

**LAPORAN HASIL PENELITIAN
BOPTN IAIN SURAKARTA 2019**

**IMPLEMENTASI KURIKULUM DALAM KEGIATAN BELAJAR
MENGAJAR DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
MUTU PEMBELAJARAN DI JURUSAN MANAJEMEN
DAKWAH FAKULTAS USHULUDDIN DAN
DAKWAH (FUD) IAIN SURAKARTA**



Diajukan untuk laporan penelitian yang dibiayai oleh
BOPTN Penelitian DIPA IAIN Surakarta Tahun Anggaran 2019

Oleh :

Ketua :

Nama	:	Drs. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag
NIP	:	19690509 199403 1 002
Jurusan	:	Manajemen Dakwah

Anggota :

Nama	:	Ade Yuliar, M.M.
NIP	:	19860721201801 1 002
Jurusan	:	Manajemen Dakwah
Nama	:	Khoiris Sholikhin
NIP	:	171231074
Jurusan	:	Manajemen Dakwah

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA
TAHUN 2019**

Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Oct-2019 2:26 PM WIB

ID: 1184441586

Word Count: 11251

Submitted: 1

IMPLEMENTASI KURIKULUM DALAM KEGIATAN BELAJAR...

By Ade Yuliar

Similarity Index 31%	Similarity by Source Internet Sources: 28% Publications: 8% Student Papers: 21%
---	---

exclude quoted
 exclude bibliography
 exclude small matches
 mode:

2% match (student papers from 13-Nov-2015)
Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-13

1% match (Internet from 30-Jun-2014)
<http://eprints.unisbank.ac.id>

1% match (Internet from 02-Jun-2014)
<http://repository.usu.ac.id>

1% match (student papers from 02-Sep-2018)
Submitted to IAIN Surakarta on 2018-09-02

1% match (Internet from 30-Jan-2018)
<http://eprints.iain-surakarta.ac.id>

1% match (Internet from 22-May-2018)
<http://repository.unika.ac.id>

1% match (Internet from 30-Aug-2018)
<http://jurnal.umrah.ac.id>

<1% match (Internet from 16-Sep-2013)
<http://eprints.undip.ac.id>

<1% match (Internet from 03-Jun-2017)
<http://eprints.uny.ac.id>

<1% match (Internet from 30-Aug-2019)
<https://www.scribd.com/document/361102954/file-1>



LEMBAR PENILAIAN
LAPORAN HASIL PENELITIAN
IAIN SURAKARTA TAHUN 2019

A. IDENTITAS

KODE	:	:		
KLUSTER	:	:		
JUDUL	:	:	kegiatan penelitian tentang budaya wan priyayi	
PENELITI	:	Ketua	:	agus wihya
	:	Anggota 1	:	
	:	Anggota 2	:	

B. CATATAN PENILAIAN

1- alien

Mengetahui
Ketua LP2M

NIP. :

..... 2019
Reviewer


NIP. :


LEMBAR PENGESAHAN


Ketua
Nama : Drs. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag
NIP : 19690509 1999403 1 002
Unit Kerja : Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Anggota 1
Nama : Ade Yuliar, MM
NIP : Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Judul : Implementasi Kurikulum dalam Kegiatan Belajar Mengajar dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pembelajaran di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta

Kluster : Penelitian Dasar Pengembangan Prodi
Nomor Kode Kluster : A.2
Sumber Dana : BOPTN IAIN Surakarta tahun 2019
Biaya : Rp 15.000.000;
Waktu Penelitian : 150 hari (3 Mei sd 30 September 2019)
Waktu Review : 17 – 26 September 2019
Paparan Hasil : 27 September 2019

Surakarta, 30 September 2019
Ketua LP2M IAIN Surakarta,

Dr. Ismail Yahya, S.Ag, M.A.
NIP. 197504091999031001



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT., yang dengan karunianya kegiatan penelitian ini dapat dilakukan. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW.

