruan tinggi tertentu, dengan apa yang mereka rasakan pada saat mengikuti pembelajaran di kampus (persepsi). Apabila dilihat dari sudut pemakai jasa pelayanan perguruan tinggi, maka harapan adalah keinginan untuk mendapatkan lulusan yang siap memasuki dunia mereka, sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat, dialami atas hasil kerja lulusan perguruan tinggi.

D. Kualitas Pelayanan Akademik

1. Pengertian Kualitas

Kottler menyatakan kualitas adalah karakteristik yang menyeluruh dari suatu produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang diminta oleh pelanggan atau *stakeholders*.[28]

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Purnama menyatakan kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten".[29]

Dari beberapa ulasan mengenai kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian produk dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan atau *stakeholders* sehingga dalam penerimaan

[28] Philip Kottler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jilid I, h.49

[29] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, cet. Ke-1,h.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk tersebut tidak ada kecacatan yang nantinya membuat pelanggan atau *stakeholders* kecewa atau dirugikan.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Wyckof dalam Purnama mengemukakan kualitas jasa atau pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau *stakeholders*.[30]

Dalam Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic menyatakan kualitas jasa atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan dapat ditingkatkan melalui perlakuan atas unsur-unsurnya. Lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*.[31]

Gronroos dalam Purnama menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi: (1). Kualitas fungsi, yaitu kualitas yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan pelanggan atau *stakeholders*, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness;* (2). Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders*, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output; (3). Reputasi perusahaan, yang

[30] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, cet. Ke-1,h.19

[31] Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian),* (Bandung: Alfabeta, 2007), cet. Ke-1, h.156

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata pelanggan atau *stakeholders*.[32]

Dari batasan yang diberikan oleh pakar di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Jika kualitas pelayanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas. Kualitas pelayanan akademik dapat pula diartikan sebagai kesesuaian dengan pencapaian pendidikan dan kompetensi pendidikan perguruan tinggi berkaitan dengan keseluruhan aktivitas bahwa produk atau layanan akademik yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang direncanakan atau ditetapkan.

3. Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan

Seperti yang dijelaskan di atas, bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi faktor lain yang akan menentukan bahwa suatu barang dapat memenuhi tujuannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan tingkatan pemuasan suatu barang. Dari uraian tersebut terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan tersebut dapat ditentukan oleh beberapa faktor yang akan menentukan bahwa suatu barang dapat memenuhi tujuannya dan tingkat kualitas suatu produk barang atau jasa.

[32] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, cet. Ke-1,h.20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa atau pelayanan Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Purnama menyatakan kualitas layanan dapat dilihat dari sepuluh dimensi, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan yaitu:

a. *Communication,* penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami pelanggan atau *stakeholders*: penjelasan tentang layanan itu sendiri, penjelasan tentang besarnya biaya layanan, penjelasan tentang *"trade-offs"* antara layanan dengan biaya, dan keyakinan pelanggan atau *stakeholders*.
b. *Credibility,* kepercayaan pelanggan atau *stakeholders* terhadap penyedia layanan: reputasi perusahaan, karakteristik personal yang bisa dikontak, dan derajat interaksi dengan pelanggan atau *stakeholders*.
c. *Security,* keamanan pelanggan atau *stakeholders*, bebas resiko, bahasa, dan keragu-raguan: keamanan secara fisik, keamanan dan kerahasiaan.
d. *Knowing the customer,* pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan: pengetahuan menyangkut persyaratan, perhatian secara individual, dan pengangkutan terhadap pelanggan atau *stakeholders* regular.
e. *Tangibles,* dalam memberi layanan harus ada standar pengukurannya: fasilitas fisik, metode yang digunakan, penampilan penyedia layanan.
f. *Reliability,* konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji: pelayanan yang sama dari pihak perusahaan terhadap semua pelanggan atau *stakeholders*, kinerja layanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan ketepatan waktu kedatangan karyawan.
g. *Responsiveness,* kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan: menghubungi pelanggan atau *stakeholders* kembali dengan cepat, pemberian layanan yang cepat, dan kesediaan untuk menerima keluhan.
h. *Competence,* kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan: pengetahuan dan keterampilan kontak personal, pengetahuan dan keterampilan personal yang mendukung operasi, dan kemampuan meneliti kapabilitas organisasi.
i. *Access,* kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh pelanggan atau *stakeholders*: layanan dengan mudah diakses lewat telepon, waktu tunggu layanan tidak lama, jam operasi yang sesuai kebutuhan, dan lokasi fasilitas layanan yang tepat.
j. *Courtesy,* kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan pelanggan atau *stakeholders*: perhatian terhadap hak-hak pelanggan atau *stakeholders*, dan *front liner* berpenampilan bersih dan rapi.[33]

[33] Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, cet. Ke-1,h.20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diantara sepuluh dimensi kualitas di atas, sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, Tjiptono menyodorkan lima dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi, yaitu:

a. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan akademik memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu, akurat dan memuaskan.
b. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kemauan dan kesediaan para staf akademik untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Membiarkan mahasiswa menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas.
c. *Assurance* (kepastian), yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap mahasiswa, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf akademik, bebas dari bahaya.
d. *Empaty* (perhatian), yakni meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan mahasiswa.
e. *Tangibles* (bukti langsung), yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau dosen, dan sarana komunikasi di akademik.[34]

Lebih lanjut Parasuraman, Zeirhaml, dan Berry dalam Tjiptono menyatakan "bahwa dimensi-dimensi di atas digunakan oleh pelanggan atau *stakeholders* untuk menilai kualitas jasa (*service quality*, yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan *(expected service)* dan jasa yang dipersepsikan *(perceived service).* Gap diantara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa.[35]

DIMENSI	PERSYARATAN OPERASI
Tangibles	- Perguruan tinggi memiliki fasilitas fisik yang baik

[34] Fandy Tjiptono, *Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer,* (Yogyakarta: Andi, 2000), h.42

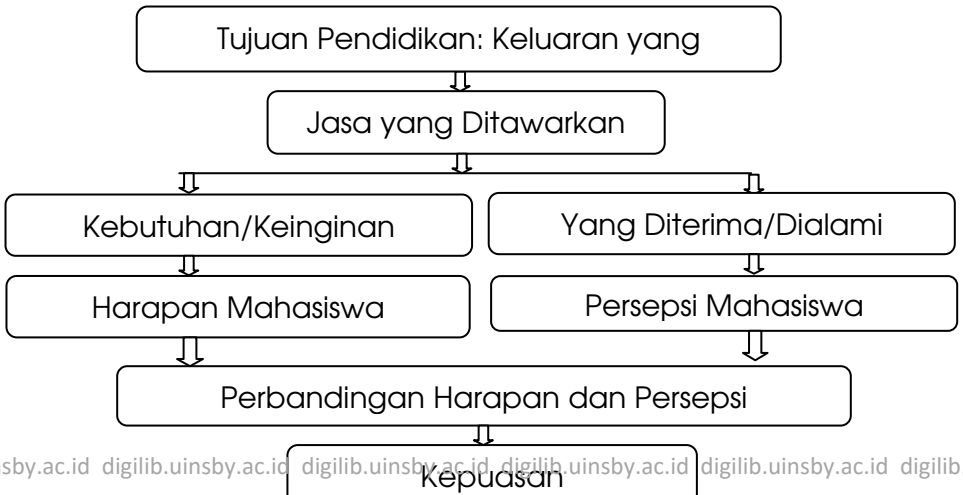
[35] Fandy Tjiptono, *Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontempore*, h.43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(bukti langsung)	- Dosen dan karyawan perguruan tinggi berpenampilan sopan - Perguruan tinggi memiliki peralatan modern - Perguruan tinggi memiliki perlengkapan yang menarik
Reliability (keandalan)	- Perguruan tinggi memenuhi janji sesuai yang dijanjikan - Perguruan tinggi bisa menyelesaikan permasalah pelanggan atau *stakeholders* - Perguruan tinggi bisa menyelesaikan layanan tepat waktu - Perguruan Tinggi bebas dari kesalahan
Respon-siveness (daya tanggap)	- Karyawan perguruan tinggi memberi layanan dengan cepat - Karyawan perguruan tinggi memberi layanan dengan tepat - Karyawan perguruan tinggi selalu sedia member bantuan - Karyawan perguruan tinggi tidak merasa sibuk untuk melayani pelanggan atau *stakeholders*
Assurance (kepastian)	- Perilaku karyawan perguruan tinggi meyakinkan - Pelanggan atau *stakeholders* merasa aman bertransaksi - Karyawan perguruan tinggi sopan dalam melayani - Karyawan perguruan tinggi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan atau *stakeholders*
Empaty (perhatian)	- Perguruan tinggi memberi perhatian secara individual - Perguruan tinggi memiliki jam operasi sesuai kebutuhan pelanggan atau *stakeholders* - Karyawan perguruan tinggi memahami kebutuhan konsumen secara spesifik - Karyawan perguruan tinggi menjalin komunikasi dengan konsumen tanpa pandang bulu

Gambar 2.1 : Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi

Dari kajian dan ulasan teori yang sudah diuraikan di atas, dapat digambarkan satu skema gambar yang menjadi kerangka pikir sebagai berikut.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.2 : Skema Kaitan Jasa Pendidikan Dengan Kepuasan Mahasiswa

Dari skema di atas, terlihat bahwa kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan mahasiswa pada saat memutuskan atau diputuskan untuk mengikuti suatu program pendidikan yang ditawarkan oleh suatu perguruan tinggi dengan persepsi atau realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima pelayanan yang diberikan pengelola perguruan tinggi. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kualitas produk dan jasa dalam mengusahakan kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan.

Selain itu dapat disimpulkan pula bahwa kepuasan pelanggan atau *stakeholders* merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan mahasiswa dapat ditimbulkan oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, atau oleh kebutuhannya terhadap jenis pelayanan tertentu, atau karena pelayanan oleh mahasiswa tentang kualitas pelayanan tertentu. Kesemuanya itu menimbulkan harapan-harapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang mereka inginkan, kemudian proses pelayanan akan dinilai oleh mahasiswa melalui dimensi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas pelayanan (reliabilitas, responsif, jaminan/kepastian, empati, dan sesuatu yang nyata atau tampak).

Kotler et. al dalam Tjiptono & Chandra mengidentifikasikan "empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau *stakeholders*:[36]

a. Sistem keluhan dan saran
   Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan *(customer oriented)* perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi trategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain.
b. Ghost shopping (mystery shopping)
   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan atau *stakeholders* adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.
c. Lost customer analysis
   Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan atau *stakeholders* yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
d. Survei kepuasan pelanggan atau *stakeholders*
   Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan atau *stakeholders* yang dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, *websites,* maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan atau *stakeholders* dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan atau *stakeholders*-nya.

Tjiptono dan Chandra mengatakan "terdapat delapan strategi yang utama yang dapat digunakan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* yaitu: (1). Strategi manajemen ekspetasi

[36] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction,* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.210-211

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan atau *stakeholders*; (2). *Relationship marketing & manajement,* (3). *Aftermarketing;* (4). Strategi retensi pelanggan atau *stakeholders*; (5). *Superior customer service;* (6). *Technology infusion strategy;* (7). System penanganan komplain secara efektif, dan; (8). strategi pemulihan layanan.[37]

a. Strategi manajemen ekspetasi pelanggan atau *stakeholders*
   Merupakan strategi untuk memahami apa yang diharapkan atau bahkan keliru mempersepsikan aspek-aspek yang dapat diharapkan dari sebuah jasa. Strategi ini berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan atau *stakeholders* menjadi apa yang dihasilkan oleh perusahaan. Disini perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan atau *stakeholders*, menentukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum. Oleh sebab itu program edukasi pelanggan atau *stakeholders* sangat krusial dalam menunjang kesuksesan organisasi.
b. Relationship marketing dan manajemen
   Merupakan strategi dimana hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bersifat jangka panjang berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan usai. Dengan kata lain dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan atau *stakeholders* secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan *(repeat bussines)*.
c. Aftermarketing
   Strategi ini lebih menekankan kepada pentingnya orientasi pada pelanggan atau *stakeholders* sat ini sebagai suatu cara yang lebih mengefektifkan biaya untuk membangun bisnis yang lebih menguntungkan atau menghasilkan. Semakin lama perusahaan mampu mempertahankan seorang pelanggan atau *stakeholders*, semakin profitable pelanggan atau *stakeholders* bersangkutan bagi perusahaan.
d. Strategi retensi pelanggan atau *stakeholders*
   Retensi atau pengalaman pelanggan atau *stakeholders* bisa dipandang sebagai bayangan cermin dari defeksi pelanggan, dimana tingkat retensi yang tinggi berdampak sama dengan tingkat defeksi rendah. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan atau *stakeholders* yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan.
e. Strategi superior costumer service
   Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya

[37] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, h.217

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

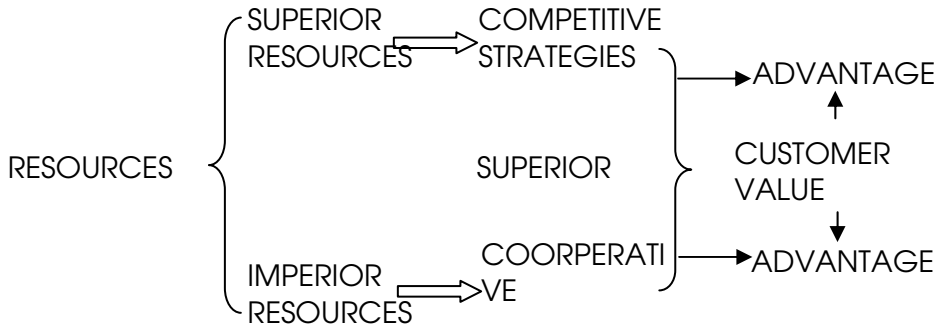
diperlukan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia dan usaha yang gigih. Bentuk-bentuk layanan pelanggan atau *stakeholders* yang dikembangkan meliputi garansi, jaminan, pelatihan tentang penggunaan produk, dan lain sebagainya.

f. Technology infusion strategy
   Dalam strategi ini menekankan pada kemajuan teknologi yang bisa dimanfaatkan sebagai media yang secara efektif untuk meningkatkan dan memuaskan pengalaman pelayanan kepada pelanggan atau *stakeholders*. Pada satu sisi, setiap interaksi antara pelanggan atau *stakeholders* dan perusahaan merupakan peluang bagi perusahaan untuk menjual penawarannya, dan memuaskan pelanggan atau *stakeholders*. Interaksi antar pelanggan bisa berlangsung secara tatap muka, via telepon, melalui surat atau lewat internet.
g. Strategi system penanganan complain secara efektif
   Strategi penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan atau *stakeholders* yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila perusahaan tidak bersungguh-sungguh mau menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau *stakeholders*. Oleh karena itu perusahaan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan dan penyelesaian terhadap kekecewaan pelanggan atau *stakeholders*.
h. Trategi pemulihan layanan
   Meliputi beberapa upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan atau *stakeholders* secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, public relationship kepada pihak manajemen dan karyawan, masukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan pemberdayaan yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Alma (ed)., menyatakan keunggulan, baik dari perspektif pasar maupun organisasi, dapat dicapai atau diraih dengan dua strategi dasar yaitu trategi bersaing *(competitive strategy)* dan trategi bekerjasama *(cooperative strategy).* Keputusan strategi yang dipilih dan diimplementasikan didasarkan pada sumber daya *(resources)* yang dimiliki. Strategi bersaing akan efektif apabila suatu organisasi memiliki sumber daya yang lebih baik *(superior resources).* Apabila sumber daya yang dimiliki *imperior (imperior resurces)* maka

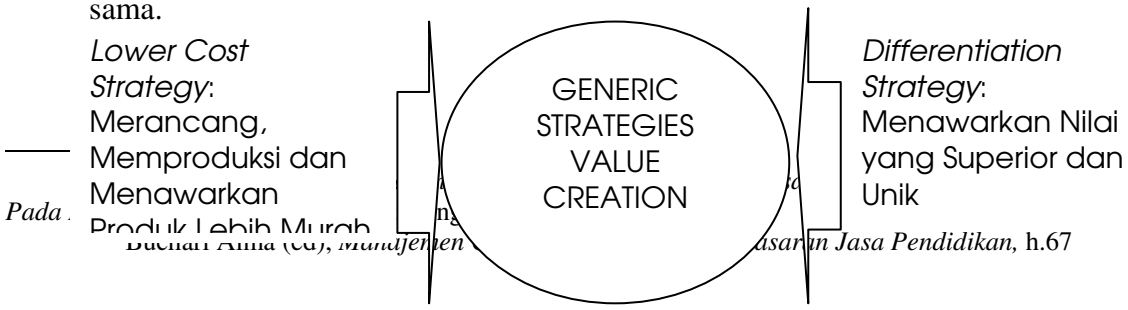
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cooperative strategy tepat untuk dipilih. Dalam situasi sumber daya yang dimiliki relatif sama dengan yang lain maka pertimbangan pilihan strategi lebih fokus pada daya tarik pasar.[38]



Gambar 2.4 : Srategi Meraih Keunggulan[39]

Dalam ilustrasi gambar di atas dapat diketahui, dalam perancangan dan implementasi strategi bersaing terdapat dua skenario yang dapat dipilih, yaitu skenario *cost* dan atau skenario manfaat unik. Subtansi *cost trategy* berkaitan dengan penciptaan dan penawaran produk, untuk satu manfaat yang relatif sama, dengan harga yang lebih rendah. Dalam hal ini, suatu satuan pendidikan menawarkan program dan atau manfaat tertentu (relatif sama yang ditawarkan satuan pendidikan sejenis) dengan harga yang lebih rendah. Sedangkan substansi *differentiation strategy* berkaitan dengan penciptaan dan penawaran produk, untuk satu satuan manfaat yang lebih unik, dengan harga yang relatif sama.



Pada

Buchari Alma (ed), *Manajemen* *asar an Jasa Pendidikan,* h.67

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.5 : Srategi Bersaing[40]

E. Perguruan Tinggi Islam (IAIN) Sunan Ampel Surabaya

PTI (Perguruan Tinggi Islam), yang dimaksud disini adalah sebutan umum untuk lembaga pendidikan Islam negeri yang berada di bawah pembinaan Departemen Agama. Sejak awal berdirinya, lembaga pendidikan tinggi ini telah mengalami beberapa kali perubahan. Pendiriannya diawali pada tahun 1950, ketika pemerintah menegerikan fakultas agama dari UII (Universitas Islam Indonesia) di Yogyakarta dan merubah namanya menjadi PTAIN.

Kemudian, pada tanggal 9 Mei 1960 diterbitkan Peraturan Presiden No.11/1960 yang melebur PTAIN Yogyakarta dan ADIA Jakarta menjadi "AL-JAMI'AH ISLAMIYAH AL-HUKUMIYAH" atau "INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)" yang berkedudukan di Yogyakarta dengan Presiden (Rektor) Prof. Mr. RHA. Soenarjo, yang akhirnya diberi nama IAIN Sunan Kalijaga.[41] Pemerintah juga mendirikan ADIA (Akademi Dinas Ilmu Agama) di Jakarta. Dua lembaga ini kemudian digabung menjadi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) pada tahun 1960.

---

[40] Buchari Alma (ed), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan,* h.67

[41] IAIN Sunan Ampel, *Panduan Penyelenggaraan Pendidikan Program Diploma Dua (D2) dan Strata Satu (S1) IAIN Sunan Ampel,*(Surabaya: 2005), h.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Memasuki tahun 1961 dilanjutkan dengan mengadakan pertemuan dengan tokoh-tokoh muslim di Jombang. Hal ini dilakukan oleh karena wujud atas gagasan masyarakat Jawa Timur agar mempunyai PTAI yang bernaung di bawah lingkungan Departemen Agama. Dalam musyawarah tersebut menghasilkan keputusan sebagai berikut:

1. Membentuk panitia pendiri IAIN.
2. Mendirikan Fakultas Syari'ah di Surabaya.
3. Mendirikan Fakultas Tarbiyah di Malang.

Selanjutnya pada tanggal 28 Oktober 1961, Menteri Agama RI menerbitkan KMA No.17/1961, sebagai wujud legalitas pendirian Fakultas (Syari'ah Surabaya dan Fakultas Tarbiyah di kota Malang menyusul kemudian berdirinya Fakultas Ushuluddin Kediri), pada tanggal 5 Juli 1965 Menteri Agama menerbitkan KMA No. 20 / 1965, tentang Pendirian IAIN Sunan Ampel dan tanggal tersebut ditetapkan sebagai Dies Natalis IAIN Sunan Ampel.[42]

Jabali & Jamhari dalam Thoyib menyatakan bahwa menurut laporan Departemen Agama, disebutkan bahwa pada pertengahan tahun 1973, terdapat 112 IAIN yang tersebar di seluruh pelosok tanah air. Pada masa ini terjadi perkembangan pesat sehingga memiliki 18 (delapan belas) fakultas yang tersebar di tiga propinsi: Jawa Timur, Kalimantan Timur dan Nusa Tenggara Barat. Pada

[42] IAIN Sunan Ampel, *Panduan Penyelenggaraan Pendidikan Program Diploma Dua (D2) dan Strata Satu (S1) IAIN Sunan Ampel,* h.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tahun 1975, dengan keputusan Menteri Agama, hanya 13 IAIN yang diijinkan beroperasi, yang kesemuanya berada di ibu kota propinsi.[43]

Pada tahun 1997, fakultas-fakultas cabang IAIN dikukuhkan statusnya sebagai lembaga yang independen (tidak lagi menjadi fakultas cabang IAIN) dan berubah menjadi STAIN (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri). Alasan yang mendasari perubahan fakultas cabang menjadi STAIN adalah agar IAIN menjadi organisasi yang ramping, sehingga lebih gesit dan cepat. Berdasarkan Kepres Nomor 1997, seluruh fakultas cabang yang menginduk pada IAIN dirubah menjadi STAIN yang berjumlah 13 dan diresmikan secara serentak pada tanggal 30 Juni 1997.[44]

Selanjutnya pada tahun 2002, terjadi transformasi IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta menjadi UIN (Universitas Islam Negeri) melalui rekomendasi dan pertimbangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI dan Dirjen Anggaran Departemen Keuangan RI Nomor 02/M-PAN/I/2002 Tanggal 9 Januari 2002 dan Nomor S-490/MK-2/2002 tanggal 14 Pebruari 2002.[45]

Perubahan kelembagaan PTAIN termasuk IAIN disini mencerminkan adanya dinamika baik di dalam IAIN sendiri maupun di dalam masyarakat. Secara sosiologis IAIN merupakan lembaga pendidikan tinggi negeri 'golongan Islam' yaitu golongan kaum santri. Sehingga menjadi kewajiban moral lembaga

---

[43] Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa,* Wahana Akademika, VII, No.2, (Agustus,2005), h.200-2001

[44] Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa,* Wahana Akademika, h.203

[45] Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa,* Wahana Akademika, h.205

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan tinggi ini untuk merespon tuntutan-tuntutan mereka dan menyesuaikan diri dengan dinamika mereka.

Di tengah ketatnya persaingan akibat menyeruaknya liberalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, dengan segala dampak positif-negatifnya, maka sangat diperlukan sosok PTI (Perguruan Tinggi Islam) yang dalam hal ini adalah IAIN yang mempunyai sosok marketable. PTI yang marketable adalah PTI yang kualified, yang eksistensinya senantiasa responsible dan adaptable dengan perkembangan masyarakat. Untuk mewujudkan sosok PTI yang marketable tersebut, maka sudah seharusnya PTI, terutama IAIN berusaha untuk berbenah diri terhadap keseluruhan komponen dalam sistem penyelenggaraan pendidikannya.

Sebagai bagian dari pendidikan Islam, untuk mengenal sosok dan kinerja IAIN Sunan Ampel, terlebih dahulu dipahami apa yang dimaksud dengan pendidikan Islam, secara yuridis, sebutan "pendidikan Islam" sebagai suatu bimbingan dan asuhan terhadap anak didik agar kelak dapat mengerti dan memahami serta mengamalkan ajaran agama Islam serta menjadikannya menjadi pandangan hidup.[46] Hal ini sebagaimana ditetapkan dalam undang-undang No.2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Sebagaimana kita ketahui perguruan tinggi yang berbentuk universitas atau institut dan atau sekolah tinggi dikenal dengan beberapa jabatan yang mana jabatan tersebut terdapat dua istilah jabatan, yaitu jabatan struktural dan jabatan fungsional. Jabatan fungsional diberikan kepada para dosen yang bertugas terpaut

[46] Zakiah Darajat, dkk., *Ilmu Pendidikan Islam,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. Ke-4, h.86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan Tri Darma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Para dosen yang memiliki jabatan-jabatan struktural adalah mereka yang melakukan pengabdiannya di perguruan tinggi bersangkutan, misalnya menjadi kepala pusat penelitian, dosen menjadi ketua bidang pendidikan dan pelatihan di pusat kajian keislaman dan pranata, dan sebagainya. Jabatan tersebut bukan jabatan struktural murni sehingga ia tidak memperoleh tunjangan struktural, tetapi hanya memperoleh insentif setiap bulan.

Jabatan struktural yang ada di perguruan tinggi dalam kaitannya dengan dosen adalah sebagai berikut:

1. Di setiap fakultas terdapat jabatan struktural yang tidak melepaskan jabatan fungsionalnya secara keseluruhan, yakni dekan dan pembantu dekan. Oleh Karena itu, meskipun menjabat dekan atau pembantu dekan, kewajiban sebagai dosen, misalnya mengajar, meneliti, dan pengabdian kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan karena menjadi bagian dari beban Satuan Kredit Semester (SKS) .
2. Ketua dan sekretaris jurusan. Kedudukannya berbeda dengan jabatan dekan dan pembantu dekan, karena ketua dan sekretaris jurusan tidak memperoleh tunjangan, tetapi hanya insentif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Di tingkat pusat atau institut, jabatan dosen yang menjadi pejabat struktural adalah rektor dan para pembantu rektor.[47]

Jabatan-jabatan itu saling terkait satu dengan lainnya, sebagaimana jabatan Rektor yang berhubungan secara langsung dengan para dekan; jabatan Pembantu Rektor I berhubungan secara langsung dengan Pembantu Dekan I, jabatan pembantu Rektor II berhubungan langsung dengan Pembantu Dekan II yang menangani bidang administrasi dan keuangan, jabatan Pembantu Rektor III berkoordinasi dengan Pembantu Dekan III yang menangani bidang kemahasiswaan. Hubungan-hubungan yang dimaksudkan adalah terletak pada jenis dan tanggung jawabnya. Sebagai contoh bahwa Pembantu Rektor I menangani semua hal yang berkaitan dengan bidang akademik maka di tingkat fakultas, segala hal yang sama menjadi tanggung jawab Pembantu Dekan I.[48]

Terdapat pula jabatan-jabatan struktural yang asli, artinya pejabat bukan dosen melainkan pelaksana administrasi secara absolut, misalnya seperti bagian-bagian di bawah ini:

1. Bagian akademik, maka ditanggung jawab oleh Kepala Sub bidang akademik (Kasubag);
2. Bagian umum;
3. Bagian rumah tangga;
4. Bagan kepegawaian;

[47] http://www.webng.com/subdit4/statuta-surabaya.pdf, h.17
[48] http://www.webng.com, h.20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Bendahara, dan lain-lain.

Bagian-bagian tersebut terdapat ditingkat pusat, yaitu institut dan di tingkat fakultas, sehingga administrasi dan tanggung jawabnya saling terkait.

Untuk lebih memperjelas lagi pola administrasi pendidikan di bidang akademik, kita ambil contoh di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang memiliki panduan teknis kegiatan akademik yang berlaku hingga kini.

Secara subtantif kinerja PTI (perguruan tinggi Islam) termasuk didalamnya IAIN memiliki misi menjadi pusat ilmu pengetahuan agama Islam, yang secara operasional diarahkan kepada tercapainya tujuan pendidikan tinggi, berupa penyiapan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang mampu mengembangkan, menyebarluaskan dan menerapkan ilmu pengetahuan agama Islam, serta meningkatkan kecerdasan umum dan taraf kehidupan masyarakat.[49] Untuk merealisasikan misi dan tujuan tersebut dibukalah berbagai bidang studi, seperti: Dakwah, Syariah, Ushuluddin, Adab, dan Tarbiyah, dimana masing-masing memiliki berbagai spesifikasi profesi yang diwujudkan dalam bentuk program studi jurusan.

Saat ini IAIN Sunan Ampel Surabaya menyelenggarakan pendidikan jenjang Strata Satu (SI) di semua Fakultas. Khusus pada Fakultas Tarbiyah juga diselenggarakan jenjang D2, Akta II, dan Akta IV.

[49] http://www.webng.com, h.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penyelenggaraan jenjang SI pada Fakultas dengan Jurusan atau program Studi adalah sebagai berikut:[50]

1. Fakultas Adab : - Jurusan Bahasa dan Sastra Arab
   - Jurusan Sejarah Peradaban Islam
2. Fakultas Dakwah : - Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
   - Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam
   - Jurusan Manajemen Dakwah
   - Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam
   - Manajemen Dakwah
   - Program Studi Sosilogi
   - Program Studi Ilmu Komunikasi
   - Program studi Psikologi
3. Fakultas Syari'ah : - Jurusan Ahwal Al-Syakhsiyah
   - Jurusan Siyasah Jinayah
   - Jurusan Mu'amalah
4. Fakultas Tarbiyah : - Jurusan Kependidikan Islam
   - Jurusan Pendidikan Agama Islam
   - Jurusan Pendidikan Bahasa Arab

[50] IAIN Sunan Ampel, *Panduan Penyelenggaraan Pendidikan Program Diploma Dua (D2) dan Strata Satu (S1) IAIN Sunan Ampel*, h.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Jurusan Kependidikan Islam
- Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah
- Jurusan Tadris :
- Prodi Pendidikan Matematika
- Prodi Pendidikan Bahasa Inggris
- Program Diploma Dua (D2)
- Program Akta IV

5. Fakultas Ushuluddin : - Jurusan Aqidah Filsafat
- Jurusan Perbandingan Agama
- Jurusan Tafsir Hadits
- Prodi Politik Islam

Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang fakultas Tarbiyah di IAIN Sunan Ampel Surabaya. Fakultas Tarbiyah sebagai salah satu fakultas yang telah ada sejak IAIN Sunan Ampel resmi didirikan, pada awalnya terdiri dari dua jurusan yaitu, jurusan Pendidikan Agama Islam dan Pendidikan Bahasa Arab. Akan tetapi seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, baik dari segi peserta didik maupun jumlah lembaga pendidikan yang membutuhkan tenaga-tenaga pengajar pada beberapa bidang studi umum, kemudian didirikan fakultas Tarbiyah jurusan lainnya.

Menyadari bahwa ahli pendidikan Islam masih sangat terbatas dan dipandang perlu mencetak para pemikir Pendidikan Islam, pada tahun 1995, fakultas Tarbiyah membuka jurusan baru, yakni jurusan Kependidikan Islam (KI).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sekian jumlah jurusan dan bidang yang pernah ada, pada tahun akademik1997/1998, fakultas Tarbiyah menyelenggarakan dua jenis program studi, yaitu *pertama* Program Sarjana Strata I (S-1) untuk jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Pendidikan Bahasa Arab (PBA), dab Jurusan Kependidikan Islam (KI). *Kedua*, Program Profesional yang terdiri dari Diploma II dan III PAI Penyetaraan, serta akta mengajar IV.

Akhirnya, untuk memenuhi tuntutan perkembangan zaman dan kemajuan ilmu pengetahuan serta kebutuhan masyarakat, mulai tahun akademik 1998/1999, Fakultas Tarbiyah saat itu menyelenggarakan program akademik dengan jurusan atau program studi sebagai berikut:

1. Jurusan Kependidikan Islam
2. Jurusan Pendidikan Agama Islam
3. Jurusan Pendidikan Bahasa Arab
4. Pendidikan Guru Madrasah Ibtida'iyah
5. Jurusan Pendidikan dan Tadris :
   - Prodi Pendidikan Matematika
   - Prodi Pendidikan Bahasa Inggris
6. Program Diploma Dua (D2)
7. Program Akta IV

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Unsur lain yang masih berkaitan dengan akademik IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah mengenai kelembagaannya, sebagaimana kelembagaan fakultas-fakultas yang terdapat di IAIN Sunan Ampel Surabaya, sebagai berikut:

1. Fakultas:

a. Fakultas merupakan unsur pelaksana akademik Institut yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Institut yang menjadi tanggung jawab Rektor. Fakultas dipimpin oleh Dekan yang diangkat dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam melaksanakan tugas, Dekan dibantu oleh tiga orang Pembantu Dekan. Pembantu Dekan bertanggung jawab langsung kepada Dekan.

b. Fakultas mempunyai tugas menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing tinggi dalam salah satu bidang atau seperangkat cabang ilmu pengetahuan, ilmu keislaman, teknologi dan seni. Fakultas terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut:

   1) Dekan dan Pembantu Dekan;
   2) Senat Fakultas;
   3) Jurusan dan Program Studi;
   4) Laboratorium/studio; dan
   5) Bagian Tata Usaha.

c. Dekan memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, dan membina civitas akademika dan tenaga kependidikan. Dekan bertanggung jawab atas mutu hasil pendidikan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Fakultas yang dipimpinnya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dekan dibantu oleh 3 (tiga) Pembantu Dekan. Pembantu Dekan terdiri atas:

1) Pembantu Dekan Bidang Akademik;
2) Pembantu Dekan Bidang Administrasi Umum; dan
3) Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan.

Pembantu Dekan Bidang Akademik mempunyai tugas membantu Dekan memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta kerjasama.

Pembantu Dekan Bidang Administrasi Umum mempunyai tugas membantu Dekan memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang keuangan dan administrasi umum. Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan mempunyai tugas membantu Dekan memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang pembinaan dan pelayanan kesejahteraan mahasiswa.

d. Senat Fakultas merupakan badan normatif dan perwakilan tertinggi di tingkat Fakultas yang memiliki wewenang untuk menjabarkan kebijakan dan peraturan Institut untuk Fakultas yang bersangkutan. Senat Fakultas mempunyai tanggung jawab untuk mempertahankan dan meningkatkan standar mutu di bidang akademik Fakultas yang bersangkutan. Senat Fakultas mempunyai tugas: a. Merumuskan kebijakan akademik fakultas; b. merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik, dan kecakapan serta kepribadian dosen; c. Merumuskan norma dan tolok ukur pelaksanaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelenggaraan fakultas; d. Menilai pertanggungjawaban Dekan atas pelaksanaan tugas yang ditetapkan; dan; e. Memberikan pertimbangan kepada Rektor mengenai calon yang diusulkan untuk Diangkat menjadi Dekan.

Senat Fakultas terdiri atas Guru Besar, Dekan, Pembantu Dekan, Ketua Jurusan, dan Wakil Dosen. Jumlah wakil dosen adalah 1 (satu) orang dosen biasa dari setiap Jurusan. Masa jabatan anggota Senat Fakultas dari unsur wakil dosen adalah 4 (empat) tahun dan dapat diangkat kembali dengan ketentuan tidak boleh lebih dari dua kali masa jabatan berturut-turut. Anggota Senat Fakultas dari unsur wakil dosen tidak boleh dijabat oleh dosen yang menduduki jabatan struktural atau yang disetarakan dengan jabatan struktural. Pemilihan wakil dosen dilakukan dengan pemilihan langsung oleh seluruh dosen biasa pada Jurusan atau Program Studi yang bersangkutan. Senat Fakultas diketuai oleh Dekan dan dibantu seorang sekretaris yang dipilih di antara para anggota Senat Fakultas. Dalam melaksanakan tugasnya, Senat Fakultas dapat membentuk komisi-komisi yang beranggotakan anggota Senat Fakultas dan bila dianggap perlu ditambah dari unsur lain. Pengambilan keputusan dalam sidang Senat Fakultas dilakukan melalui musyawarah mufakat atau pemungutan suara.

2. Jurusan:

a. Jurusan adalah unit pelaksana akademik pada fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik atau profesi. Jurusan mempunyai tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing tinggi dalam satu atau seperangkat cabang ilmu pengetahuan, ilmu keislaman, sains dan teknologi, dan seni tertentu. Jurusan terdiri atas:

1) Ketua;
2) Sekretaris;
3) Ketua Program Studi; dan
4) Dosen.

b. Jurusan dipimpin oleh seorang ketua jurusan yang dipilih di antara dosen dan bertanggung jawab langsung kepada Dekan. Ketua Jurusan bertanggung jawab atas mutu hasil pendidikan yang dilaksanakan pada jurusan yang dipimpinnya. Ketua Jurusan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris. Sekretaris Jurusan mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi jurusan. Jurusan yang memiliki satu program studi, maka Ketua Jurusan merangkap sebagai Ketua Program Studi. Jurusan yang memiliki lebih dari satu program studi, program studi dipimpin oleh seorang ketua yang dibantu oleh staf dan bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

c. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu akademik lulusan, di setiap Jurusan dibentuk tim akademik yang bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan dan berkoordinasi dengan Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan. Penambahan program studi pada setiap Fakultas dapat dilakukan sesudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan izin penyelenggaraan dari Direktur Jenderal. Permohonan izin penyelenggaraan program studi dilakukan melalui tahapan berikut:

1) Ketua jurusan membentuk tim untuk mengkaji kemungkinan pembukaan Jurusan baru berdasarkan persyaratan yang ditetapkan Direktur Jenderal. Hasil kajian ini berupa usulan pembukaan jurusan baru yang diajukan kepada Dekan;
2) Dekan mengajukan usulan pembukaan program studi kepada Rektor setelah mendapat persetujuan Senat Fakultas; dan
3) Rektor mengajukan permohonan izin kepada Direktur Jenderal setelah mendapat persetujuan Senat.

Program studi yang sudah mendapat izin penyelenggaraan oleh Direktur Jenderal dapat dibuka atau ditutup oleh Rektor sesuai kebutuhan sesudah mendapat pertimbangan Senat. Pembukaan program studi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) hanya dapat dilakukan Rektor selama izin penyelenggaraan dari Direktur Jenderal untuk program studi yang bersangkutan masih berlaku. Izin penyelenggaraan program studi dapat dicabut oleh Direktur Jenderal apabila dinilai telah melanggar ketentuan yang berlaku.

d. Bagian Tata Usaha Fakultas bertanggung jawab atas ketertiban dan kelancaran administrasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta pembinaan pelayanan kemahasiswaan dan alumni, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan dan barang milik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negara, hukum, hubungan masyarakat, perlengkapan, rumah tangga dan administrasi umum.

3. Dosen:

a. Dosen adalah tenaga pengajar di lingkungan Fakultas atau jurusan atau program studi atau bidang dan bertanggung jawab kepada dekan, dikoordinasi oleh ketua jurusan.

b. Jumlah dosen ditetapkan menurut kebutuhan dan kelompok kerja.

c. Dosen terdiri dari:

1).Dosen biasa (dosen tetap); 2).Dosen luar biasa; 3).Dosen tamu

d. Dosen adalah pendidik yang mempunyai tugas utama merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dalam perspektif administrasi akademik, kinerja dosen adalah sebagai berikut:

a. Membuat desain mata kuliah berdasarkan tujuan mata kuliah yang tertera dalam kurikulum dan harus disetujui oleh tim akademik Program Studi.

b. Membuat silabus berdasarkan desain mata kuliah yang sudah dibuat dan harus disetujui oleh tim akademik Program Studi.

c. Membagikan silabus kepada mahasiswa di awal perkuliahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Menjelaskan kepada mahasiswa tentang pentingnya integritas akademik, hak dan kewajiban mahasiswa dalam mata kuliah tersebut;
e. Memberikan kuliah sesuai dengan silabus yang telah disepakati;
f. Mendidik mahasiswa untuk menjadi calon ilmuwan muslim dengan standar mutu yang tinggi;
g. Mengevaluasi prestasi akademik mahasiswa secara obyektif dan adil;
h. Mengembalikan pekerjaan mahasiswa yang sudah dinilai kepada mahasiswa;
i. Membagikan kuisioner evaluasi cara mengajar dosen kepada mahasiswa pada hari terakhir kuliah, sebelum ujian akhir;
j. Menyerahkan nilai hasil evaluasi mahasiswa ke bagian administrasi akademik tepat pada waktunya.
k. Membuat evaluasi diri tentang kinerjanya sebagai dosen, setiap tahun dan menyerahkannya kepada Ketua Program Studi;
l. Membaca hasil evaluasi mahasiswa dan memanfaatkan komentar mahasiswa dalam evaluasi tersebut untuk meningkatkan profesionalisme;
m. Merevisi desain mata kuliah dan silabus paling lama setiap 2 (dua) tahun guna menampung perkembangan mutakhir di bidang ilmu dan/atau di bidang pembelajaran.

Dosen-dosen yang terdapat di perguruan tinggi memiliki:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Dosen yang diangkat memiliki kualifikasi sekurang-kurangnya lulusan strata dua (S2) untuk program diploma atau program sarjana, dan lulusan strata tiga (S3) untuk pascasarjana.
b. Dosen yang diangkat telah memiliki pengalaman kerja sebagai pendidik pada perguruan tinggi sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun, memiliki jabatan akademik sekurang-kurangnya asisten ahli, dan memiliki sertifikat mengajar yang dikeluarkan oleh perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pengadaan tenaga kependidikan.
c. Dosen terdiri atas dosen biasa, dosen luar biasa dan dosen tamu.
d. Dosen biasa adalah dosen yang diangkat dan ditetapkan sebagai tenaga tetap di Institut baik berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil maupun dosen kontrak Institut.
e. Dosen luar biasa adalah dosen yang bukan tenaga tetap di Institut.
f. Dosen tamu adalah mereka yang diundang dan diangkat untuk menjadi dosen di Institut selama jangka waktu tertentu.
g. Jenjang jabatan akademik dosen diatur sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagai ilustrasi di Fakultas Tarbiyah di IAIN Sunan Ampel Surabaya secara administrasi menyusun panduan teknis prosedur belajar yang terdiri dari beberapa pasal, sebagai berikut:[51]

Pasal 50

[51] http://www.webng.com

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1) Biro adalah satuan pelaksanaan administratif Institut yang menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, kemahasiswaan, dan perencanaan dan sistem informasi.