Tak lupa kami haturkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Partisipasi dan bantuan para pihak tersebut menjadi dorongan kepada peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Semoga bantuan dari para pihak yang terlibat dalam penelitian ini mendapat balasan dan keberkahan dari Allah Ta'ala.

Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta yang memiliki konsentrasi Manajemen Haji Umroh dan Manajemen Pariwisata Islam. Harapannya dengan penelitian ini Jurusan Manajemen Dakwah memiliki referensi dan kekayaan literatur dalam pengembangan dalam rangka peningkatan kualitas jurusan.

Harapan ke depan, penelitian ini bisa memberikan kontribusi bagi IAIN Surakarta dan Jurusan Manajemen Dakwah sebagai salah satu bentuk implementasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat. Semoga penelitian ini bermanfaat setidaknya sebagai bahan evaluasi dalam hal struktur kurikulum dan implementasinya, serta respon pengguna manfaat yaitu mahasiswa.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Peneliti,

Drs. Agus Wahyu Triatmo, M. Ag.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta. Penentuan obyek penelitian ini berdasarkan *convenience sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *multiple case study*.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dilihat dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berada pada kategori cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kelemahan diantaranya terkait dengan aspek infrastruktur yang memadai dan peningkatan kemampuan dosen dalam mengajar. Selain itu, respon pimpinan jurusan untuk dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa untuk ditingkatkan

Kata Kunci : persepsi mahasiswa, kualitas layanan akademik

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah	4
3. Tujuan Penelitian	4
4. Manfaat Penelitian	4
5. Luaran yang Diharapkan	4
6. Keaslian Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
1. Persepsi	7
2. Kualitas Pelayanan Akademik	8
3. Metode SERVQUAL	13
4. Kepuasan Mahasiswa	17
BAB III. METODE PENELITIAN	20
1. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
2. Waktu dan Tempat Penelitian	20
3. Teknik Pengumpulan Data	21
4. Populasi dan Sampel Penelitian	21
5. Definisi Operasional Variabel	22
6. Teknik Analisis Data	26
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	27
1. Profil Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Surakarta	27
2. Profil Responden	28
3. Analisis Data	30
A. Hasil Uji Validitas	30

B. Hasil Uji Reliabilitas	37
C. Analisis Statistik Deskriptif	39
4. Pembahasan Hasil Penelitian	43
BAB V. PENUTUP.....	46
DAFTAR PUSTAKA	49
BIODATA PENELITI	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	5
Tabel 4.1	28
Tabel 4.2	29
Tabel 4.3	29
Tabel 4.4	31
Tabel 4.5	31
Tabel 4.6	32
Tabel 4.7	32
Tabel 4.8	33
Tabel 4.9	34
Tabel 4.10	35
Tabel 4.11	35
Tabel 4.12	36
Tabel 4.13	36
Tabel 4.14	37
Tabel 4.15	38
Tabe 4.16	38
Tabel 4.17	38
Tabel 4.18	39
Tabel 4.19	40
Tabel 4.20	41
Tabel 4.21	41
Tabel 4.22	42
Tabel 4.23	42
Tabel 4.24	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	14
Gambar 2.2	16
Gambar 4.1	27

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Rahman (2015) mengungkapkan bahwa pendidikan merupakan salah satu indikator yang umum digunakan untuk mengukur tingkat pembangunan manusia suatu negara. Oleh karena itu, penting bagi sebuah institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini juga diungkapkan oleh Nabilou & Khorasani-Zavareh (2013) yang mengatakan bahwa peningkatan kualitas pendidikan tinggi (*higher education*) dan gerakan menuju pengetahuan ekonomi merupakan dasar pembangunan negara.

Menurut Magrina (2017), Institusi pendidikan merupakan salah satu bentuk usaha dibidang jasa, yang harus mampu menyediakan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan akan memberikan citra positif di mata mahasiswa dan mampu memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan penyelenggara di institusi tersebut.

Selain itu, persaingan yang semakin ketat di era globalisasi saat ini, menjadi tantangan bagi institusi pendidikan untuk bersaing agar tetap eksis dibidangnya. Salah satu upaya untuk menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan mutu institusi pendidikan, baik dari segi kualitas pendidikan maupun kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa.