(2) Biro dipimpin oleh kepala yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri serta bertanggung jawab langsung kepada Rektor.

(3) Biro terdiri atas beberapa bagian yang dipimpin oleh kepala dan diangkat oleh Rektor.

(4) Kepala Bagian bertanggung jawab kepada Kepala Biro

(5) Bagian terdiri atas beberapa subbagian, yang dipimpin oleh kepala subbagian yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian.

Pasal 51

Biro terdiri atas Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi, dan Biro Administrasi Keuangan dan Umum.

Pasal 52

(1) Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Sistem Informasi dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) Biro Administrasi Keuangan dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi keuangan dan umum.

Pasal 53

Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Sistem Informasi terdiri atas:

a. Bagian Akademik;

b. Bagian Kemahasiswaan;

c. Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi; dan

d. Bagian Administrasi Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta.

Pasal 54

Bagian Akademik mempunyai tugas penyusunan rencana dan program kerja, konsep rencana dan program akademik, registrasi mahasiswa, administrasi pendidikan dan pengajaran, administrasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, penilaian prestasi kegiatan, dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 55

Bagian Akademik terdiri atas:

a. Sub Bagian Registrasi;

b. Sub Bagian Administrasi Pendidikan dan Pengajaran; dan

c. Sub Bagian Administrasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Pasal 56

Bagian Kemahasiswaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan program kerja, konsep rencana dan program kemahasiswaan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksaan administrasi pembinaan kelembagaan mahasiswa dan alumni, administrasi kegiatan kemahasiswaan, pengelolaan kesejahteraan mahasiswa, penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 57

Bagian Kemahasiswaan terdiri atas:

a. Subbagian Kegiatan Kemahasiswaan; dan

b. Subbagian Kesejahteraan Mahasiswa.

Pasal 58

Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja, konsep rencana dan program kerja Institut, mengolah, menyimpan, menyajikan data dan informasi, penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 59

Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi terdiri atas:

a. Subbagian Perencanaan; dan

b. Subbagian Sistem Informasi.

Pasal 60

Bagian Administrasi Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta bersama-sama Koordinator Perguruan Tinggi Agama Islam di wilayahnya mempunyai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tugas membantu, mendorong dan memberdayakan Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta.

Pasal 61

Bagian Administrasi Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta terdiri atas:

a. Subbagian Registrasi dan ujian negara;
b. Subbagian Tenaga Pengajar; dan
c. Subbagian Evaluasi dan Akreditasi.

Pasal 62

(1) Biro Administrasi Keuangan dan Umum sebagai unsur pelaksana administrasi keuangan dan umum Institut dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada Rektor.
(2) Biro Administrasi Keuangan dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi keuangan dan umum.

Pasal 63

Biro Administrasi Keuangan dan Umum terdiri atas:

a. Bagian Kepegawaian;
b. Bagian Keuangan; dan
c. Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga.

Pasal 64

Bagian Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program kerja, kepegawaian, pelaksanaan administrasi pengadaan dan mutasi pegawai, administrasi pengembangan pegawai, pengelolaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesejahteraan pegawai, penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 65

Bagian Kepegawaian terdiri atas :

a. Sub Bagian Mutasi Pegawai;
b. Sub Bagian Pengembangan Pegawai; dan
c. Sub Bagian Kesejahteraan Pegawai.

Pasal 66

Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program kerja, konsep dan program keuangan dan barang milik negara, menyiapkan dan menyajikan data keuangan, mengelola keuangan dan barang milik negara, melaksanakan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

Pasal 67

Bagian Keuangan terdiri atas:

a. Subbagian Penyusunan Anggaran; dan
b. Subbagian Pelaksanaan Anggaran.

Pasal 68

Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program kerja, konsep dan program perlengkapan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat dan tata usaha, melaksanakan pengelolaan perlengkapan, kerumahtanggaan, publikasi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan masyarakat, pengelolaan ketatausahaan, melaksanakan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta menyusun laporan.

Pasal 69

Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga terdiri atas:

a. Subbagian Perlengkapan;
b. Subbagian Rumah Tangga;
c. Subbagian Hubungan Masyarakat; dan
d. Subbagian Tata Usaha.

UNIT PELAKSANA TEKNIS

Pasal 70

(1) Unit Pelaksana Teknis adalah unsur penunjang pada Institut yang merupakan perangkat pelengkap di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat di luar fakultas dan jurusan.
(2) Unit Pelaksana Teknis terdiri atas:
    a. Perpustakaan;
    b. Pusat Komputer;
    c. Pusat Bahasa; dan
    d. Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perpustakaan

Pasal 71

(1) Perpustakaan adalah unit pelaksana teknis, dipimpin oleh Kepala yang diangkat oleh dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor.

(2) Struktur organisasi perpustakaan ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

(3) Pembinaan teknis perpustakaan dilakukan oleh Pembantu Rektor Bidang Akademik.

Pusat Komputer

Pasal 72

(1) Pusat Komputer adalah unit pelaksana teknis di bidang pengembangan sistem informasi Institut serta pendidikan dan layanan komputer, dipimpin oleh kepala yang diangkat oleh dan bertanggungjawab kepada Rektor.

(2) Struktur organisasi dan uraian tugas Pusat Komputer ditetapkan dengan Keputusan Rektor.

(3) Pembinaan teknis Pusat Informasi dan Komputer dilakukan oleh Pembantu Rektor bidang Akademik.

Sistem Perkuliahan

Pasal 112

(1) Penyelenggaraan perkuliahan Jurusan/Program Studi dilakukan dengan menerapkan Sistem Kredit Semester (SKS).

(2) Penyelenggaraan perkuliahan dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka, kegiatan terstruktur dan kegiatan mandiri seperti seminar, simposium,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diskusi panel, lokakarya, praktikum, tutorial, dan/atau perkuliahan umum, penggunaan *electronic learning*, kuliah kerja nyata, kegiatan kokurikuler, dan sebagainya.

(3) Beban studi minimum dan masa studi maksimum untuk menyelesaikan suatu Jurusan/Program Studi dalam setiap program pendidikan ditetapkan oleh Rektor sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.

(4) Kebijakan akademik Institut yang lebih rinci ditetapkan dengan Keputusan Rektor, dituangkan dalam buku pedoman akademik.

(5) Kebijakan akademik Jurusan/Program Studi pada Fakultas atau program Pascasarjana ditetapkan oleh Dekan atau Direktur dengan ketentuan tidak bertentangan dengan kebijakan yang lebih tinggi.

(6) Penyusunan pedoman akademik tingkat Fakultas, Jurusan/Program Studi ditetapkan berdasarkan Keputusan Dekan.

Bahasa Pengantar

Pasal 113

(1) Bahasa pengantar perkuliahan menggunakan Bahasa Indonesia.

(2) Pada kelas internasional dan/atau apabila diperlukan, bahasa pengantar dapat menggunakan bahasa asing.

Administrasi Akademik

Pasal 114

(1) Administrasi akademik merekam dan menyimpan layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa serta hasilnya mulai dari penerimaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mahasiswa baru, penyelenggaraan perkuliahan, ujian sampai pemberian ijazah serta pelaporan.

(2) Administrasi akademik dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi manajemen berbasis teknologi modern sehingga mencapai tingkat pelayanan prima.

Yang terpenting dari uraian di atas adalah bahwa dalam menyongsong hadirnya millennium baru serta banyak pesaing yang ada, PTI secara umum dan IAIN pada khususnya harus senantiasa berusaha mengembangkan dan mencapai segala aspek yang telah termuat dalam rambu-rambu di atas agar eksistensinya mampu beradaptasi dengan sosial development serta mampu mengeluarkan out-put yang siap pakai sesuai dengan spesifikasi profesionalitasnya.

F. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya jurusan Kependidikan Islam

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Ini terlihat bukan saja dengan banyaknya madrasah berdiri, tetapi juga banyaknya pengajian-pengajian yang dilaksanakan. Bahkan ada pengajian rutin yang dihadiri oleh ribuan orang, bukan saja berasal dari daerah kota Surabaya saja, tetapi juga berdatangan dari daerah-daerah lain.

Ketika akreditasi Fakultas di lingkungan IAIN Sunan Ampel diterapkan, maka Fakultas di Bangkalan, Pasuruan, Lumajang, Sumbawa dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bima ditutup untuk digabungkan ke fakultas terakreditasi lain yang berdekatan lokasinya.

Selanjutnya dengan Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1985, Fakultas Tarbiyah Samarinda diserahkan pengelolaannya ke IAIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Tarbiyah Bojonegoro dipindahkan ke Surabaya. Dengan demikian IAIN Sunan Ampel hanya memiliki 12 Fakultas.

Kepedulian pemerintah atas aspirasi masyarakat NTB yang didukung oleh MUI dan Pemerintah Daerah NTB, pada Tahun 1993 diresmikan Fakultas Syari'ah Mataram sebagai Fakultas ke-13. Tiga Fakultas di IAIN Sunan Ampel tersebut termaktub dalam KMA No. 388 tahun 1993 (tanggal 29-12-1993) tentang organisasi dan Tata Kerja IAIN Sunan Ampel dan tentang Statuta IAIN Sunan Ampel diatur dalam KMA No. 402 Tahun 1993, tanggal 31-12-1993.

Dalam upaya peningkatan efisiensi, efektivitas dan kualitas pendidikan di IAIN, dilakukanlah penataan terhadap fakultas-fakultas di lingkungan IAIN Sunan Ampel yang berlokasi di luar induk yang dituangkan dalam Keputusan Presiden RI. No. 11 Tahun 1997, tanggal 21-03-1997, tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), dengan menetapkan sejumlah 33 STAIN di seluruh Indonesia.

Dengan demikian pada tahun 1997 terjadi perampingan jenjang S-I IAIN Sunan Ampel dari 13 fakultas menjadi 5 fakultas yang berlokasi di Surabaya, yaitu fakultas Adab, Dakwah, Ayari'ah, Tarbiyah dan Ushuluddin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Saat ini IAIN Sunan Ampel Surabaya menyelenggarakan pendidikan jenjang Strata Satu (SI) di semua Fakultas. Khusus pada fakultas Tarbiyah juga diselenggarakan jenjang D2, Akta II, dan Akta IV.

Penyelenggaraan jenjang SI pada Fakultas dengan Jurusan atau program Studi adalah sebagai berikut:

a. Fakultas Adab : - Jurusan Bahasa dan Sastra Arab
   - Jurusan Sejarah Peradaban Islam
b. Fakultas Dakwah : - Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
   - Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam
   - Jurusan Manajemen Dakwah
   - Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam
   - Manajemen Dakwah
   - Program Studi Sosilogi
   - Program Studi Ilmu Komunikasi
   - Program studi Psikologi
c. Fakultas Syari'ah : - jurusan Ahwal Al-Syakhsiyah
   - Jurusan Siyasah Jinayah
   - Jurusan Mu'amalah
d. Fakultas Tarbiyah : - jurusan Pendidikan Agama Islam
   - Jurusan Pendidikan Bahasa Arab
   - Jurusan Kependidikan Islam
   - Jurusan Tadris :
   - Prodi Pendidikan Matematika
   - Prodi Pendidikan Bahasa Inggris
   - Program Diploma Dua (D2)
   - Program Akta IV

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Fakultas Ushuluddin : - Jurusan Aqidah Filsafat
- Jurusan Perbandingan Agama
- Jurusan Tafsir Hadits
- Prodi Politik Islam

2. Lingkungan jurusan Kependidikan Islam

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Kampus Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel berlokasi di JL. A Yani 116 Surabaya, untuk akses penjangkauan lokasi dapat dikatakan sangat mudah karena masih dalam wilayah Kota Surabaya. Dari sisi selatan sangat dekat dengan jalan utama kota yang ramai, begitu juga dari sisi barat. Kampus Jurusan Kependidikan Islam Fak Tarbuyah IAIN Sunan Ampel dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan roda empat. Jika penjangkauan dilakukan dengan kendaraan umum, maka dapat dilakukan dengan menggunakan hamper semua jalur angkutan kota Surabaya.

Lingkungan kampus Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan pendidikan: di sebelah Barat terdapat Universitas Negeri Surabaya berjarak sekitar 600 m. Di lingkungan bersebelahan dengan kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan perumahan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat kos-kosan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kondisi lingkungan dalam kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel sejak awal dibangun dan didesain untuk kegiatan belajar mengajar. Oleh karenanya keserasian dan keindahan kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah keserasian dan keindahan nuansa pendidikan:

a. Di bagian depan kampus terdapat areal parkir dan berbagai atribut yang menandakan dinamisasi kampus.
b. Masuk pintu gerbang, setiap orang disampbut dengan motto *"tholabul 'ilmi faridhotun 'ala kulli muslimin wa muslimatin"*. Motto ini memberikan sugesti bahwa lingkungan di dalam adalah lingkungan untuk menimba dan memperdalam ilmu.
c. Lantai pertama kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah nuansa perkantoran pendidikan S-1. Di beberapa tempat terdapat komputer anjungan untuk proses akademik mahasiswa S-1. Terdapat pula fasilitas gedung kegiatan mahasiswa.
d. Di lantai pertama kampus Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel juga terdapat Lembaga Bahasa dan Laboratoriumnya, ruang dosen, perpustakaan, *markas dakwah wa khidmatul mujtama'*, dan kantin.
e. Pada lantai dua, terdapat sekretariat, ruang kuliah, masjid, dan ruang seminar dengan berbagai atribut perlengkapannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Di beberapa titik sepanjang selasar dipasang bunga dan tempat duduk terbuat dari kayu yang dipernis. Selain itu juga terdapat *basecamp* untuk diskusi mahasiswa di luar kelas.

3. Profil Jurusan Kependidikan Islam

a. Visi

Jurusan Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai visi sebagai pusat pengkajian dan pembaharuan pendidikan Islam di Indonesia.

b. Misi

1) Mencetak sarjana muslim yang memiliki wawasan luas tentang teori-teori pendidikan.
2) Mengembangkan teori-teori pendidikan melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.
3) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pendidikan Islam.

c. Tujuan

1) Menghasilkan sarjana pendidikan yang memiliki wawasan dan sikap yang agamis.
2) Menghasilkan sarjana pendidikan khususnya dibidang manajemen pendidikan dan bimbingan konseling yang professional dalam menjalankan tugas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Menghasilkan sarjana pendidikan yang mampu merespon perkembangan dan kebutuhan masyarakat serta dapat melakukan inovasi-inovasi baru dalam bidang pendidikan.
4) Menghasilkan sarjana pendidikan yang mampu memberikan tauladan dalam kehidupan atas dasar nilai-nilai Islam dan budaya luhur bangsa.

d. Prospek Lulusan

Dengan kompetensi yang dimiliki, lulusan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat bekerja sebagai perancang, pengendali dan pelaksana program Lembaga Pendidikan, Tenaga Pengawas Sekolah, Petugas Bimbingan dan Konseling, Konsultan Lembaga Pendidikan dan maupun peneliti masalah sosial, tenaga lapangan LSM atau bidang-bidang kerja lain yang berhubungan dengan masalah sosial kemasyarakatan.

Sampai saat ini Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel telah menghasilkan lulusan kurang lebih 400 orang sarjana. Mereka telah bekerja diberbagai bidang di Lembaga Swadaya Masyarakat, Tenaga Pendidik, Tenaga BP, Peneliti, Tenaga Administrasi di lembaga pendidikan, Wartawan dan banyak yang bekerja secara mandiri sebagai wiraswasta.

e. Pengajaran dan Sarana Belajar

Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel diasuh oleh 40 orang dosen antara lain: tenaga dosen tetap sebanyak 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang dan 21 orang tenaga pengajar dosen luar biasa (DLB), terdiri dari 2 orang Professor, 3 orang Doktor, 31 orang Magister (S-2), dan 4 orang sarjana serta dibantu oleh staf usaha yang memadai. Secara periodik juga didatangkan dosen tamu dan dosen luar biasa dari berbagai lembaga dan latar keahlian yang relevan.

Untuk mendukung kegiatan Pelaksanaan Belajar Mengajar (PBM) berbagai fasilitas disediakan, diantaranya adalah ruang kuliah yang nyaman, ruang perpustakaan, komputer dan internet, laboratorium bahasa, laboratorium Mikro Teaching, Unik Kerja Mahasiswa (UKM), berupa Himpunan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam (HMK-KI) yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana diskusi atau seminar, kajian disiplin ilmu sesuai jurusan, studi banding maupun ltihan berorganisasi.

Secara regular, mahasiswa juga dibekali kemampuan untuk kegiatan-kegiatan penelitian lembaga pendidikan, pengabdian kepada masyarakat serta latihan-latihan non formal sebagai aktualisasi kurikulum tersembunyi yang telah dirancang secara matang.

f. Kurikulum

Untuk menyelesaikan program S-1, mahasiswa cukup menempuh 144 Satuan Kredit Semester (SKS), kecuali kalau akan mengambil keahlian tambahan (batas minimum 160 SKS). Kurikulum tersebut terdiri dari Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian (MPK), Mata Kuliah Keilmuan (MKK), Mata Kuliah Keahlian Berkaya (MKB), Mata Kuliah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prilaku Berkarya (MPB), dan Mata KUliah Berkehidupan Bermasyarakat (MBB), dan Mata Kuliah Keahlian Keterampilan Alternatif (MKKA).

g. Sistem Pendidikan

Pelaksanaan program kurikulum di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan Sistem Kredit Semester. Sistem Kredit Semester adalah suatu sistem penyelenggaraan pendidikan dimana beban studi mahasiswa, beban kerja tenaga dosen dan beban pendidikan dinyatakan dalam betuk jumlah satuan kredit dan dilaksanakan dalam satu semester.

Semester adalah satuan waktu terkecil yang setara 18-20 minggu kuliah atau kegiatan terjadwal lainnya, berikut kegiatan iringannya termasuk 2-3 minggu kegiatan penilaian. Karen aitu, sistem ini disebut Satuan Kredit Semester (SKS).

SKS merupakan takaran penghargaan terhadap pengalaman belajar yang diperoleh melalui satu jam kegiatan terjadwal yang diiringi oleh 2-4 jam per minggu oleh tugas lain yang terstruktur maupun yang mandiri selama satu semester atau tabungan pengalaman belajar lainnya yang setara. Untuk mata kuliah dengan bobot 1 (satu) SKS berarti kegiatan pendidikan selama tiga jam seminggu dan dalam satu semester terdapat 18-20 minggu kuliah maka 1 (satu) SKS setara dengan 54-60 jam kerja.

Untuk mahasiswa, tiga jam kegiatan pendidikan dalam seminggu terbagi dalam satu jam untuk kegiatan terstruktur tatap muka dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dosen, satu jam untuk kegiatan yang direncanakan oleh dosen tetapi tidak terjadwal seperti penulisan tugas paper, telaah kasus, *progress report* atau pekerjaan rumah lainnya yang setara dan satu jam untuk perencanaan kegiatan mandiri mahasiswa seperti pengayaan wawasan, telaah literatur, dan lain-lain.

Untuk dosen 3 jam tersebut di atas dipecah dalam 3 kegiatan juga, yaitu 1 jam kegiatan kuliah tatap muka terjadwal dengan mahasiswa, 1 jam untuk perencanaan kegiatan kuliah tatap muka terjadwal dengan mahasiswa, 1 jam untuk perencanaan kegiatan rangkaian dan evaluasi, dan 1 jam untuk kegiatan pengembangan materi mata kuliah mimbarnya.

Pada pokoknya penggunaan sistem semester bertujuan untuk:

1) Memberikan kesempatan bagi peserta didik yang cakap dan tekun belajar, dapat menyelesaikan studinya dengan tepat waktu.
2) Melaksanakan sedapat mungkin system pendidikan dengan *input-output* ganda (jamak).
3) Mempermudah menyesuaikan kurikulum terhadap perkembangan ilmu dan teknologi.
4) Memperbaiki sistem penilaian keberhasilan studi mahasiswa.

Jumlah beban kredit kumulatif untuk program Strata Satu (S-1) di Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya ditentukan antara 144-160 SKS. Untuk menyelesaikan jenjang program ini diperlukan rentang waktu studi minimum 7 semester atau maksimal 14 semester.

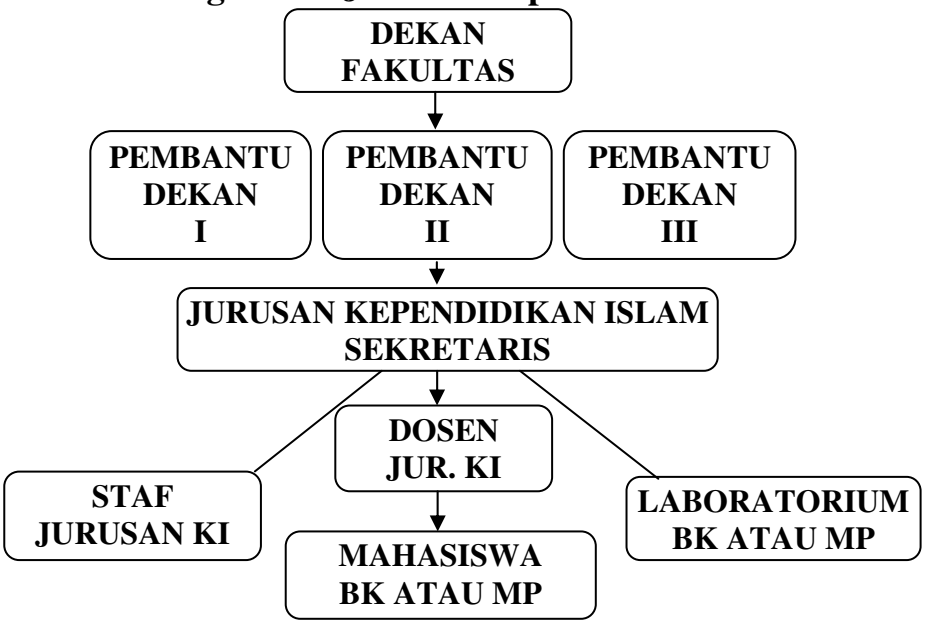
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam, seorang mahasiswa diwajibkan menempuh dan menyelesaikan beban studi kumulatif antara 144-160 SKS yang deprogram untuk lama studi 7 (tujuh) semester atau paling lama 14 (empat belas) semester.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Struktur organisasi

Struktur Organisasi Jurusan Kependidikan Islam



4. Komunikasi atau Interaksi Akademik Antarcivitas Akademika

Komunikasi atau interaksi akademik antar civitas akademika terjadi baik secara formal dalam kegiatan akademik dan ekstrakuriluler, maupun dalam interaksi informal.

Forum, lembaga, media, dan kegiatan yang turut menyemarakkan dan mewarnai terjadinya interaksi dan komunikasi akademik formal dan informal diantara civitas akademika yang secara sengaja didirikan, diadakan, atau diselenggarakan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel antara lain yaitu:

a. Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Jurnal Nizamia
c. Website.Sunanampel.ac.id
d. Seminar proposal skripsi
e. Workshop Kurikulum
f. Sarasehan Merancang Kajian Intensif
g. Lomba Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa dan Alumni

Interaksi dosen-mahasiswa dan mahasiswa-mahasiswa yang intens dan bermutu akademik akan terlihat dalam beberapa interaksi sebagai berikut:

a. Diskusi makalah mata kuliah di kelas yang melibatkan dosen dan mahasiswa dan menuntut adanya perbaikan kelemahan-kelemahan dari mahasiswa.
b. Bimbingan skripsi diadakan minimal tiga kali konsultasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing.
c. Mahasiswa menjadi asisten peneliti dosen sehingga terjadi interaksi secara intens dan memberikan pengayaan terhadap metodologi dan keilmuan mahasiswa.

Secara kuantitas, interaksi akademik mahasiswa-pengelola-dosen tergolong tinggi antara lain karena:

a. Jam pertemuan akademik (perkuliahan) minimal 14 jam pertemuan.
b. Proses pembimbingan skripsi minimal tiga kali pertemuan.
c. Penyelesaian penelitian yang dilakukan dosen peneliti dan mahasiswa yang terlibat yang tanpa batas memungkinkan terjadi interaksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Kegiatan ilmiah non-kurikuler seperti seminar, pelatihan dan sejenisnya yang relative sering dilakukan.

e. Kegiatan harian civitas akademika yang berkaitan dengan pengaturan administrasi dan konsultasi akademik sering dilakukan.

f. Interaksi civitas akademika dengan media yang ada, yaitu penerbitan dan website sering dilakukan.

g. Kuantitas kedatangan dosen dan mahasiswa di kantor civitas akademika untuk berbagai urusan relative tinggi.

5. Kegiatan Akademik Jurusan Kependidikan Islam

Dalam rangka pengembangan suasana akademik yang kondusif, Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel menyusun rancangan pengembangan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Kerjasama dengan berbagai instansi.* Selama ini Jurusan Kependidikan Islam telah membangun kerjasama dengan berbagai pihak, khususnya dalam pengembangkan dan melebarkan jangkauan informasi Jurusan Kependidikan Islam melalui berbagai cara.

b. *Bidang LPM.* dengan meningkatnya intensitas kegiatan LPM akan membawa implikasi positif dan interaksi akademik civitas akademika Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. Di bidang pengabdian masyarakat, Jurusan Kependidikan Islam terus berusaha meningkatkan kualitas kegiatan dan aktivitasnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Pengembangan SDM.* Sebagai usaha peningkatan kualitas pengelola dan staf, Jurusan Kependidikan Islam merencanakan pemberian materi Bahasa Arab dan Inggris tingkat lanjut. Hal ini dibutuhkan untuk meningkatkan penguasaan sumber daya pengelola dalam bidang bahasa.

d. *Peraturan akademik.* Berbagai peraturan yang berkaitan dengan kegiatan akademik dibuat sedemikian, sehingga suasana akademik yang baik tercipta (intensitas mahasiswa mengikuti perkuliahan tinggi, interaksi akademik mahasiswa dengan dosen juga tinggi).

6. Kemahasiswaan Jurusan Kependidikan Islam

a. Profil Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam

1) Perkembangan mahasiswa

Walaupun bersifat fluktuatif, jumlah mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dari tahun ke tahun relatif meningkat. Pada tahun angkatan 2005 mencapai 87 mahasiswa. Tahun 2006 mencapai 93 mahasiswa. Tahun 2007 mencapai 80 mahasiswa. Tahun 2008 mencapai 84 mahasiswa. Jumlah tersebut diperkirakan akan meningkat lagi pada tahun 2009 ini.

b. Profil Akademik Jurusan Kependidikan Islam

Latar belakang mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel secara garis besar dapat dikategorikan menjadi dua kelompok sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1). Lulusan SLTA dari jurusan IPA, IPS, dan Agama yang memilih Jurusan Kependidikan Islam.

2). Lulusan MAK yang memilih jurusan Kependidikan Islam.

c. Profil Sosial-Ekonomi

Profil Sosial-Ekonomi mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dilihat dari asal daerah dan biaya studi. Asal daerah dikategorikan berdasarkan domisili di kota besar (termasuk dari luar negeri) atau bukan kota besar. Biaya studi dikategorikan berdasarkan biaya mandiri atau mendapat beasiswa.

Beasiswa dan insentif akademik diberikan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel sebagai berikut:

1). Bantuan biaya studi dari mahasiswa ber-IPK di atas 3,00 yang kurang mampu secara ekonomi.

2). Beasiswa mahasiswa berprestasi, yaitu yang pada setiap semester mampu meraih IPK di atas 3,50.

3). Insentif publikasi (penulisan artikel) di media masa.

d. Kegiatan Akademik Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam

Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik selain kuliah dan bimbingan penulisan skripsi antara lain:

1) Menjadi anggota tim penelitian Dosen Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel seperti, Penelitian Bimbingan Konseling “Nilai-Nilai HAM dalam bimbingan konseling”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pengiriman mahasiswa ke acara seminar atau training atau lokakarya.
3) Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan training, seminar, bedah buku, lomba karya tulis, dan kajian intensif untuk mahasiswa yang diselenggarakan oleh Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel sendiri.
4) Melibatkan mahasiswa dalam fungsi kepanitiaan dalam seminar atau training:
   1). Pembuatan Website www.sunanampel.ac.id
   2). Studium General tahun 2003/2004.
   3). Studium General tahun 2004/2005.
   4). Kajian Intensif Manajemen Pendidikan Tahun 2004/2005.

e. Layanan Mahasiswa

Kebijakan layanan mahasiswa di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel terbagi menjadi dua, yaitu layanan akademik dan layanan non-akademik. Layanan akademik adalah konsultasi permasalahan-permasalahan akademik. Yang bertanggung jawab terhadap layanan akademik adalah Kasubag Bidang Akademik. Sedangkan layanan non-akademik adalah konsultasi permasalahan-permasalahan non-akademik, yang dibidangi oleh Bidang Keuangan dan Umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Layanan Akademik

Bentuk-bentuk layanan akademik yang tersedia oleh Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel untuk mahasiswa adalah sebagai berikut:

1) Intensif bahasa Arab
2) Pemberian beasiswa prestasi
3) Pelatihan-pelatihan
4) Konsultasi akademik, dll

Layanan bantuan konsultasi akademik secara riil berjalan berupa konsultasi judul skripsi, permohonan cuti studi, konsultasi obyek penelitian, permintaan informasi buku-buku referensi, dan pengajuan judul buku untuk dimiliki Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

g. Layanan Non-Akademik

Kebijakan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dalam layanan non-akademik berupa pemecahan masalah pribadi dan social mahasiswa diperankan oleh Bidang Akademik, sebagaimana Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di S-1. Secara riil mahasiswa yang konsultasi lebih banyak mengarah pada masalah keuangan, masa studi dan pekerjaan. Realisasi dari kebijakan ini adalah munculnya kebijakan layanan berupa bantuan keuangan, bantuan studi ekonomi lemah, dan bantuan biaya studi musibah nasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Sistem Informasi Akademik Jurusan Kependidikan Islam

a. Ragam Sistem

Sistem informasi Program S-1 Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel secara umum merupakan bagian integral dari sistem informasi institut. Prasarana dan sarana system informasi itu terintegrasi dalam PUSIMFO (pusat informasi) yang berlokasi di kampus terpadu Jl. A. Yani 117 Surabaya. Layanan sistem informasi yang digunakan terdiri atas beberapa sistem, seperti tertera sebagai berikut:

1) Sistem Informasi Akademik (SIMAK) mempunyai fungsi sebagai informasi akademik
2) Sistem Informasi Keuangan (SIMKEU) mempunyai fungsi sebagai informasi keuangan
3) Sistem Informasi Perpustakaan (SIMPUS) mempunyai fungsi sebagai pelacakan buku perpustakaan
4) Sistem Informasi Inventaris (SISFOIN) mempunyai fungsi sebagai manajemen inventaris
5) Sistem Informasi Kegiatan (SIMFOR) mempunyai fungsi sebagai informasi kegiatan

Untuk informasi SIMAK dibuat sendiri oleh Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SIMAK Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan secara intranet. SIMKEU digunakan untuk mempermudah dan menjamin akurasi lalu lintas keuangan di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SIMPUS mempunyai peran yang sangat penting berkaitan dengan pelacakan buku oleh mahasiswa, baik buku yang ada di perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel ataupun buku yang ada di Perpustakaan Pusat Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel. SISFOIN ini memberikan nilai signifikansi pada dukungan sarana dan prasarana dalam belajar mengajar dan pelayanan lainnya. SIMFOR Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel secara global dilakukan oleh institut dengan website IAIN Sunan Ampel.ac.id, secara khusus SIMFOR Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dilakukan secara mandiri yang terealisasi melalui website IAIN-net. Untuk menyajikan informasi yang actual dan guna mempermudah komunikasi dengan mahasiswa dan alumni selalu di-update setiap saat sesuai kebutuhan.

Pada prinsipnya, sistem informasi yang diterapkan telah membawa perubahan dan peningkatan pada proses system informasi akademik (SIMAK), keuangan (SIMKEU), perpustakaan (SIMPUS), sistem informasi inventaris, dan sistem informasi kegiatan (SIMFOR) dengan menggunakan jaringan intranet dan internet. Pengembangan sistem informasi ini, sebagai upaya mendukung dan mengendalikan proses pendidikan dan pengajaran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Jaringan Lokal

Dari sistem informasi yang ada di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel, yang termasuk Jaringan Lokal (Local Area Network) adalah SIMAK, SIMKEU, SISFOIN dan SIMPUS. Jaringan lokal yang digunakan berpusat di Pusat Informasi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel (PUSINFO Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel). Kecuali SIMAK, yang karena secara umum berbeda dengan SIMAK yang diterapkan fakultas-fakultas lain di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel, maka SIMAK Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dikelola sendiri dalam jaringan lokal Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel.

Otoritas yang dimiliki oleh setiap penanggungjawab sistem informasi telah dibekali kemampuan untuk mengelola setiap sistem informasi tersebut. Walaupun demikian, apabila ada kesulitan, maka PUSINFO Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat dihubungi untuk memberikan penyelesaian.

c. Jaringan Internet

Jaringan komputer di Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel yang terkoneksi dengan internet berjumlah 7 (tujuh) buah komputer. Ketujuh komputer tersebut masing-masing sebagaimana tertera sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Kaur Administrasi Akademik sebagai kemudahan komunikasi via e-mail dengan Istakeholders
2) Perpustakaan untuk mengelola SIMPUS
3) Pengembangan untuk mengelola website KI-net
4) Ruang referensi untuk anjungan
5) Ruang kabid sebagai server SIMAK
6) Kaur keuangan untuk mengelola SIMKEU
7) Staf umum untuk kemudahan komunikasi via e-mail dengan stakeholders

Jaringan komputer yang terkoneksi dengan internet juga untuk mengelola sistem yang sebenarnya adalah intranet (jaringan lokal). Hanya saja karena jaringan lokal dengan Pusat Informasi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel cukup jauh, maka koneksi intranet tersebut dibuat dengan memanfaatkan internet.

d. Kemudahan Akses Fasilitas Informasi

Di antara kelima sistem informasi tersebut, yang dapat diakses oleh mahasiswa adalah SIMAK dan SIMPUS. SIMAK dapat diakses oleh mahasiswa melalui komputer anjungan SIMAK, begitu juga SIMPUS dapat diakses oleh mahasiswa melalui komputer anjungan SIMPUS. Dengan akses yang diberikan kepada mahasiswa tersebut, dapat membantu mahasiswa untuk mengakses data akademik milik mahasiswa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bersangkutan. SIMPUS juga memberikan pelayanan yang lebih baik dengan kemampuan informasi buku yang ada di perpustakaan.

Jaringan internet yang ada di IAIN Sunan Ampel digunakan untuk member fasilitas kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses internet secara gratis. Hal ini dilakukan dalam rangka memfasilitasi mahasiswa untuk mendapatkan informasi melalui jaringan internet. Komputer yang digunakan untuk mengakses internet ini menyatu dengan komputer anjungan.

8. Sarana Penunjang Sistem Layanan Akademik Jurusan Kependidikan Islam

a. Ketersediaan Prasarana Gedung dan Tanah

Ketersediaan prasarana gedung Fakultas Tarbiyah (termasuk pada jurusan Kependidikan Islam) dapat dirinci sebagai berikut:

Tabel 3.1

RUANG		SATUAN	RASIO Mhs/Dosen
1	PIMPINAN		
	a. Dekan atau Direktur	1	1 : 1
	b. Pembantu Dekan I / Asdir I	1	1 : 3
	c. Pembantu Dekan II / Asdir II	1	1 : 3
	d. Pembantu Dekan III / Asdir III	1	1 : 3
	e. Ruang Kajur PAI	1	1 : 3
	f. Ruang Kajur KI	1	1 : 3
	g. Ruang Kajur PBA	1	1 : 3
2	ADMINISTRASI	5	1 : 30
3	DOSEN	3	1 : 80
4	KULIAH ATAU KEGIATAN		
	a. Ruang Kelas	18	1 : 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	B. Ruang Munaqoah	2	1 : 25
5	LABORATORIUM / PRAKTEK		
	a. Lab. Manajemen	1	1 : 50
	b. Lab. Bahasa	1	1 : 50
	c. Micro Teaching I	1	1 : 30
	d. Micro Teaching II	1	1 : 30
	e. Lab. BP	1	1 : 40
	F. Lab. Matematika	1	1 : 50
	g. Lab. IPA	1	1 : 50
6	Aula/Auditorium/R. Serbaguna		
	a. Ruang Sidang	1	1 : 80
	b. Ruang Kalab	1	1 : 50
7	RUANG MANDI ATAU WC	7	1 : 50
8	RUANG TAMU / RUANG LOBI	-	-
9	GUDANG	1	-
10	GEDUNG PERPUSTAKAAN	1	1 : 2000
11	GEMA	1	1 : 2000
12	MESJID	1	1 : 2000
13	LAPANGAN OLAHRAGA	1	1 : 3000

Ketersediaan prasarana tanah yang digunakan di tingkat lembaga (termasuk pada jurusan Kependidikan Islam) sebagai berikut:

Tabel 3.2

RUANG		LUAS m^2	BANYAK UNIT
1	PIMPINAN		
	a. Dekan atau Direktur	49.59 m^2	1
	b. Pembantu Dekan I / Asdir I	49.59 m^2	1
	c. Pembantu Dekan II / Asdir II	51.7725 m^2	1
	d. Pembantu Dekan III / Asdir III	49.59 m^2	1
	e. Ruang Kajur PAI	33.915 m^2	1
	f. Ruang Kajur KI	33.915 m^2	1
	g. Ruang Kajur PBA	32.205 m^2	1
2	ADMINISTRASI	134.915 m^2	5
3	DOSEN	170.815 m^2	3
4	KULIAH ATAU KEGIATAN		
	a. Ruang Kelas	642.36 m^2	18
	B. Ruang Munaqoah	61.65 m^2	2
5	LABORATORIUM / PRAKTEK		
	a. Lab. Manajemen	49 m^2	1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	b. Lab. Bahasa	79.56 m^2	1
	c. Micro Teaching I	79.56 m^2	1
	d. Micro Teaching II	69.19 m^2	1
6	Aula/Auditorium/R. Serbaguna		
	a. Ruang Sidang	66.69 m^2	1
	b. Ruang Kalab	35.96 m^2	1
7	RUANG MANDI ATAU WC	155.95 m^2	7
8	RUANG TAMU / RUANG LOBI	-	-
9	GUDANG	52.63 m^2	2
10	GEDUNG PERPUSTAKAAN	3.000 m^2	1
11	GEMA	850 m^2	1
12	MESJID	1.500 m^2	1
13	LAPANGAN OLAHRAGA	9.000 m^2	3

b. Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Utama

Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Utama dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.3

NO	JENIS FASILITAS	JUMLAH	RASIO Mhs/Dosen
1	Kursi Kuliah	1.084 Buah	1 : 4
2	Meja dan Kursi Dosen		
	a. Meja	20 Buah	1 : 4
	b. Kursi	20 Buah	1 : 4
3	Meja dan Kursi Pimpinan		
	a. Meja	11 Buah	1 : 1
	b. Kursi	11 Buah	1 : 1
4	Almari	35 Buah	1 : 1
5	Rak Besi	-	-
6	Filing Cabinet	17 Buah	1 : 1
7	Brankas	3 Buah	1 : 1
8	Komputer	20 Buah	1 : 4
9	Printer	19 Buah	1 : 3
10	Mesin Ketik		
	a. Manual	3 Buah	1 : 10 (kary)
	b. Elektrik / IBM	7 Buah	1 : 5
11	AC	16 Buah	1 : 2
12	Kendaraan Dinas		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	a. Roda Dua	3 Buah	1 : 1
	b. Roda Dua	3 Buah	1 : 37
13	Peralatan Elektronik		
	a. Telepon	13 Buah	1 : 9
	b. Fax	1 Buah	1 : 110
	c. Kipas Angin	17 Buah	1 : 7
	d. TV	3 Buah	1 : 37
14	Camera		
	a. Digital	1 Buah	1 : 110
	b. video	1 Buah	1 : 110
	c. LCD dan Layar	3 Buah	1 : 13 (kelas)
	d. Handycam	1 Buah	1 : 110
	e. OHP	7 Buah	1 : 7 (kelas)

c. Personalia Akademik Jurusan Kependidikan Islam

Keadaan dosen tetap dan dosen luar biasa di Jurusan Kependidikan Islam dapat dilihat pada table di bawah ini:

1) Jabatan Akademik Dosen Tetap

Tabel 3.4

JABATAN AKADEMIK		
NO	**JENJANG**	**JUMLAH**
1	Asisten Ahli	4 Orang
2	Lektor	5 Orang
3	Lektor Kepala	9 Orang
4	Guru Besar	1 Orang
	JUMLAH	**19 Orang**

2) Jabatan Akademik Dosen Luar Biasa

Tabel 3.5

JABATAN AKADEMIK		
NO	**JENJANG**	**JUMLAH**
1	Asisten Ahli	2 Orang
2	Lektor	6 Orang
3	Lektor Kepala	1 Orang
4	Guru Besar	1 Orang
	JUMLAH	**21 Orang**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Tingkat Pendidikan Dosen Tetap

Tabel 3.6

JABATAN AKADEMIK		
NO	**JENJANG**	**JUMLAH**
1	Strata Dua	4 Orang (proses)
2	Strata Dua	9 Orang
3	Strata Tiga	5 Orang (proses)
4	Strata Tiga	1 Orang
	JUMLAH	**19 Orang**

4) Tingkat Pendidikan Dosen Luar Biasa

Tabel 3.7

JABATAN AKADEMIK		
NO	**JENJANG**	**JUMLAH**
1	Strata Satu	-
2	Strata Dua	19 Orang
3	Strata Tiga	2 Orang (proses)
	JUMLAH	**21 Orang**

Keadaan Karyawan yang mendukung Jurusan Kependidikan Islam dilihat dari jenjang pendidikan sebagai berikut:

Tabel 3.8

JABATAN AKADEMIK		
NO	**JENJANG**	**JUMLAH**
1	Sekolah Dasar	-
2	SLTP	-
3	SLTA	-
4	Strata Satu	3 Orang
5	Strata Dua	1 Orang
	JUMLAH	**4 Orang**