Selain itu Bramantyo (2011) mengungkapkan bahwa perguruan tinggi tersebut haruslah memiliki suatu keunggulan atau keunikan tersendiri dibandingkan dengan pesaingnya, seperti dari segi kualitas program, pelayanan, penataan ruangan dan lain sebagainya, sehingga kliennya dapat merasa puas dengan apa yang diberikan/ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu tiap-tiap perguruan tinggi harus bisa mempertahankan kualitas dosen pengajar, fasilitas dan pelayanannya agar dapat tetap bertahan dalam dunia persaingan dalam bidang pendidikan.

Selain itu, kualitas pelayanan pendidikan tinggi juga akan berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan, yang kemudian juga

menimbulkan loyalitas kepada almamaternya. Mahasiswa yang loyal dapat menceritakan hal – hal positif tentang almamaternya dan akan merekomendasikan almamaternya kepada orang lain. Sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan kerugian dari aspek bisnis karena bisa menyebabkan berpindahnya pelanggan dan mahasiswa yang puas akan menjadi sarana promosi yang efektif karena secara langsung ataupun tidak langsung, mahasiswa bisa meningkatkan citra almamaternya di masa yang akan datang serta turut berperan terhadap peningkatan jumlah mahasiswa baru setiap tahunnya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nair, Murdov dan Mertova (2011) dalam Ibrahim dkk., (2012) yaitu penting untuk mengukur *feedback* mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berguna bagi institusi pendidikan untuk perbaikan kinerja institusi termasuk aspek pembelajaran seperti pelatihan tentang pemahaman kurikulum pembelajaran. Selain itu, pengukuran kepuasan ini bisa menjadi tolak ukur bagi calon mahasiswa baru kedepannya dalam memilih institusi pendidikan. Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen primer institusi pendidikan merupakan hal krusial yang bisa bermanfaat sebagai alat evaluasi dan pembelajaran bagi institusi pendidikan (Ibrahim dkk., 2012).

Hal tersebut di atas, tentu juga penting untuk dilakukan di Jurusan Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta. Penting melakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang berkaitan erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang di dapat mahasiswa di Jurusan Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta. Selain itu, apabila institusi memperlakukan mahasiswanya sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan, maka institusi dapat melakukan perbaikan organisasinya serta menyiapkan rencana startegis yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang perlu dihapuskan atau ditingkatkan untuk perbaikan institusi ke depannya. Survei kepuasan sebagai suatu evaluasi subyektif dianggap sebagai salah satu cara penentuan yang berarti mengenai bagaimana pelanggan menerima pelayanan yang disediakan bagi mereka.

Penelitian mengenai korelasi antara kepuasan akan pelayanan yang diberikan menunjukkan sikap loyal akan jasa pelayanan tersebut (Kamei dkk., 2000).

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa dibutuhkan instrumen yang tepat, salah satunya dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Metode SERVQUAL ini dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985). Dalam dimensi SERVQUAL ini terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan jasa (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Dalam industri jasa itu sendiri terdapat berbagai macam bentuk pelayanan, oleh karena itu diperlukan adanya penyesuaian pengukuran kualitas dalam suatu industri jasa. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *educational service attributes*. Digunakannya metode ini karena dalam metode ini pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan hanya berfokuskan pada pengajaran dan fasilitasnya yang telah dilakukan oleh Yu dan Dean (2001). Dimensi pelayanan dalam pendidikan tersebut adalah: *feedback and assessment, interaction and support, administration, learning materials, course structure and content, dan physical environment*.

Jurusan Manajemen Dakwah adalah salah satu program studi di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta yang relatif baru. Jurusan Manajemen Dakwah didirikan pada tahun 2016. Jurusan Manajemen Dakwah masih berusia tiga tahun. Di usianya yang masih muda tersebut, pelayanan pendidikan di Jurusan Manajemen Dakwah, tidak menutup kemungkinan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Manajemen Dakwah, perlu diadakan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan penilaian mahasiswa, sehingga dapat menjadi acuan atau masukan bagi para pemegang kebijakan guna meningkatkan kualitas institusi. Hal ini lah yang menjadi landasan dasar team memilih judul peneliti “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Jurusan Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan penelitian adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta?

3. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan penelitian yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah guna mengevaluasi kualitas pelayanan akademik Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta berdasarkan persepsi mahasiswa.

4. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah publikasi ilmiah dalam jurnal nasional, prosiding pada seminar ilmiah yang berskala regional, dan dibuat sebagai bahan acuan pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta.

5. Keaslian Penelitian

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan oleh peneliti, penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti lainnya. Akan tetapi penelitian ini dilakukan di lokasi penelitian berbeda, yang juga tentu memiliki perbedaan pada subjek penelitian, sampel, lokasi dan rancangan penelitian serta terkadang ada modifikasi penelitian:

Tabel 1.1.
Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Tujuan Penelitian	Lokasi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Musahadi (2014)	1. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan IAIN Walisongo 2. Menganalisis prioritas perbaikan dari kualitas pelayanan pendidikan IAIN Walisongo	IAIN Walisongo	Cakupan Penelitian, Pendekatan	Lokasi dan Teori yang dipakai
2	Sri Lestari, Samsul Arifin dan Erlin Apriliyani	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik dan Non Akademik Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang	Cakupan Penelitian, Pendekatan	Lokasi dan Teori yang dipakai
3	Murtadlo Mafa, A	Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Maulana	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Responden	Lokasi

		Malik Ibrahim Malang			
4	Angri Magrina (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Akademi Farmasi di Bengkulu	Akademi Farmasi Di Bengkulu	Teori yang digunakan	Lokasi, Pendekatan, Responden
5	Rahman (2015)	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Pembelajaran di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo Kendari	Universitas Halu Oleo Kendari	Teori yang di Pakai	Lokasi, Pendekatan, Responden

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Persepsi (*Perception*)

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan maupun penciumannya (Thoha,1983).

Robbins (1998) juga mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu pada pelaku (*perceiver*), objek yang dipersepsikan dan situasi dimana persepsi itu dilakukan.

Sedangkan menurut Bernet (1987), persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, melalui indera dan tiap-tiap individu dapat memberikan arti yang berbeda, ini dapat dipengaruhi oleh:

- a. Tingkat pengetahuan dan pendidikan seseorang
- b. Faktor pada pemersepsi atau pihak pelaku persepsi
- c. Faktor objek atau target yang dipersepsikan
- d. Faktor situasi dimana persepsi itu dilakukan

Menurut Rangkuti (2003) persepsi adalah proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi satu makna. Meskipun demikian, makna dari proses persepsi tersebut dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap:

- a. Tingkat kepentingan pelanggan
- b. Kepuasan pelanggan
- c. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan

Berdasarkan uraian berbagai pendapat tersebut di atas maka penulis secara umum dapat mengambil kesimpulan bahwa persepsi mutu pelayanan sebagai suatu upaya untuk mengetahui dengan cara inderanya mengenai tindakan seorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang lain. Khususnya persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan sangat ditentukan oleh berbagai faktor baik eksternal maupun internal.

Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan suatu penapsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Dengan demikian, pada dasarnya persepsi timbul karena adanya dua faktor yaitu faktor internal yang sangat tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk didalamnya sistem nilai, tujuan, kepercayaan dan tanggapan terhadap hasil yang dicapai dan faktor eksternal yang berupa lingkungan sekitar. Kedua faktor ini menimbulkan persepsi karena didahului oleh suatu proses yang dikenal dengan komunikasi. Berdasarkan argumen tersebut, terbentuknya kualitas dalam pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas yang baik bukan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Sugiarto (2002:216) pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Gronroos (2000 dalam Tjiptono 2005:11), mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Hal serupa di kemukakan oleh Kotler (1998), dengan mendefinisikan pelayanan sebagai:

“Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangibles*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu “.