G. Cara Menentukan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Untuk menentukan kepuasan pelanggan diperlukan data yang menggambarkan lima faktor antara lain unsur *tangible, reliability, responsiveness,*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

assurance, emphaty yang diwujudkan dalam bentuk harapan dan kenyataan. Data dikumpulkan dengan metode survey. Data yang sudah terkumpul diolah dengan menggunakan metode yang disebut oleh Parasuraman dengan metode SERQUAL (Service Quality) yang merupakan alat ukur terhadap kualitas pelayanan yang mana nanti dapat menggambarkan dan menerangkan tingkat kepentingan pelanggan atau mahasiswa lembaga pendidikan secara mutu dan kuantitas.[52]

Untuk menentukan tingkat kepentingan dari kelima dimensi tersebut, responden memberikan bobot terhadap masing-masing dimensi dalam bentuk persentase, sehingga bobot total adalah 100%. Dimensi yang diberi bobot lebih tinggi, menunjukkan penilaian responden pada dimensi itu lebih penting dari dimensi yang lain. Untuk menjawab sejauhmana mutu pelayanan lembaga pendidikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau mahasiswa, digunakan *analisis tingkat kesesuaian* atau analisis tingkat kesesuaian antara skor kinerja dengan skor harapan mahasiswa.[53]

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kelima faktor dominan penentu kepuasan dijabarkan menjadi butir-butir dalam bentuk pernyataan, dengan alternatif jawaban menggunakan Skala Likert. Pengukuran hasil survey dilakukan dengan membandingkan harapan dengan persepsi, dengan mencari rata-rata dari tiap butir instrument, kemudian dicari rata-rata tiap dimensi, melalui rata-rata dari

---

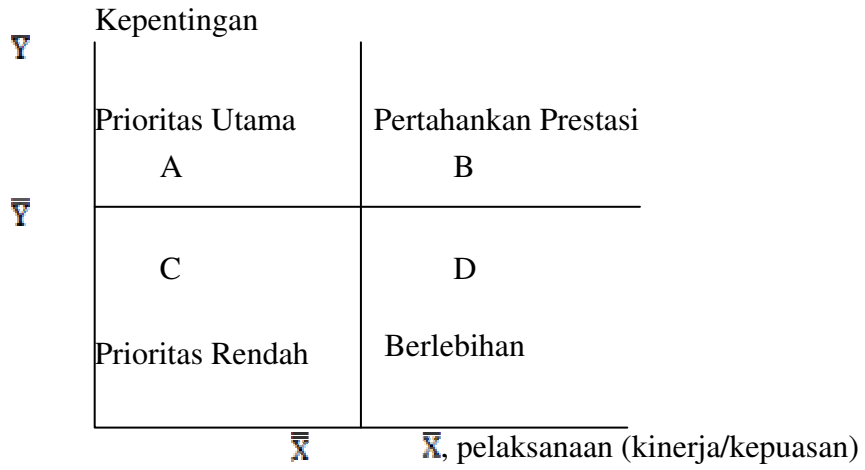
[52] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction,* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.145

[53] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001), cet. Ke-2, h.241

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah rata-rata harapan dan persepsi. Untuk melihat hasil secara menyeluruh, dilakukan penjumlahan rata-rata dari gap (selisih kenyataan dan harapan) yang dikalikan bobot dimensi yang ada. Hasil analisis *Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO), misalnya 0,50 hasil uji validitas dikatakan valid. Dengan demikian, semakin besar nilainya maka tingkat kepuasan semakin baik.

Selain menggunakan teknik analisis di atas digunakan pula Analisis Diagram Cartecius. Supranto menyatakan diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi atas empat bagian, dibatasi dua garis tegak lurus berpotongan pada titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan, Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian seperti yang terlihat pada gambar berikut:[54]



Gambar. Diagram Kartesius

[54] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* h.242

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kuadran A:

Menunjukkan faktor atau atribut yang diaggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan.

Kuadran B:

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C:

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D:

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Gambaran umum setting penelititan

Sebagai mana diketahui kota Surabaya disamping terkenal sebagai kota Pahlawan yang memiliki income daerah yang cukup besar. Minat masyarakat Surabaya dan sekitarnya terhadap pendidikan Islam sangat besar. Kampus jurusan Kependidikan Islam (KI) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel berlokasi di JL. A Yani 116 Surabaya, untuk akses penjangkauan lokasi dapat dikatakan sangat mudah karena masih dalam wilayah Kota Surabaya. Dari sisi selatan sangat dekat dengan jalan utama kota yang ramai, begitu juga dari sisi barat. Kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua dan roda empat. Jika penjangkauan dilakukan dengan kendaraan umum, maka dapat dilakukan dengan menggunakan hampir semua jalur angkutan kota Surabaya.

Lingkungan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan pendidikan: di sebelah Barat terdapat Universitas Negeri Surabaya berjarak sekitar 600 m. Di lingkungan bersebelahan dengan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel adalah lingkungan perumahan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat kos-kosan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam, tahun angkatan 2008/2009. Dalam penelitian ini responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian terdapat 69 mahasiswa. Dari hasil penyebaran kuesioner maka berikut ini dapat diuraikan karakteristik dari responden sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa pendidikan perguruan tinggi karena adanya kecenderungan perbedaan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berdasarkan jenis kelamin dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, maka berikut ini akan disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3.1

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	32	46,38
Perempuan	37	53,62
Jumlah	69	100

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih sedikit daripada perempuan, yaitu laki-laki 32 orang atau 46,38% dan perempuan 37 orang atau 53,62% dari total keseluruhan responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Karakteristik berdasarkan umur

Dalam dunia pendidikan formal pada umumnya, umur antara masing-masing mahasiswa relatif sama untuk setiap tahun angkatan. Tetapi tidak menutup kemungkinan adanya perbedaan umur dalam satu angkatan. Berdasarkan usia dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian, maka berikut ini akan disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 3.2

Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

UMUR	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
20	16	23,19
21	16	23,19
22	17	24,64
23	18	26,09
24	2	2,90
Jumlah	69	100

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kelompok responden yang berumur 20 tahun sebanyak 16 orang atau 23,19%, usia 21 tahun sebanyak 16 orang atau 23,19%, usia 22 tahun sebanyak 17 orang atau 24,64%, usia 23 tahun sebanyak 19 orang atau 26,09%, usia 24 tahun sebanyak 2 orang atau 2,90%.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Pelayanan administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam

Secara umum administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam, berkaitan dengan prosedur umum belajar di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ampel Surabaya meliputi prosedur administrasi mengikuti kuliah dan prosedur akademik untuk menyelesakan studi. Prosedur administrasi merupakan tahapan kerja administrasi yang harus diikuti mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan, sedangkan prosedur akademik merupakan tahapan kegiatan akademik yang harus ditempuh mahasiswa sejak masuk sampai selesai studinya di Fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam.

Pemenuhan prosedur administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam adalah sebagai berikut:

a. Melaksanakan registrasi (mahasiswa baru) atau herregistrasi (mahasiswa lama) tepat pada waktunya dengan mengikuti tahapan berikut:
   1) Membayar uang SPP ke Bank BTN sesuai jadwal yang ditentukan oleh Rektor.
   2) Menyerahkan satu lembar bukti pembayaran SPP ke Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan untuk mendapatkan hak memperoleh Kartu Rencana Studi (KRS) dan buku program studi.
   3) Mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) dan buku program studi, dengan catatan: (a) bagi mahasiswa baru baik semester I maupun semester II boleh mengambil mata kuliah yang ditawarkan pada semester itu yaitu 24 SKS; (b) bagi mahasiswa lama, mulai semester III dan seterusnya, mengambil mata kuliah itu harus didasarkan atas indeks prestasi yang diraih pada semester sebelumnya. Pengambilan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

program studi semester ganjil didasarkan atas IPK semester ganjil sebelumnya dan begitu juga untuk semester genap.

4) Mengkonsultasikan dan meminta persetujuan rencana studi yang telah diisi kepada pembimbing studi dan disahkan oleh Pembantu Dekan I atau Ketua Jurusan Kependidikan Islam; dengan catatan dalam hal terdapat kesulitan teknis penandatanganan persetujuan dari dosen pembimbing studi dan perkuliahan sudah dimulai, Ketua Jurusan langsung menangani Kartu Rencana Studi (KRS) tersebut.
5) Menyerahkan Kartu Rencana Studi (KRS) kepada bagian akademik jurusan Kependidikan Islam; masing-masing satu lembar dan satu lembar untuk mahasiswa yang bersangkutan, dengan catatan: (a) Kartu Rencana Studi tersebut sudah dibubuhi Nomor Pokok Mahasiswa yang bersangkutan; (b) Sudah dibubuhi stempel akademik jurusan Kependidikan Islam; (c) Memperoleh Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang ditanda tangani oleh Rektor dan stempel akademik jurusan Kependidikan Islam. Selanjutnya setiap diawal semester apabila mahasiswa yang bersangkutan telah membayar SPP harus dicatat oleh petugas yang berwenang dalam Kartu Tanda Mahasiswa tersebut; (d) Memperoleh Kartu Anggota Perpustakaan dan Kartu Berobat Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya dengan menunjukkan bukti Kartu Tanda Mahasiswa; (e) Menujukkan Kartu Tanda Mahasiswa sebagai bukti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

legalitas mahasiswa yang bersangkutan untuk ikut berkiprah dalam segala kegiatan kemahasiswaan.

6) Dalam keadaan tertentu yang dapat dipertanggung jawabkan, mahasiswa dapat meminta cuti kuliah kepada rector melalui dekan.

Setelah melaksanakan prosedur administrasi akademik jurusan Kependidikan Islam, mahasiswa diharuskan mengikuti atau berhak mengikuti kegiatan akademik yaitu:

1) Mengikuti kuliah ta'aruf atau masa orientasi mahasiswa baru yang diselenggarakan oleh jurusan bagi mahasiswa baru;
2) Mengikuti intensif bahasa Arab dan bahasa Inggris
3) Mengikuti perkuliahan;
4) Mengikuti ujian-ujian;
5) Melaksanakan tugas-tugas praktikum yang meliputi praktik *microteaching*, Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), Praktik Kerja Lapangan (PKL), dan praktik-praktik lainnya yang berhubungan dengan mata kuliah;
6) Mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN);
7) Mengikuti ujian komprehensif;
8) Mengikuti ujian skripsi;
9) Mengikuti wisuda;

Semua kegiatan tersebut berkaitan secara langsung dengan kewajiban administratif mahasiswa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam

a. Pelayanan yang bersifat langsung (tangible)

Dalam penelitian ini terdapat beberapa aspek dari dimensi bukti langsung yang digunakan sebagai indikator, adapun indikator tersebut antara lain:

1) Keadaan gedung

Gedung mempunyai fungsi sebagai tempat untuk proses pembelajaran yang mana dengan keadaan gedung yang baik dan megah mampu mempengaruhi mahasiswa untuk betah tinggal di perguruan tinggi. Oleh karena fungsinya itu, gedung perguruan tinggi haruslah berlokasi di tempat yang mudah diketahui dan memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa. Kondisi lingkungan dalam kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya sejak awal dibangun dan didesain untuk kegiatan belajar mengajar. Oleh karenanya keserasian dan keindahan kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah keserasian dan keindahan nuansa pendidikan:

a) Di bagian depan kampus terdapat areal parkir dan berbagai atribut yang menandakan dinamisasi kampus.

b) Masuk pintu gerbang, setiap orang disampbut dengan motto *"tholabul 'ilmi faridhotun 'ala kulli muslimin wa muslimatin"*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Motto ini memberikan sugesti bahwa lingkungan di dalam adalah lingkungan untuk menimba dan memperdalam ilmu.

c) Lantai pertama kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah nuansa perkantoran pendidikan S-1. Di beberapa tempat terdapat komputer anjungan untuk proses akademik mahasiswa S-1. Terdapat pula fasilitas gedung kegiatan mahasiswa.

d) Di lantai pertama kampus jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya juga terdapat Lembaga Bahasa dan Laboratorium, ruang dosen, perpustakaan, *markas dakwah wa khidmatul mujtama'*, dan kantin.

e) Pada lantai dua, terdapat sekretariat, ruang kuliah, masjid, dan ruang seminar dengan berbagai atribut perlengkapannya.

f) Di beberapa titik sepanjang selasar dipasang bunga dan tempat duduk terbuat dari kayu yang dipernis. Selain itu juga terdapat *basecamp* untuk diskusi mahasiswa di luar kelas.

2) Ketersediaan perlengkapan di ruang kuliah

Hal yang tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan pemberian jasa adalah perlengkapan pada ruang kuliah. Perlu diingat bahwa sifat dari jasa pendidikan adalah *hingh-contact system*, jadi untuk menerima jasa konsumen harus harus menjadi bagian dari system. Dari sinilah perlengkapan merupakan suatu keadaan fisik yang dapat dilihat oleh mahasiswa selaku penerima

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jasa. Secara umum ketersediaan sarana / fasilitas / peralatan yang digunakan dalam proses belajar mengajar di jurusan Kependidikan Islam dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.3

Ketersediaan Sarana / Fasilitas / Peralatan Pembelajaran Jur. KI

JENIS	Nama	Rasio Ketersediaan Per Mahasiswa	Kondisi
Prasarana	Laboratorium KI	1 : 40	Tidak Rusak
	Microteaching	2 : 20	Tidak Rusak
	Lab. Bahasa	1 : 40	Tidak Rusak
Peralatan Utama	OHP + Layar	3 : 13	Tidak Rusak
-	LCD proyektor infokus TLP 24	1 : 40	Tidak Rusak
-	Kaset CD:	10 : 4	Tidak Rusak
-	- Seri jaziyah nabi		
-	- Seri wali songo		
-	- Seri Harun Yahya 5		
-	- Seri Pengem. Akhlaq		
-	- Seri Harun Yahya 1		
-	- Seri Harun Yahya 11		
-	- Biologi		
-	- Seri manajemen modern		
-	- Manajemen sumber belajar		
-	- Pengembangan pendidikan		
-	Ruang bimbingan konseling	1 : 40	Tidak Rusak
-	TV	1 : 40	Tidak Rusak
-	VCD	1 : 40	Tidak Rusak
-	Notebook	1 : 40	Tidak Rusak
-	Buku Penunjang Lab.	1 : 40	Tidak Rusak

Prasarana pendidikan jurusan Kependidikan Islam selama ini dapat dikatakan cukup memadai, karena telah tersedia sarana dan prasarana cukup lengkap seperti pada tabel di atas sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat memperlancar jalannya proses belajar di jurusan Kependidikan Islam.

3) Fasilitas pendukung

Fasilitas pendukung merupakan hal yang sangan penting dalam proses belajar mengajar, karena tanpa adanya fasilitas pendukung seperti perpustakaan dan yang lain, proses perkuliahan dapat terhambat. Berikut ini disajikan rekapitulasi jumlah ketersediaan fasilitas pendukung:

Tabel 3.4

Ketersediaan Fasilitas Pendukung

Jenis Pustaka yang tersedia di Perpustakaan	Jumlah Judul
(1)	(2)
Buku Teks (texbooks)/CD-ROM	21.346 Judul / 50.677 Exm 70 Jilid / 121 Exm
Jurnal Ilmiah Nasional	116 Judul
Jurnal Ilmiah Internasional	15 Judul
Buletin / Majalah Ilmiah Lokal	80 Judul
Disertasi / Tesis / Skripsi	12.031 Jilid Skripsi dan 278 Judul Tesis
Lainnya DVD, VCD	165 Judul / 241 Exm
Total	34.031 Judul

Keberadaan Perpustakaan mahasiswa di pusat termasuk jurusan Kependidikan Islam saat ini betul-betul melayani kepentingan akademik keilmuan mahasiswa. Selain buku-buku mata kuliah, buku-buku terbaru, jurnal hasil penelitian, tersedianya computer catalog untuk memantau buku, apakah buku yang dimaksud masih tersedia atau sudah dipinjam mahasiswa yang lain sehingga mempermudah mahasiswa untuk belajar dan menjadi betah tinggal diperpustakaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pasa sisi lain, perpustakaan jurusan Kependidikan Islam perlu dilengkapi pula dengan file hasil penelitian melalui program CD sehingga para mahasiswa langsung membaca naskah ilmiah hasil penelitian, tulisan yang bermutu melalui program CD. Selain itu perlu dilengkapi pula dengan komputer internet agar mahasiswa bisa mengkomunikasikan padangannya dengan sang pengarang atau sipeneliti setelah membaca hasil karya, hasil penelitian melalui program CD, disiapkan alat penyimpan data untuk keperluan untuk mengkopi hasil penelitian dari yang masih tersimpan di internet atau program CD. Semua itu diharapkan agar mahasiswa dapat mengakses hasil kajian, hasil penelitian mahasiswa, dosen atau profesor yang berada di dalam negeri maupun yang berada luar negeri.

4) Penampilan dosen dan karyawan jurusan Kependidikan Islam

Karyawan perguruan tinggi baik dosen maupun staf akademik merupakan ujung tombak dari jurusan Kependidikan Islam. Dosen dan staf akademik termasuk orang-orang yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa selaku penerima jasa. Penampilan dosen dan staf merupakan hal yang dapat dilihat oleh mahasiswa. Sehingga perannya sangat penting dalam membangun citra yang baik pada mahasiswa jurusan Kependidikan Islam.

Dalam keseharian saat melaksanakan tugas di kampus para dosen dan staf akademik selalu berpenampilan baik, rapi, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sopan. Hal ini cukup memberikan kesan positif bagi mahasiswa pada umumnya selaku orang yang menerima pelayanan akademik.

5) Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan

Kenyamanan dan ketenangan dalam proses perkuliahan merupakan salah satu bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh mahasiswa, karena keadaan lingkungan dapat berpengaruh terhadap proses perkuliahan. Jurusan Kependidikan Islam mempunyai taman kampus yang ditumbuhi tanaman bunga yang warna-warni, pepohonan yang rimbun sehingga kampus terasa segar, indah, sejuk dan nyaman. Situasi demikian mendorong semangat membaca dan betah berda di kampus. Selain itu selalu saja ada kerinduan untuk segera kembali ke kampus karena suasana kamus yang teduh. Situasi demikian ini sangat mengikat hubungan batin mahsiswa dengan kampusnya. Sehingga ada hubungan yang merangsang tumbuhnya sepirit intelektualisme, merangsang untuk merenung, berkontemplasi dan memi'rajkan diri untuk membangun inspirasi teori-teori yang tranformatif.

b. Pelayanan yang bersifat keandalan (Reliability)

Pelayanan dalam hal ini adalah kinerja dosen dan staf akademik dalam melayani setiap mahasiswa yang ada di jurusan Kependidikan Islam. Dalam melayani mahasiswa para dosen dan staf akademik harus bersikap handal, sehingga mahasiswa tidak merasa sia-sia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan jasa pelayanan yang ada di akademik jurusan Kependidikan Islam.

Dalam dimensi ini terdapat dua aspek pokok yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan jurusan Kependidikan Islam untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan kedua untuk memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan simpatik.

1) Ketepatan kedatangan dosen dan karyawan

   Dalam prinsip ekonomi, waktu adalah sesuatu yang sangat berharga. Terkait dengan kedatangan dosen, pada jurusan Kependidikan Islam masih sering terlihat sebagian kecil dari dosen yang terlambat menghadiri perkuliahan. Dengan keadaan ini waktu perkuliahan mahasiswa terkadang terbuang hanya untuk menunggu, sehingga mahasiswa merasa bosan dan tidak puas kalau harus selalu menunggu kedatangan dosen untuk kuliah.

2) Pelayanan yang sama terhadap semua mahasiswa

   Pelayanan yang sama dari pihak akademik jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa harus diperhatikan oleh jurusan Kependidikan Islam, karena tidak sedikit mahasiswa yang mengeluh karena merasa tidak mendapatkan pelayanan seperti yang dirasakan oleh teman mahasiswa lainnya. Misalnya perhatian khusus dari pihak jurusan Kependidikan Islam terhadap mahasiswa pengurus organisasi kampus baik dari segi akademik maupun yang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan

Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akan menimbulkan rasa nyaman bagi mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan maupun mengurus administrasi perkuliahan. Di dalam Institusi perguruan tinggi hal tersebut cukup penting bagi mahasiswa. Melihat dari kondisi yang ada, pihak akademik jurusan Kependidikan Islam dalam berkomunikasi dengan mahasiswa belum sepenuhnya menunjukkan sikap yang ramah kepada mahasiswanya. Sehingga dengan suasana tersebut akan tercipta interaksi yang kurang baik antara mahasiswa dengan dosen serta karyawan akademik.

4) Lama belajar sesuai dengan aturan SKS

Kesesuaian antara lama perkuliahan dengan systim SKS yang diterapkan perlu diperhatikan, karena jika lama perkuliahan melebihi systim SKS yang diterapkan dapat menimbulkan persepsi yang tidak baik dari mahasiswa. Jumlah beban kredit kumulatif untuk program Strata Satu (S-1) di Jurusan Kependidikan Islam ditentukan antara 144-160 SKS. Untuk menyelesaikan jenjang program ini diperlukan rentang waktu studi minimum 7 semester atau maksimal 14 semester. Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam, seorang mahasiswa diwajibkan menempuh dan menyelesaikan beban studi kumulatif antara 144-160 SKS yang deprogram untuk lama studi 7 (tujuh) semester atau paling lama 14 (empat belas) semester.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pelayanan yang bersifat daya tanggap (Responsiveness)

Esensi dari dimensi ini adalah komunikasi dan tanggapan terhadap konsumen. Beberapa hal yang dijadikan indikator dalam penelitian ini antara lain:

1) Kesediaan untuk menerima keluhan

Kebijakan layanan mahasiswa di jurusan Kependidikan Islam terbagi menjadi dua, yaitu layanan akademik dan layanan non-akademik. Layanan akademik adalah konsultasi permasalahan akademik. Yang bertanggung jawab terhadap layanan akademik adalah Kasubag Bidang Akademik. Sedangkan layanan non-akademik adalah konsultasi permasalahan non-akademik, yang dibidangi oleh Bidang Keuangan dan Umum.

Layanan akademik jurusan Kependidikan Islam belum menunjukkan komunikasi yang baik dalam menerima masukkan dan keluhan dari mahasiswa. Mahasiswa merasa dihargai dan diberi tanggapan yang positif bila keluhannya mendapatkan tanggapan yang baik.

2) Kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan

Kegiatan belajar di jurusan Kependidikan Islam tertruktur sesuai dengan jadwal yang dibuat oleh bagian administrasi akademik. Jadwal tersebut mencerminkan tatap-muka dosen dan mahasiswa satu minggu sekali, sebanyak 12-14 kali tatap muka. Sekali tatap-muka ekuivalen dengan 2-3 SKS/90-135 menit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan sangat penting dan sangat berpengaruh dalam proses pemberian jasa atau pelayanan karena jika dosen sering tidak hadir dalam setiap tatap muka akan menimbulkan kesan yang tidak baik di mata mahasiswa

3) Birokrasi di akademik jurusan Kependidikan Islam

Birokrasi merupakan alur administrasi dalam organisasi di akademik jurusan Kependidikan Islam dalam mencapai tujuan pendidikan perguruan tinggi yang telah ditetapkan. Birokrasi yang mudah akan memudahkan hubungan antara mahasiswa dengan pihak jurusan Kependidikan Islam, sehingga komunikasi akan terjalin dengan baik.

Selaras dengan struktur organisasi, mekanisme dan koordinasi kerja di fakultas diatur sebagai berikut: kebijakan dari atas, dekan, didelegasikan kepada jurusan yang mana pihak jurusan kemudian melakukan koordinasi dengan program studi untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut. Sebaliknya, gagasan atau usulan dari bawah, dari program studi dikmunikasikan dan dibahas di jurusan, kemudian meneruskan ke dekan untuk mendapatkan persetujuan dan pengesahan.

Birokrasi yang diterapkan oleh jurusan Kependidikan Islam menunjukkan adanya kerumitan tersendiri. Komunikasi antara mahasiswa dengan pihak akademik masih terlihat kurang maksimal. Hal itu dibuktikan dari beberapa mahasiswa masih

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesulitan dalam mengikuti arus kerja yang diterapkan oleh birokrasi akademik.

d. Pelayanan yang bersifat jaminan (Assurance)

Pada dimensi ini yang utama adalah bagaimana cara pihak akademik jurusan Kependidikan Islam menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswanya. Dalam penelitian ini terdapat empat aspek pokok dalam dimensi ini yaitu kompetensi, kredibilitas, keramahan dan kenyamanan.

1) Kualitas keilmuan dosen

Kualitas keilmuan dosen adalah salah satu hal yang harus diperhatikan oleh akademik jurusan Kependidikan Islam, karena banyaknya mahasiswa yang sangat kritis dan tidak sedikit mahasiswa yang sering mengkritik dosen dari segala segi terutama dari segi pendidikan atau kualitas keilmuannya.

Dosen jurusan Kependidikan Islam mempunyai prestasi dan karya akademik yang dikembangkan melalui hasil penelitian dan kajian yang kontinyu. Dosen juga mempunyai standarisasi kualitas yang siap diuji. Para dosen juga mendapatkan kesejahteraan peningkatan kualitas pendidikan. Dosen jurusan Kependidikan Islam juga mendapatkan pelayanan fasilitas perumahan di dalam kampus, yang memudahkan untuk mennyampaikan kuliah atau menemui mahasiswa bimbingan. Tidak hanya guru besar tetapi semua dosen juga memiliki ruang tersendiri yang dilengkapi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan lemari buku dan computer. Oleh sebab itu, dalam hal kualitas keilmuan dosen saat ini dapat dikatakan baik.

2) Kemampuan mengajar dosen

Kemampuan mengajar dosen merupakan salah satu jaminan bagi mahasiswa. Karena tidak sedikit dosen pengajar yang tidak mampu menerangkan kepada mahasiswa secara jelas dan juga tidak sedikit para dosen yang hanya mengandalkan buku dan memberikan tugas kepada mahasiswanya. Kemampuan mengajar dosen di jurusan Kependidikan Islam dapat dikatakan baik. Karena dosen saat mengajar mahasiswa seringkali tercipta suasana diskusi, yang penuh dengan dialektika pemikiran antara mahasiswa dan dosen. Suasana ruang kuliah biasanya diciptakan dengan hikmat dan kearifan tanpa anarkhisme intelektual, yang mengarah pada monopoli kebenaran oleh seseorang.

3) Kesesuaian mata kuliah dengan satuan acara perkuliahan

Kesesuaian mata kuliah dengan silabi berpengaruh terhadap pemberian jasa pendidikan perguruan tinggi, karena materi kuliahan yang tidak sesuai dengan silabi yang telah disampaikan akan membuat mahasiswa kecewa dan menimbulkan protes karena tidak sesuai dengan apa yang disampaikan pada pertemuan pertama awal perkuliahan. Jurusan Kependidikan Islam dalam hal kesesuaian mata kuliah dengan satuan acara perkuliahan baik,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena dosen pada umumnya konsisten dengan satuan acara yang diberikan pada awal perkuliahan.

e. Pelayanan yang bersifat empati (Empaty)

Dimensi ini menjelaskan bagaimana kemampuan akademik jurusan Kependidikan Islam untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa. Dengan kata lain dalam dimensi ini bagaimana mahasiswa diberi perhatian yang tulus dan bersifat individual.

1) Kemudahan untuk konsultasi

Pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam saat ini kurang baik. Mahasiswa merasa kurang diperhatikan secara pribadi pada saat melakukan konsultasi tentang masalahnya dengan akademik, baik itu melalui dosen maupun staf akademik juga pihak pimpinan.

Terdapat ruang khusus untuk konsultasi antara mahasiswa dan dosen. Setiap jurusan atau program mempunyai ruang tertentu yang memngkinkan mahasiswa untuk melakukan konsultasi dengan ketua program atau jurusan, yang berkaitan dengan program kuliah yang akan diambil. Pada ruangan itu pula dosen secara langsung bisa memberikan koreksi terhadap permasalahan mahasiswa, dan mahasiswa pun dapat mengetahui permaslahannnya secara langsung. Disamping itu mahasiswa juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerima bimbingan skripsi, atau bimbingan penelitian bagi mahasiswa akhir program.

2) Kemudahan untuk menghubungi dosen diluar jam perkuliahan

Kemudahan untuk menghubungi dosen jurusan Kependdikan Islam dapat dikatakan masih terlihat cukup baik. Pada saat diluar jam perkuliahan kecenderungan para dosen sibuk. Dalam hal-hal tertentu mahasiswa sering kali dihadapkan oleh berbagai persoalan yang tidak dapat dipecahkan. Melihat kondisi itu mahasiswa biasanya langsung memhadap dosen pembimbing untuk berkonsultasi terhadap masalah yang dihadapi. Dalam waktu bersamaan dengan padatnya kesibukan para dosen, mereka tetap bisa memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sehingga mahasiswa sedikit banyak tidak begitu kesulitan untuk menghubungi dosen diluar jam perkuliahan.

3) Kemudahan untuk medapatkan pekerjaan

Salah satu bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh pihak akademik jurusan Kependidikan Islam adalah suatu usaha untuk mencarikan pekerjaan bagi para mahasiswa yang sudah lulus terutama para mahasiswa yang berprestasi. Hal ini sangat disambut baik oleh mahasiswa karena ini merupakan suatu peluang bagi mahasiswa untuk dapat bekerja setelah lulus dari jenjang pendidikan perguruan tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam usaha akademik jurusan Kependidikan Islam untuk mendapatkan perkerjaan bagi lulusannya, pihak akademik melakukan kerja sama dengan pengelola dan alumni. Bentuk kerjasamanya adalah Sosialisasi Program Kependidikan Islam ke lingkungan dimana alumni bekerja atau berdomisili. Hasil riil dari kerjasama ini adalah rekomendasi akademik calon mahasiswa Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya. Dengan bentuk kerjasama ini, komunikasi antara pengelola dapat terjadi secara berkesinambungan.

C. Hasil Penelitian Variabel

1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Perhitungan Kuesioner

Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Tarbiyah jurusan Kependidikan Islam tahun angkatan 2008/2009. Dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 69 mahasiswa maka berikut ini dapat dilihat perolehan hasil kuesioner, yang mana hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3.5

Hasil Huesioner Harapan

RSP	B1	B2	B3	B4	B5	K1	K2	K3	K4	D1	D2	D3	J1	J2	J3	P1	P2	P3
1	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	2
2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	1	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4
5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	5	1	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
9	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4
1	4	4	5	4	3	5	2	4	4	3	2	4	2	2	2	4	1	2
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
1	5	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
1	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
1	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5
1	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	1	4	4	1	5	4	4
2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	1	5	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5
2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4
3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	2	3	4	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	5	5	5	1	4	5	5	5	1	5	1	3	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4
5	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	2	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
6	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	5	2	3	5	3	5
JM	**29**	**29**	**29**	**25**	**28**	**29**	**28**	**28**	**28**	**29**	**29**	**28**	**28**	**28**	**25**	**29**	**27**	**28**

Tabel 3.6

Hasil Kuesioner Kinerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

RSP	B1	B2	B3	B4	B5	K1	K2	K3	K4	D1	D2	D3	J1	J2	J3	P1	P2	P3
1	4	3	2	4	3	3	3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3
2	2	2	2	4	3	2	1	2	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2
3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2
4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2
5	2	2	2	3	2	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
6	3	3	5	4	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
8	3	2	3	3	4	2	1	3	4	2	4	4	1	3	3	1	2	2
9	3	2	2	4	3	3	2	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3
1	3	3	2	2	2	2	1	5	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1
1	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2
1	2	2	3	1	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	5	2	2	2
1	2	2	4	4	4	2	3	5	5	3	4	1	5	5	2	2	3	2
1	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2
1	3	2	3	4	2	2	2	2	5	2	3	4	3	3	2	4	4	2
1	2	1	4	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	1
1	3	2	2	4	1	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2
1	3	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	2	2	3
2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	5	5	4	2	2	2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	2	3	4	4	2	2	2	2	5	2	5	3	5	5	3	5	3	2
2	2	1	3	3	1	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	1	1	1	4	3	3	2	3	2	1	4	2	2	3	2	1	4	1
2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3
2	3	1	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2
2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4
2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	5	3	5	4	4	2	3	2
3	2	1	3	4	3	2	3	5	4	2	5	2	1	2	5	3	2	1
3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	2	1
3	1	2	3	3	4	2	4	5	4	4	2	3	5	4	4	2	2	2
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1
3	2	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	1	1	1
3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	1	3	3	5	4	5	1	5	1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	1	2	2	5	3	3	1	2	1	3	3	2	4	4	2	2	2	2
3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
4	3	1	2	3	2	2	4	3	4	2	1	4	3	4	4	1	1	3
4	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	1
4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	5	4	2	3	2
4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2
4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1
4	2	1	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3
4	3	2	3	4	3	3	1	2	3	4	4	2	1	2	3	1	3	1
4	3	2	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2	2	1	2	1
5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2
5	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	1	2	1
5	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2
5	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	5	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
5	2	1	4	1	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2
5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3
5	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3
5	2	1	2	5	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	2
6	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	1
6	2	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2
6	1	1	2	3	3	4	1	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2
6	2	2	2	5	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2
6	4	2	5	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	3
6	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	4	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2
6	2	2	3	4	3	2	1	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1
6	2	2	4	5	4	2	1	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	1
6	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
JMH	17	14	20	29	18	19	15	19	23	18	21	19	23	23	23	18	18	14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Hasil Pengujian Validitas

Sebelum melakukan uji validitas yang merupakan analisa untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mampu mengukur sesuatu yang ingin diukur dan juga untuk melihat apakah tiap instrument dalam tiap variabel sudah valid atau belum terlebih dahulu dilakukan analisis reliability harapan dan reliability kinerja. Setelah itu digunakan kuesioner sebagai alat ukur. Adapun alat ukur yang digunakan adalah dari Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) dimana bila hasil analisis KMO>0,50 maka hasil uji validitas dikatakan valid.

Untuk menguji validitas ini dibantu dengan computer program SPSS yang mana proses hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7

Analisis Reliability Harapan

Reliability:

……. Method 1 (Space saver) will be used for this analisis ……..

R E L I A B I L I T Y	A N A L I S I S	S C A L E	(A L P H A)
	Mean	Std Dev	Cases
1. B1	4,1169	,7604	69,0
2. B2	4,5974	,5680	69,0
3. B3	4,7922	,4684	69,0
4. B4	4,9481	,7052	69,0
5. B5	4,7273	,5291	69,0
6. K1	4,5195	,5761	69,0

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. K2	4,6234	,5390	69,0
8. K3	4,4935	,5531	69,0
9. K4	4,8831	,7775	69,0
10. D1	4,4545	,5268	69,0
11. D2	4,5844	,5465	69,0
12. D3	4,3896	,5884	69,0
13. J1	4,3896	,6719	69,0
14. J2	4,4156	,6145	69,0
15. J3	4,4286	,5945	69,0
16. P1	4,7273	,4483	69,0
17. P2	4,5714	,6162	69,0
18. P3	4,1299	,7839	69,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N ot Variables
Skale	79,7922	27,5352	5,2474	18

R E L I A B I L I T Y A N A L I S I S S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B1	75,6753	26,0906	,1115	,8120
B2	75,1948	25,7379	,2559	,7980
B3	75,0000	26,5789	,1526	,8022
B4	75,8442	24,1070	,4233	,7878
B5	75,0649	26,4036	,1566	,8029
K1	75,2727	25,2273	,3415	,7930
K2	75,1688	24,5106	,5123	,7833

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

K3	75,2987	23,6596	,6635	,7740
K4	75,9091	24,3732	,3331	,7955
D1	75,3377	24,5687	,5149	,7833
D2	75,2078	24,5352	,4989	,7840
D3	75, 4026	23,9805	,5568	,7796
J1	75,4026	23,6910	,5187	,7809
J2	75,3766	23,9221	,5382	,7803
J3	75,3636	24,7871	,4046	,7792
P1	75,0649	25,5615	,3911	,7911
P2	75,2208	25,6217	,2459	,7991
P3	75,6623	23,9371	,3890	,7910

Reliability Coetticients

N ot Cases = 69,0 N ot Item = 18

Alpha = ,8000

Tabel 3.8

Analisis KMO Harapan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		**,699**
Bartlett's Test of Sphericity	**Approf. Chi-Square**	**402,377**
	df	**153**
	Sig.	**,000**

Tabel 3.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Analisis Reliability Kinerja

Reliability:

……. Method 1 (Space saver) will be used for this analisis ……..

R E L I A B I L I T Y A N A L I S I S S C A L E (A L P H A)

	Mean	Std Dev	Cases
1. B1	3,3766	,7441	69,0
2. B2	3,0390	,8182	69,0
3. B3	3,3896	,9888	69,0
4. B4	3,6753	,5947	69,0
5. B5	3,3247	,7854	69,0
6. K1	3,0130	,9388	69,0
7. K2	2,8831	,7250	69,0
8. K3	3,3247	,8498	69,0
9. K4	3,2727	,7546	69,0
10. D1	2,9870	,8028	69,0
11. D2	3,1299	,8327	69,0
12. D3	2,9481	,9445	69,0
13. J1	3,8571	,7203	69,0
14. J2	3,4156	,9083	69,0
15. J3	3,4935	,8050	69,0
16. P1	3,2208	,8829	69,0
17. P2	3,2078	,8636	69,0
18. P3	2,8312	1,0311	69,0

Statistics for	Mean	variance	Std Dev	N ot Variables
SCALE	58,3896	88,0830	9,3853	18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

RELIABILITY ANALISIS SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B1	55,0130	82,7235	,3551	,9067
B2	55,3506	80,0728	,5013	,9031
B3	55,0000	77,4474	,5549	,9020
B4	54,7143	83,6015	,3795	,9058
B5	55,0649	81,1668	,4451	,9046
K1	55,3766	77,1589	,6089	,9000
K2	55,5065	80,1743	,5687	,9014
K3	55,0649	77,7984	,6379	,8992
K4	55,1169	80,9204	,4857	,9035
D1	55,4026	78,9805	,5927	,9006
D2	55,2597	78,9316	,5716	,9011
D3	55, 4416	75,4867	,7132	,8966
J1	54,5325	80,5154	,5453	,9020
J2	54,5740	76,9730	,6453	,8989
J3	54,8961	79,7259	,5363	,9021
P1	55,1688	76,4053	,7061	,8970
P2	55,1818	78,0191	,6108	,9000
P3	55,5584	75,9077	,6185	,8999

Reliability Coetticients

N ot Cases = 69,0 N ot Item = 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Alpha = ,9064

Tabel 3.10

Analisis KMO Kinerja

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		**,791**
Bartlett's Test of Sphericity	**Approf. Chi-Square**	**422,777**
	df	**153**
	Sig.	**,000**

Tabel 3.11

Uji Validitas Instrumen Harapan

VARIABEL	KORELASI	KMO	KETERANGAN
B1	0,1115	0.699	VALID
B2	0,2559		
B3	0,1526		
B4	0,4233		
B5	0,1566		
K1	0,3415	0.699	VALID
K2	0,5123		
K3	0,6635		
K4	0,3331		
D1	0,5149	0.699	VALID
D2	0,4989		
D3	0,5568		
J1	0,5187	0.699	VALID
J2	0,5382		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

J3	**0,4046**		
P1 **P2** **P3**	**0,3911** **0,2459** **0,3890**	**0.699**	**VALID**

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan table di atas hasil pengujian validitas untuk variable pada instrument penelitian, baik untuk instrument yang diharapkan, yang dirasakan dan tingkat kepentingan, maka diperoleh hasil r split half dengan rata-rata di atas 0.900, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan sangat reliable.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis KMO adalah 0,699, dengan demikian hasil analisis KMO>0,50, maka seluruh variabel dinyatakan valid.

Tabel 3.12

Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja

VARIABEL	KORELASI	KMO	KETERANGAN
B1 **B2** **B3** **B4** **B5**	**0,7441** **0,8182** **0,9888** **0,5947** **0,7854**	**0.791**	**VALID**
K1 **K2** **K3** **K4**	**0,9388** **0,7250** **0,8498** **0,7546**	**0.791**	**VALID**
D1 **D2** **D3**	**0,8028** **0,8327** **0,9445**	**0.791**	**VALID**
J1 **J2**	**0,7203** **0,9083**	**0.791**	**VALID**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

J3	**0,8050**		
P1 **P2** **P3**	**0,8829** **0,8636** **1,0311**	**0.791**	**VALID**

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis KMO adalah 0.791, dengan demikian hasil analisis KMO>0,50, maka seluruh variabel dinyatakan valid.

c. Hasil Pengujian Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah variabel dikatakan reliabel bila nilai hitung *Cronbach's Alpha* di atas 0.296. Dalam penelitian ini didapat hasil *Cronbach's Alpha* untuk harapan adalah 0.8000 dan untuk kinerja adalah 0.9064, sehingga bila dibandingkan dengan nilai Tabel *Cronbach's Alpha* sebesar 0.296 memiliki nilai yang lebih besar, dengan kata lain bahwa hasil dari pengujian adalah reliabel.

2. Deskripsi Jawaban Responden

a. Tangible/Bukti Langsung

Dalam penelitian ini terdapat beberapa aspek dari dimensi bukti langsung yang digunakan sebagai indikator, adapun indikator tersebut antara lain:

1) Keadaan gedung (B1)

Penyebaran rata-rata skor tentang kualitas keadaan gedung Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Keadaan Gedung Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	20	28,99	Sangat Baik	1	1,45
2	Penting	43	62,32	Baik	6	8,70
3	Cukup Penting	6	8,70	Cukup Baik	28	40,58
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	29	42,03
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	5	7,25
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	290	BOBOT KINERJA	176

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(176: 290) x 100% = 60,69%

Dari deskripsi tabel di atas dapat diketahui bahwa menurut tingkat kepentingan dan harapan mahasiswa secara umum responden menyatakan bahwa gedung merupakan faktor yang dianggap penting. Untuk pemeringkatan secara berurutan mulai dari tingkat tertinggi yaitu terdapat 43 mahasiswa atau 62,32% yang menyatakan penting. Kemudian pada urutan kedua terdapat 20 mahasiswa atau 28,99% menyatakan sangat penting, 6 mahasiswa atau 8,70% menyatakan cukup penting.

Untuk hasil kinerja akademik dalam aspek keadaan gedung di Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam sebagian besar mahasiswa yang menyatakan kurang baik terdapat 29 mahasiswa atau 42,03% dari total responden. Pada urutan kedua terdapat 28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mahasiswa atau 40,58% menyatakan cukup baik, urutan ketiga terdapat 6 mahasiswa atau 8,70% menyatakan baik dan urutan keempat terdapat 5 mahasiswa atau 7,25% menyatakan tidak baik, dan pada urutan terakhir yaitu urutan kelima terdapat 1 mahasiswa atau 1,45 atau 1,45% menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang keadaan gedung perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 60,69%.

2) Ketersediaan perlengkapan ruangan perkuliahan (B2)

Tabel 3.14
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Perlengkapan Ruang Dan Peralatan Perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	24	34,78	Sangat Baik	0	0
2	Penting	37	53,62	Baik	1	1,45
3	Cukup Penting	8	11,59	Cukup Baik	17	24,64
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	37	53,62
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	14	20,29
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	292	BOBOT KINERJA	143

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(143: 292) x 100% = 48,97%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan menggambarkan bahwa dari 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden sebagian besar memberikan jawaban penting 37 mahasiswa atau 53,62%. Untuk penilaian aspek kriteria sangat penting terdapat 24 mahasiswa atau 34,78%, selanjutnya terdapat 8 mahasiswa atau 11,59% yang menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam terdapat tentang perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan terdapat 37 mahasiswa atau 53,62% menyatakan kurang baik, 17 mahasiswa atau 24,64% menyatakan cukup baik, 14 mahasiswa atau 20,29% menyatakan tidak baik, dan 1 mahasiswa menyatakan baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 48,97%.

3) Fasilitas pendukung perkuliahan (B3)

Tabel 3.15
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Fasilitas Pendukung (Perpustakaan, Laboratorium, Media Perkuliahan dll) Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	28	40,58	Sangat Baik	2	2,90
2	Penting	36	52,17	Baik	12	17,39
3	Cukup Penting	5	7,25	Cukup Baik	31	44,93
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	21	30,43
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	299	BOBOT KINERJA	200

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(200:299) x 100% = 66,89%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang fasilitas pendukung perkuliahan menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 36 mahasiswa atau 52,17%. Untuk penilaian aspek criteria sangat penting terdapat 28 mahasiswa atau 40,58%, selanjutnya terdapat 5 mahasiswa atau 7,25% yang menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang fasilitas pendukung perkuliahan terdapat 31 mahasiswa atau 44,93% menyatakan cukup baik, 21 mahasiswa atau 30,43% menyatakan kurang baik, 12 mahasiswa atau 17,39% menyatakan baik, 3 mahasiswa atau 4,35% menyatakan tidak baik, dan 2 mahasiswa menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang fasilitas pendukung perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 66,89%.

4). Penampilan Dosen Dan Karyawan Akademik (B4)

Tabel 3.16
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Penampilan Dosen Dan Karyawan Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	15	21,74	Sangat Baik	4	5,80
2	Penting	32	46,38	Baik	29	42,03
3	Cukup Penting	12	17,39	Cukup Baik	24	34,78
4	Kurang Penting	6	8,70	Kurang Baik	9	13,04
5	Tidak Penting	4	5,80	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	255	BOBOT KINERJA	229

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(229: 255) x 100% = 89,80%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang penampilan dosen dan karyawan akademik menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 32 mahasiswa atau 46,38%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 15 mahasiswa atau 21,74%, selanjutnya terdapat 12 mahasiswa atau 17,39% yang menyatakan cukup penting, 6 atau 8,70 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 4 atau 5,80 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang penampilan dosen dan karyawan akademik terdapat 29 atau 42,03% mahasiswa menyatakan baik, 24 atau 30,43% mahasiswa menyatakan cukup baik, 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan kurang baik, 4 atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5,80% menyatakan sangat baik, dan 3 atau 4,35% menyatakan tidak baik.

Sedangkan tingkat kesesuaian tentang penampilan dosen dan karyawan akademik kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 89,80%.

5) Kenyamanan Dan Ketenangan Selama Proses Perkuliahan (B5)

Tabel 3.17
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kenyamanan Dan Ketenangan Selama Proses Perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	23	33,33	Sangat Baik	0	0
2	Penting	35	50,72	Baik	9	13,04
3	Cukup Penting	10	14,49	Cukup Baik	31	44,93
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	26	37,68
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	286	BOBOT KINERJA	184

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(184: 286) x 100% = 64,34%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 35 mahasiswa atau 50,72%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 23 mahasiswa atau 33,33%, selanjutnya terdapat 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan terdapat 31 atau 44,93% mahasiswa menyatakan cukup baik, 26 atau 37,68% mahasiswa menyatakan kurang baik, 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan baik, dan 3 atau 4,35% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 64,34%.

b. Keandalan/Reliability

1) Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik (K1)

Tabel 3.18
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Kedatangan Dosen Dan Karyawan Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	29	42,03	Sangat Baik	0	0
2	Penting	33	47,83	Baik	13	18,84
3	Cukup Penting	6	8,70	Cukup Baik	31	44,93
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	20	28,99
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	5	7,25
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	296	BOBOT KINERJA	190

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(190: 296) x 100% = 64,19%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang ketepatan waktu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kedatangan dosen dan karyawan akademik menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 33 mahasiswa atau 47,83%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 29 atau 42,03% mahasiswa, selanjutnya terdapat 6 atau 8,70% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik terdapat 31 atau 44,93% mahasiswa menyatakan cukup baik, 20 atau 28,99% mahasiswa menyatakan kurang baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan baik, dan 5 atau 7,25% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 64,19%.

2) Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa

Tabel 3.19
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Sama Dari Pihak Akademik Terhadap Semua Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	21	30,43	Sangat Baik	0	0
2	Penting	38	55,07	Baik	8	11,59
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	19	27,54
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	24	34,78
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	18	26,09

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	286	BOBOT KINERJA	155

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(155: 286) x 100% = 54,20%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 38 mahasiswa atau 55,07%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 21 atau 30,43% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa terdapat 24 atau 34,78% mahasiswa menyatakan kurang baik, 19 atau 27,54% mahasiswa menyatakan cukup baik, 18 atau 26,09% mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 8 atau 11,59% menyatakan baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 54,20%.

3) Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik (K3)

Tabel 3.20
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sikap Yang Ramah Dari Dosen Dan Karyawan Akademik
Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	22	31,88	Sangat Baik	5	7,25
2	Penting	36	52,17	Baik	11	15,94
3	Cukup Penting	11	15,94	Cukup Baik	23	33,33
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	27	39,13
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	287	BOBOT KINERJA	195

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(195:287) x 100% = 67,94%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 36 mahasiswa atau 52,17%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 22 atau 31,88% mahasiswa, selanjutnya terdapat 11 atau 15,94% mahasiswa menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa terdapat 27 atau 39,13% mahasiswa menyatakan kurang baik, 23 atau 33,33% mahasiswa menyatakan cukup baik, 11 atau 15,94% mahasiswa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan baik, 5 atau 7,25% mahasiswa menyatakan sangat baik dan 3 atau 4,35% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 67,94%.

4) Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan

Tabel 3.21
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Lama Perkuliahan Sesuai Dengan Aturan SKS yang Ditetapkan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	22	31,88	Sangat Baik	4	5,80
2	Penting	34	49,28	Baik	34	49,28
3	Cukup Penting	11	15,94	Cukup Baik	17	24,64
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	10	14,49
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	4	5,80
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	282	BOBOT KINERJA	231

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(231:282) x 100% = 81,91%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 34 mahasiswa atau 49,28%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 22 atau 31,88% mahasiswa, selanjutnya terdapat 11 atau 15,94% mahasiswa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan terhadap semua mahasiswa terdapat 34 atau 49,28% mahasiswa menyatakan baik, 17 atau 24,64% mahasiswa menyatakan cukup baik, 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan kurang baik, 4 atau 5,80% menyatakan sangat baik, dan 4 atau 5,80% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 81,91%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Daya Tanggap/Responsivenes

1) Kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa (D1)

Tabel 3.22
Tingkat Kepentingan dan Harapan Responden terhadap Kesediaan Dosen dan Karyawan Akademik Menerima Keluhan dari Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	29	42,03	Sangat Baik	0	0
2	Penting	30	43,48	Baik	12	17,39
3	Cukup Penting	8	11,59	Cukup Baik	24	34,78
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	30	43,48
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	292	BOBOT KINERJA	183

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(183: 292) x 100% = 62,67%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 30 mahasiswa atau 43,48%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 29 atau 42,03% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan terhadap semua mahasiswa terdapat 30 atau 43,48% mahasiswa menyatakan kurang baik, 24 atau 34,78% mahasiswa menyatakan cukup baik, 12 atau 17,39% mahasiswa menyatakan baik, dan 3 atau 4,35% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 62,67%.

2) Kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan (D2)

Tabel 3.23
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kehadiran Dosen Pengajar Dalam Setiap Perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	28	40,58	Sangat Baik	5	7,25
2	Penting	31	44,93	Baik	13	18,84
3	Cukup Penting	8	11,59	Cukup Baik	34	49,28
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	15	21,74
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	2	2,90
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	291	BOBOT KINERJA	211

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(211: 291) x 100% = 72,51%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan menerima keluhan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 31 mahasiswa atau 44,93%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 28 atau 40,58% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan terhadap semua mahasiswa terdapat 34 atau 49,28% mahasiswa menyatakan cukup baik, 15 atau 21,74% mahasiswa menyatakan kurang baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan baik, 5 atau 7,25 mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 2 atau 2,90% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kehadiran dosen pengajar dalam setiap perkuliahan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 72,51%.

3) Birokrasi yang diterapkan di akademik (D3)

Tabel 3.24
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Birokrasi Yang Diterapkan Di Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	22	31,88	Sangat Baik	1	1,45
2	Penting	33	47,83	Baik	7	10,14
3	Cukup Penting	12	17,39	Cukup Baik	39	56,52
4	Kurang Penting	1	1,45	Kurang Baik	19	27,54
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	281	BOBOT KINERJA	191

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(191: 281) x 100% = 67,97%

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang birokrasi yang diterapkan di akademik terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 33 mahasiswa atau 47,83%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 22 atau 31,88% mahasiswa, selanjutnya terdapat 12 atau 17,39% mahasiswa menyatakan cukup penting, 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang birokrasi yang diterapkan di akademik terhadap semua mahasiswa terdapat 39 atau 56,52% mahasiswa menyatakan cukup baik, 19 atau 27,54% mahasiswa menyatakan kurang baik, 7 atau 10,14% mahasiswa menyatakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik, 3 atau 4,35 mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 1 atau 1,45% menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang birokrasi yang diterapkan di akademik terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 67,97%.

d. Kepastian/Assurance

1) Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikan (J1)

Tabel 3.25
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kualitas Keilmuan Dosen Dilihat dari Jenjang Pendidikan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	26	37,68	Sangat Baik	8	11,59
2	Penting	32	46,38	Baik	25	36,23
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	23	33,33
4	Kurang Penting	2	2,90	Kurang Baik	9	13,04
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	4	5,80
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	289	BOBOT KINERJA	231

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian: (231: 289) x 100% = 79,93%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam dilihat dari jenjang pendidikan terhadap semua mahasiswa menggambarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 32 mahasiswa atau 46,38%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 26 atau 37,68% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 2 atau 2,90% mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikan terhadap semua mahasiswa terdapat 25 atau 36,23% mahasiswa menyatakan baik, 23 atau 33,33% mahasiswa menyatakan cukup baik, 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan kurang baik, 8 atau 11,59 mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 4 atau 5,80% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 79,93%.

2) Kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (J2)

Tabel 3.26
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kemampuan Mengajar Dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	26	37,68	Sangat Baik	6	8,70
2	Penting	30	43,48	Baik	28	40,58
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	22	31,88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4	Kurang Penting	4	5,80	Kurang Baik	12	17,39
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	1	1,45
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100
	BOBOT HARAPAN	285		BOBOT KINERJA	233	

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian: (233: 285) x 100% = 81,75%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 30 mahasiswa atau 43,48%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 26 atau 37,68% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 4 atau 5,80% mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI terhadap semua mahasiswa terdapat 28 atau 40,58% mahasiswa menyatakan baik, 22 atau 31,88% mahasiswa menyatakan cukup baik, 12 atau 17,39% mahasiswa menyatakan kurang baik, 6 atau 8,70 mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 1 atau 1,45% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 81,75%.

3) Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan (J3)

Tabel 3.27
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kesesuaian Mata Kuliah dengan Silabi yang Disampaikan pada Awal Perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	20	28,99	Sangat Baik	4	5,80
2	Penting	36	52,17	Baik	30	43,48
3	Cukup Penting	11	15,94	Cukup Baik	21	30,43
4	Kurang Penting	2	2,90	Kurang Baik	13	18,84
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	1	1,45
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	251	BOBOT KINERJA	230

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian: (230: 251) x 100% = 91,63%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 36 mahasiswa atau 52,17%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 20 atau 28,99% mahasiswa, selanjutnya terdapat 11 atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15,94% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan 2 atau 2,90% mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik jurusan Kependidikan Islam tentang kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan terhadap semua mahasiswa terdapat 30 atau 43,48% mahasiswa menyatakan baik, 21 atau 30,43% mahasiswa menyatakan cukup baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan kurang baik, 4 atau 5,80 mahasiswa menyatakan sangat baik, dan 1 atau 1,45% menyatakan tidak baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 91,63%.

e. Perhatian/Empaty

1) Kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan KI (P1)

Tabel 3.28
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kemudahan Konsultasi Dengan Dosen di Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	25	36,23	Sangat Baik	2	2,90
2	Penting	35	50,72	Baik	14	20,29
3	Cukup Penting	9	13,04	Cukup Baik	20	28,99
4	Kurang Penting	0	0	Kurang Baik	23	33,33
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	10	14,49
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BOBOT HARAPAN	292	BOBOT KINERJA	182

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian: (182: 292) x 100% = 62,33%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 35 mahasiswa atau 50,72%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 25 atau 36,23% mahasiswa, selanjutnya terdapat 9 atau 13,04% mahasiswa menyatakan cukup penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa terdapat 23 atau 33,33% mahasiswa menyatakan kurang baik, 20 atau 28,99% mahasiswa menyatakan cukup baik, 14 atau 20,29% mahasiswa menyatakan baik, 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 2 atau 2,90% mahasiswa menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kemudahan konsultasi dengan dosen di akademik Jurusan Kependidikan Islam terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 62,33%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Kemudahan menghubungi dosen di luar jam kuliah (P2)

Tabel 3.29
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Kemudahan Menghubungi Dosen di Luar Jam Kuliah Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	18	26,09	Sangat Baik	1	1,45
2	Penting	37	53,62	Baik	13	18,84
3	Cukup Penting	10	14,49	Cukup Baik	24	34,78
4	Kurang Penting	3	4,35	Kurang Baik	28	40,58
5	Tidak Penting	1	1,45	Tidak Baik	3	4,35
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	275	BOBOT KINERJA	188

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian:

(188: 275) x 100% = 68,36%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang kemudahan menghubungi dosen di luar jam kuliah terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 37 mahasiswa atau 53,62%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 18 atau 26,09% mahasiswa, selanjutnya terdapat 10 atau 14,49% mahasiswa menyatakan cukup penting, 3 atau 4,35 mahasiswa menyatakan kurang penting, dan 1 atau 1,45 mahasiswa menyatakan tidak penting..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang kemudahan menghubungi dosen di luar jam kuliah terhadap semua mahasiswa terdapat 28 atau 40,58% mahasiswa menyatakan kurang baik, 24 atau 34,78% mahasiswa menyatakan cukup baik, 13 atau 18,84% mahasiswa menyatakan baik, 3 atau 4,35% mahasiswa menyatakan tidak baik, dan 1 atau 1,45% mahasiswa menyatakan sangat baik.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang kemudahan menghubungi dosen di luar jam kuliah terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 68,36%.

3) Bantuan untuk mendapatkan pekerjaan (P3)

Tabel 3.30
Tingkat Kepentingan Dan Harapan Responden Terhadap Bantuan Untuk Mendapatkan Pekerjaan Dari Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam Tahun 2008/2009

HARAPAN				KINERJA		
NO	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**	**PENILAIAN**	**JUMLAH**	**%**
1	Sangat Penting	19	27,54	Sangat Baik	0	0
2	Penting	39	56,52	Baik	3	4,35
3	Cukup Penting	8	11,59	Cukup Baik	14	20,29
4	Kurang Penting	3	4,35	Kurang Baik	36	52,17
5	Tidak Penting	0	0	Tidak Baik	16	23,19
	JUMLAH	69	100	JUMLAH	69	100

BOBOT HARAPAN	281	BOBOT KINERJA	142

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan kesesuaian: (142: 281) x 100% = 50,53%.

Tabel di atas memperlihatkan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap variabel harapan tentang bantuan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa menggambarkan bahwa dari 69 responden sebagian besar memberikan jawaban penting 39 mahasiswa atau 56,52%. Untuk penilaian kriteria sangat penting terdapat 19 atau 27,54% mahasiswa, selanjutnya terdapat 8 atau 11,59% mahasiswa menyatakan cukup penting, dan terdapat 3 atau 4,35 mahasiswa menyatakan kurang penting.

Sedangkan untuk penilaian terhadap kinerja akademik Jurusan Kependidikan Islam tentang bantuan untuk mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa terdapat 36 atau 52,17% mahasiswa menyatakan kurang baik, 16 atau 23,19% mahasiswa menyatakan tidak baik, 14 atau 20,29% mahasiswa menyatakan cukup baik, dan terdapat 3 atau 4,35% mahasiswa menyatakan baik

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian tentang bantuan untuk mendapatkan pekerjaan terhadap semua mahasiswa kriteria antara harapan dan kinerjanya sebesar 50,53%.

3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa Dilihat dari Kinerja dan Harapan

Berikut ini adalah tabel analisis tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa dilihat dari kinerja akademik fakultas Tarbiyah jurusan kependidikan Islam. Hasil perbandingan akan menunjukkan prosentase tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja. Dengan adanya prosentase ini akan bias digunakan oleh pihak akademik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jurusan kependidikan Islam untuk melakukan perbaikan kinerja atau kualitas pelayanannya.

TABEL 3.31
HASIL ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA KINERJA DENGAN HARAPAN MAHASISIWA

NO	INDIKATOR	KINERJA (X_i)	HARAPAN (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (Tk_i =)	PROSENTASE (%)
1	B1	176	290	0,6069	60,69
2	B2	143	292	0,4897	48,97
3	B3	200	299	0,6689	66,89
4	B4	299	255	0,8980	89,80
5	B5	184	286	0,6434	64,34
6	K1	190	296	0,6419	64,19
7	K2	155	286	0,5420	54,20
8	K3	195	287	0,6794	67,94
9	K4	231	282	0,8191	81,91
10	D1	183	292	0,6267	62,67
11	D2	211	291	0,7251	72,51
12	D3	191	281	0,6797	67,97
13	J1	231	289	0,7993	79,93
14	J2	233	285	0,8175	81,75
15	J3	230	251	0,9163	91,63
16	P1	182	292	0,6233	62,33
17	P2	188	275	0,6836	68,36
18	P3	142	281	0,5053	50,53

Dari tabel di atas dapat diketahui urutan tingkat kesesuaian dari yang terendah sampai urutan yang paling tinggi adalah sebagai berikut:

a. Tingkat kesesuaian kurang dari 70

1) Perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B2)

2) Bantuan dari Fakultas Tarbiyah Jurusan KI untuk mendapatkan pekerjaan (P3)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pelayanan yang sama dari pihak Akademik terhadap semua mahasiswa Jurusan KI (K2)
4) Keadaan gedung perkuliahan di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B1)
5) Kemudahan konsultasi di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (P1)
6) Kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa (D1)
7) Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (K1)
8) Kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan (B5)
9) Fasilitas pendukung (perpustakaan, laboratorium, media perkuliahan dll) di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B3)
10) Sikap yang Ramah Dari Dosen dan Karyawan Akademik Fak. Tarbiyah Jur. KI (K3)
11) Birokrasi yang diterapkan di Lembaga Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (D3)
12) Kemudahan menghubungi Dosen di luar jam kuliah (P2)

b. Tingkat Kesesuaian antara 70 sampai 79
1) Kehadiran Dosen pengajar Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dalam setiap perkuliahan (D2)
2) Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari Jenjang pendidikannya (J1)

c. Tingkat Kesesuaian antara 80 sampai 89
1) Kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (J2)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan oleh Fakultas (K4)

3) Penampilan Dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B4)

d. Tingkat Kesesuaian Antara 90 sampai 95

1) Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan (J3)

Dari tabel di atas dan hasil pengurutan tingkat kesesuaian dari yang terkecil sampai urutan yang terbesar, dapat diketahui bahwa semakin kecil tingkat prosentase kesesuaian maka semakin penting bagi akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam untuk mengadakan perbaikan, dan begitu pula sebaliknya semakin besar prosentase tingkat kesesuaian maka pihak Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam telah memberikan pelayanan dengan baik kepada mahasiswanya.

4. Diagram Kartesius

Pada diagram ini digambarkan posisi masing-masing faktor pada koordinatnya.

Tabel 3.32
SKOR PENILAIAN KINERJA DAN HARAPAN AKADEMIK JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM DAN HARAPAN MAHASISWA SERTA PEROLEHAN RATA-RATA TAHUN 2008/2009

NO	INDIKATOR YANG DIGUNAKAN	X	Y	=	=
1	Keadaan gedung perkuliahan di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	176	290	2,55	4,20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	143	292	2,07	4,23
3	Fasilitas pendukung (perpustakaan, laboratorium, media perkuliahan dll) di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	200	299	2,90	4,33
4	Penampilan dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	299	255	4,33	3,70
5	Kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan	184	286	2,67	4,14
6	Ketepatan waktu kedatangan dosen dan karyawan akademik Jurusan KI	190	296	2,75	4,29
7	Pelayanan yang sama dari pihak akademik terhadap semua mahasiswa Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	155	286	2,25	4,14
8	Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	195	287	2,83	4,16
9	Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan oleh Fakultas	231	282	3,35	4,09
10	Kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa	183	292	2,65	4,23
11	Kehadiran dosen pengajar Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dalam setiap perkuliahan	211	291	3,06	4,22
12	Birokrasi yang diterapkan di Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	191	281	2,77	4,07
13	Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari jenjang pendidikannya	231	289	3,35	4,19
14	Kemampuan mengajar dosen fakultas Tarbiyah Jurusan KI	233	285	3,38	4,13
15	Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan	230	251	3,33	3,64
16	Kemudahan konsultasi di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI	182	292	2,64	4,23
17	Kemudahan menghubungi Dosen di luar jam kuliah	188	275	2,72	3,99
18	Bantuan dari Fakultas Tarbiyah Jurusan KI untuk mendapatkan pekerjaan	142	281	2,06	4,07
	JUMLAH	**3564**	**511**	**51,66**	**74,05**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	RATA-RATA dan	**-**	**-**	**2,87**	**4,11**

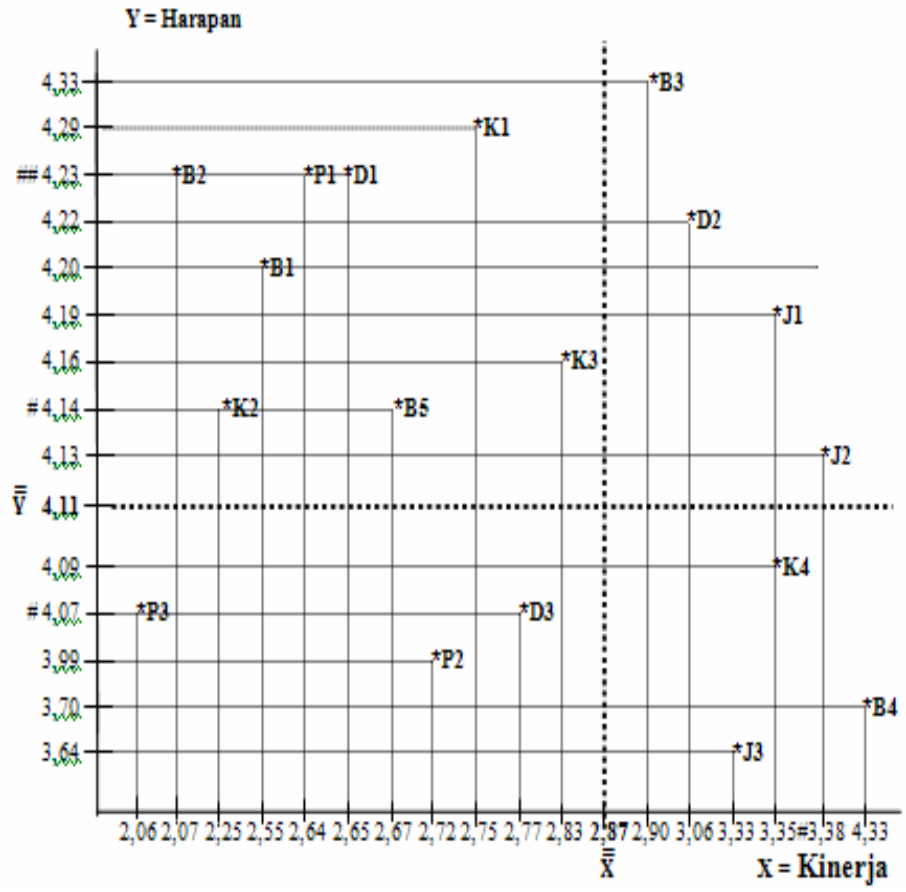
Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah dari adalah 51,66 dan adalah 74,05 dan hasil dari Rata-rata adalah 2,87 dan rata-rata adalah 4,11, kemudian dari hasil rata-rata menjadi titik potong atau sumbu mendatar sedangkan rata-rata yaitu menjadi titik potong sumbu tegak atau vertikal. Sedangkan hasil X dan Y dari masing-masing pertanyaan menjadi titik koordinat dari masing-masing kuadran.

Rumus yang digunakan untuk menentukan rata-rata total nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

= =

Selain menggunakan teknik analisis di atas digunakan pula Analisis Diagram Kartecius. Supranto menyatakan diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi atas empat bagian, dibatasi dua garis tegak lurus berpotongan pada titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan, Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tingkat kesesuaian kinerja akademik dan harapan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009 akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian seperti yang terlihat pada gambar berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 3.33 : Diagram Kartesius

Keterangan:

B1 (2,55 ; 4,20) K1 (2,75 ; 4,29) D1 (2,65 ; 4,23) A1(3,35 ; 4,19)

P1 (2,64 ; 4,23)

B2 (2,07 ; 4,23) K2 (2,25 ; 4,14) D2 (3,06 ; 4,22) A2 (3,38 ; 4,13)

P2 (2,72 ; 3,99)

B3 (2,90 ; 4,33) K3 (2,83 ; 4,16) D3 (2,77 ; 4,07) A3 (3,33 ; 3,64)

P3 (2,06 ; 4,07)

B4 (4,33 ; 3,70) K4 (3,35 ; 4,09)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B5 (2,67 ; 4,14)

Kuadran A:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun pihak akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009 belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswanya, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

a. Keadaan gedung perkuliahan di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B1)
b. Perlengkapan ruang dan peralatan perkuliahan Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B2)
c. Kenyamanan dan ketenangan selama proses perkuliahan (B5)
d. Ketepatan waktu kedatangan Dosen dan Karyawan Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (K1)
e. Pelayanan yang sama dari pihak Akademik terhadap semua mahasiswa Jurusan KI (K2)
f. Sikap yang ramah dari dosen dan karyawan Akademik Fak. Tarbiyah Jurusan KI (K3)
g. Kesediaan dosen dan karyawan akademik menerima keluhan dari mahasiswa (D1)
h. Kemudahan konsultasi di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (P1)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kuadran B:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh akademik jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

a. Fasilitas pendukung (perpustakaan, laboratorium, media perkuliahan dll) di Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B3)
b. Kehadiran dosen pengajar Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dalam setiap perkuliahan (D2)
c. Kualitas keilmuan dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI dilihat dari Jenjang pendidikannya (J1)
d. Kemampuan mengajar dosen Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (J2)

Kuadran C:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa, pelaksanaannya oleh akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009 biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Birokrasi yang diterapkan di Lembaga Akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (D3)
b. Kemudahan menghubungi Dosen di luar jam kuliah (P2)
c. Bantuan dari Fakultas Tarbiyah Jurusan KI untuk mendapatkan pekerjaan (P3)

Kuadran D:

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini menggambarkan faktor yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya oleh akademik Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya Tahun 2008/2009 berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

a. Penampilan Dosen dan karyawan akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan KI (B4)
b. Lama perkuliahan sesuai dengan aturan SKS yang ditetapkan oleh Fakultas (K4)
c. Kesesuaian mata kuliah dengan silabi yang disampaikan pada awal perkuliahan (J3)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Beberapa kesimpulan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kualitas kinerja dan pelayanan yang dirasakan mahasiswa dalam pelayanan akademik pada umumnya terlihat kurang baik, sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan. Hampir semua aspek dari kualitas pelayanan yang meliputi *tangiable, reliability, responsiveness* belum optimal. Bahkan beberapa aspek *tangiable* (B1), *reliability* (K2), dan aspek *assurance* (P3) masih di bawah 60% dari kualitas idealnya.
2. Tingkat kepuasan pelanggan atau *stakeholders* atas kualitas pelayanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam, masing-masing mencapai kategori belum memuaskan dan pada keduanya masih terdapat kesenjangan. Terdapat harapan pelanggan atau *stakeholders*, baik atas kualitas pelayanan akademik yang diperoleh maupun kualitas pelayanan dalam dimensi *tangiable* dengan kode (B1), (B2), dan (B5), pada dimensi *reliability* dengan kode (K1), (K2), dan (K2), pada dimensi *responsiveness* dengan kode (D1), dan yang terkahir yaitu pada dimensi *empaty* dengan kode (P1), masih belum terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh mahasiswa atas setiap aspek dari kualitas pelayanan akademik umumnya masih belum optimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam masih rendah karena masih terdapat 'gap' atau kesenjangan yang cukup besar. Gap atau kesenjangan ini menunjukkan bahwa terdapat harapan dari mahasiswa atas pelayanan akademik jurusan Kependidikan Islam yang belum terpenuhi. Gap atau kesenjangan ini terjadi pada setiap unsur atau keseluruhan unsur pelayanan akademik.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat penulis beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, diantaranya yaitu:

1. SDM jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya saat ini sangat memadai dipandang dari segi kualifikasi dan bidang keahliannya, namun pengembangannya cenderung masih lambat. Oleh sebab itu diperlukan strategi pengembangan yang lebih dinamis.
2. Untuk terpeliharanya suasana akademik yang sehat dan berkualitas, maka perlu dikembangkan pelayanannya terhadap mahasiswa terutama dari indikator-indikator yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa diharapkan agar pelayanan akademik berjalan lebih dinamis dan inovatif.
3. Infratruktur yang telah ada di jurusan Kependidikan Islam saat ini cukup memadai persyaratan teknisnya, namun untuk menyelaraskannya dengan pertumbuhan populasi mahasiswa maka diperlukan pengembangan secara lebih proposional. Disamping itu, pihak akademik jurusan Kependidikan Islam dituntut upaya pengembangan sarana pembelajaran yang lebih inovatif dengan multi media dan multidisipliner.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Dosen mempunyai prestasi dan karya akademik yang dikembangkan melalui hasil penelitian dan kajian yang kontinyu. Dosen juga mempunyai standarisasi kualitas yang siap diuji. Untuk itu para dosen juga harus mendapatkan kesejahteraan peningkatan kualitas pendidikan. Untuk itu diperlukan anggaran tersendiri untuk menambah literatur dan jurnal ilmiah, sehingga dosen memiliki kewajiban untuk menulis karya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akademik, bukan diktat dari tahun ke tahun yang diperbaharui. Dan mendapat kesempatan untuk melanjutkan kuliah ke-S2 dan S3. Dosen juga mendapatkan pelayanan fasilitas perumahan di dalam kampus, yang memudahkan untuk menyampaikan kuliah atau menemui mahasiswa bimbingan. Tidak hanya guru besar tetapi semua dosen juga memiliki ruang tersendiri yang dilengkapi dengan lemari buku dan computer. Kebanyakan dosen tidak betah di kampus karena tidak mempunyai tempat duduk, apalagi lemari buku dan computer. Perlengkapan ini penting bagi dosen untuk terus mengupdate kemampuan intelektualnya untuk menjadi seorang intelektual professional sebagai dosen, peneliti dan pengamat.

5. Diperlukan asrama bagi mahasiswa yang berprestasi dengan standart IP, penempatan asrama atas pertimbangan prestasi akademik yang diperoleh mahasiswa. Asrama bukan penampungan mahasiswa yang tidak berprestasi, dan bukan untuk kegiatan organisasi ekstra kampus. Fasilitas asrama perlu dilengkapi dengan perlengkapan jurnal ilmiah, majalah, koran, TV dan internet, para mahasiswa dapat mengembangkan diskusi dengan berbagai tema, mahasiswa asrama diwajibkan menggunakan bahasa ilmu dan diwajibkan untuk menguasai salah satu bahasa asing.
6. Di dalam kampus dilengkapi dengan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler, seperti olahraga (lapangan bola kaki, lapangan basket, badminton, tenis meja). Fasilitas kesenian sanggar seniman, panggung teater, panggung demokrasi untuk mahasiswa mengapresiasikan untuk diri untuk mengembangkan kehidupan demokrasi kampus. Institusi tersebut penting

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagi mahasiswa yang berbakat untuk mengembangkan *emosional question*, kearah penyempurnaan otonominya sebagai manusia ideal.

7. Menciptakan ruangan kuliah bagaikan suasana diskusi, yang penuh dengan dialektika pemikiran antara mahasiswa dan dosen. Dosen bukan pemilik kebenaran maka tidak berhak ia memonopoli kebenaran. Suasana ruang kuliah bias diciptakan dengan hikmat dan kearifan tanpa anarkhisme intelektual, yang mengarah pada monopoli kebenaran oleh seseorang. Sebaiknya dalam ruang kuliah juga diselingi dengan suasana rileks sambil mendengar irama musik dan menikmati minuman segar, kegiatan perkuliahan berjalan tanpa ketegangan yang menghabiskan energi intelektual dan fisik. Selain itu infokus, transparansi yang memudahkan interaksi dosen dan mahasiswa dalam mewacanakan tema perkuliahan, juga harus dilengkapi.
8. Perpustakaan mahasiswa difungsikan secara betul untuk melayani kepentingan akademik keilmuan mahasiswa. Selain buku, mata kuliah, buku-buku terbaru, jurnal hasil penelitian, tersedianya computer katalok untuk memantau buku, apakah buku yang dimaksud tersedia atau sudah dipinjam mahasiswa yang lain. Perpustakaan perlu dilengkapi pula dengan file hasil penelitian melalui program CD sehingga para mahasiswa langsung membaca naskah ilmiah hasil penelitian, tulisan yang bermutu melalui program CD. Selain itu dilengkapi pula dengan komputer internet agar mahasiswa bisa mengkomunikasikan pandangannya dengan sang pengarang atau si peneliti setelah membaca hasil karya, hasil penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melalui program CD, disiapkan pula flasdis untuk keperluan untuk mengcopy hasil penelitian dari yang masih tersimpan di internet atau program CD. Dan dapat pula mahasiswa mengakses hasil kajian, hasil penelitian mahasiswa atau dosen yang berada di luar negeri.

9. Diperlukan ruang khusus bagi konsultasi antara mahasiswa dan dosen, konsultasi tidak dilakukan di ruang atau meja dosen karena secara psikologis sangat mengganggu suasana batin antara mahasiswa maupun dosen sendiri. Setiap jurusan atau program mempunyai ruang tertentu yang memungkinkan mahasiswa untuk melakukan konsultasi dengan ketua program atau jurusan, yang berkaitan dengan program kuliah yang akan diambil. Pada ruangan itu pula mahasiswa secara langsung menerima bimbingan skripsi, atau bimbingan penelitian bagi mahasiswa akhir program. Untuk itu di ruang ini dilengkapi dengan computer dan lemari buku untuk program jurusan. Sehingga ketua jurusan atau ketua program secara langsung bisa memberikan koreksi terhadap permasalahan mahasiswa, dan mahasiswa pun dapat mengetahui permasalahannya secara langsung.
10. Setiap fakultas mempunyai kantin tersendiri, sehingga setiap saat mahasiswa dengan mudah mencari konsumsi ringan baik untuk sarapan atau makan, dan selanjutnya mahasiswa dapat mengikuti kegiatan kuliah dengan baik. Di kantin biasanya mahasiswa dapat melepaskan berbagai ketegangan dengan makanan atau minuman ringan dengan diiringi musik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk melepaskan ketegangan sambil santai, setelah itu mahasiswa dapat melanjutkan kegiatan yang lain.

11. Perguruan tinggi juga mempunyai taman kampus yang ditumbuhi tanaman bunga yang warna-warni, pepohonan yang rimbun sehingga kampus terasa segar, indah, sejuk dan nyaman. Situasi demikian mendorong semangat membaca dan betah berada di kampus. Selain itu selalu saja ada kerinduan untuk segera kembali ke kampus karena suasana kamus yang teduh. Situasi demikian ini sangat mengikat hubungan batin mahasiswa dengan kampusnya. Tapi sebaliknya jika kampusnya kering kerontang tidak ada tanaman yang hijau seperti bunga mawar, melati, flamboyant, bungenfil maka kampus menjadi gersang, tidak ada hubungan yang merangsang tumbunya spirit intelektualisme, apalagi untuk merangsang untuk merenung, berkontemplasi dan memi'rajkan diri untuk membangun inspirasi teori-teori yang tranformatif. Wal hasil tidak ada kebanggaan untuk memiliki rasa cinta pada kampus.
12. Adanya koperasi mahasiswa yang terdiri dari warung buku, yang menyediakan bacaan selain literatur kuliah, warung kelontong yang menyediakan kebutuhan umum dan khusus yang sehari-hari digunakan mahasiswa. Warung telekomunikasi, warung internet, warung pos untuk memudahkan mahasiswa meletakkan komunikasi dan interaksi intelektual baik dengan dosen, penulis, pemikir, penerbit, lembaga penelitian, lembaga perguruan tinggi, diberbagai daerah, termasuk ke luar negeri. Atau juga melakukan interaksi dan kontak yang lain bersifat personal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13. Lembaga penelitian dan lembaga pengabdian masyarakat menjadi sesuatu yang organik dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Ke dua lembaga ini penting bagi pengembangan keilmuan mahasiswa dan jiwa kemasyarakatan mahasiswa. Oleh sebab itu dalam perencanaan dan proses penelitian, perencanaan dan proses pengabdian masyarakat sangat perlu keterlibatan mahasiswa di dalamnya. Agar mahasiswa dapat berjalan secara langsung bagaimana melakukan perencanaan dan kegiatan penelitian maupun perencanaan dan kegiatan pengabdian masyarakat.

Untuk lebih jelasnya lagi dilihat berdasarkan skor rata-rata kinerja dan kualitas pelayanan akademik untuk kualitas jasa, pelayanannya ternyata kebanyakan dimensi kualitas jasa berada pada kuadran A yang dalam arti bahwa kinerja yang dilaksanakan perguruan tinggi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan mahasiswa, sedangkan tingkat harapan mahasiswa relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa aspek dimensi dengan kode antara lain B1, B2, B5, K1, K2, K3, D1 dan P1 yang berada pada luar daerah optimal, sehingga perguruan tinggi perlu melakukan prioritas perbaikan kinerja perguruan tinggi pada aspek-aspek tersebut yang masih kurang. Akan tetapi untuk dimensi dengan kode B3, D2, J1, dan J2 yaitu keandalan kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang berada pada daerah optimum, hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi telah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunjukkan tingkat harapan mahasiswa tinggi terhadap jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi memberikan kinerja yang optimal juga. Dengan demikian perguruan tinggi dapat dikatakan telah dapat melaksanakan pelayanan jasa dengan baik. Tugas perguruan tinggi berikutnya adalah mempertahankannya.

Selanjutnya untuk dimensi dengan kode D3, P2, dan P2 yaitu kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang berada pada daerah optimum, hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi telah menunjukkan tingkat harapan mahasiswa tinggi terhadap jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi yang biasa saja. Dengan demikian perguruan tinggi dapat dikatakan belum melaksanakan pelayanan jasa dengan optimal. Tugas perguruan tinggi berikutnya adalah meningkatkan pelayanannya.

Untuk dimensi dengan kode B4, K4, dan J3 yaitu indikator yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa tetapi dalam pelaksanaannya oleh pihak akademik Fakultas Tarbiyah Jurusan Kependidikan Islam berlebihan. Dengan demikian perguruan tinggi dapat dikatakan sudah mampu melaksanakan pelayanan jasa dengan optimal. Tugas perguruan tinggi berikutnya adalah mempertahankannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sulastiyono, 2006, *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel,* Bandung: Alfabeta

Buchari Alma (ed), 2008, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima,* Bandung: Alfabeta

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction,* Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono, 2000, *Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer,* Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono, 2006, *Pemasaran Jasa,* Malang, Bayumedia Publishing

Herabuddin, 2009, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia

Johanes Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta

Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dan Jurnal Strategic, 2007, *Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian),* Bandung: Alfabeta

Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian,* Jakarta: Ghalia Indonesia

Nursya'bani Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global,* Yogyakarta: Ekonsia

Philip Kottler, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian,* Jakarta: Prenhallindo

R.Eko Indrajit & R.Djokopranoto, 2006, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern,* Yogyakarta: Andi

Ruswan Thoyib, Dari PTAIN Sampai UIN: *Menengok Perkembangan Kelembagaan PTAIN Dari Masa Ke Masa,* Wahana Akademika, VII, No.2, Agustus,2005

Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Ed. Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* Jakarta: PT Rineka Cipta

Zakiah Darajat, dkk., 2000, *Ilmu Pendidikan Islam,* Jakarta: Bumi Aksara

IAIN Sunan Ampel, *Panduan Penyelenggaraan Pendidikan Program Diploma Dua (D2) dan Strata Satu (S1) IAIN Sunan Ampel,* Surabaya: 2005

Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, Yogyakarta: UII Pres

http://www.webng.com

http://www.webng.com/subdit4/statuta-surabaya.pdf, h.17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id