Jika dikaitkan hubungan pelayanan dengan pelanggan, Helien (2004:7), mendefinisikan pelayanan pelanggan sebagai sebuah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya.

Padahal berbanding terbalik dengan hal di atas, Kotler (2001) mengemukakan bahwa pelayanan pada konsumen merupakan salah satu unsur strategis untuk menarik minat pengguna jasa karena layanan yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pengguna jasa akan mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa. Layanan yang berkualitas tentunya akan mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap keseluruhan dari pelayanan yang diberikan.

Berbanding lurus dengan permasalahan di atas, jika dilihat dari jenisnya, produk sebuah organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu berupa produk dan jasa/pelayanan. Perguruan tinggi sebagai lembaga yang menyediakan jasa pendidikan, produk yang dihasilkan bukan hanya berupa produk fisik, melainkan berupa jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara luas. Hal ini menjadi alasan mengapa dalam menentukan kalitas pelayanan pendidikan tidaklah mudah. Padahal, menurut Kotler (2000) kualitas layanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pengguna layanan, baik yang nampak jelas maupun yang

tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian layanan yang berkualitas pada pengguna layanan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Tjiptono & Chandra (2005) menambahkan bahwa Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/ dipersepsikan (*perceived service*). Apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan memiliki kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibanding jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Pramoni 2009:11).

Sedangkan Nurina W. R (2016) menyampaikan, jika dilihat berdasarkan definisi kualitas jasa pendidikan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas jasa pendidikan merupakan perbandingan antara jasa pendidikan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) dengan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan (*expected service*) oleh mahasiswa. Jika kualitas jasa pendidikan yang dirasakan sama dengan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan, sedangkan jika kualitas jasa pendidikan yang dirasakan melampaui harapan mahasiswa maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan ideal atau berkualitas. Selain itu apabila jasa pendidikan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan buruk.

Menurut Behdioglu (2014), kualitas total suatu jasa pendidikan terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa pendidikan yang diterima mahasiswa. Menurut Parasuraman, technical quality dapat diperinci lagi menjadi:

- 1) *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi mahasiswa sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi mahasiswa setelah mengkonsumsi jasa pendidikan, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan.
 - 3) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi mahasiswa meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa pendidikan, misalnya kualitas operasi
- b. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa pendidikan.
- c. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu lembaga pendidikan.

Dengan demikian, berdasarkan komponen-komponen tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa output jasa pendidikan dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa pendidikan. Jadi mahasiswa terlibat langsung dalam suatu proses jasa pendidikan sehingga dapat menyebabkan penentuan kualitas jasa pendidikan menjadi sangat kompleks.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa pendidikan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi mahasiswa karena mahasiswalah yang mengkonsumsi dan menikmati langsung jasa pendidikan lembaga pendidikan sehingga mahasiswa itu sendiri yang seharusnya menentukan dan menilai kualitas jasa pendidikan.

Yatminingsih (2017) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor yang dimiliki peserta didik, agar nantinya dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk memecahkan permasalahan pribadi, tetapi juga diharapkan untuk dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat banyak. Guna mencapai maksud tersebut, perguruan tinggi memberikan dua jenis layanan, yaitu pelayanan akademik dan pelayanan administrasi.

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. Pertama, pelayanan akademik terkait perkuliahan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan *customer* pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan. Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu (2004), bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para aktor atau petugas yang melaksanakannya. Dosen memiliki fungsi dominan dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji. Kedua, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula. Ketiga, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

Sedangkan pelayanan administrasi sesuai dengan sifatnya melayani pelaksanaan pekerjaan pokok kegiatan administrasi yang mendukung realisasi perguruan tinggi. Pelayanan administrasi merupakan bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan para mahasiswa. Pelayanan yang didapatkan mahasiswa secara langsung akan memberi persepsi atau tanggapan secara langsung juga. Mahasiswa akan mendapatkan perasaan puas atau tidak puas pada saat menerima pelayanan administrasi. Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen

sangat penting demi kelangsungan hidup sebuah perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi swasta.

Dalam hal ini Sudarwan Danim (2003) berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya. Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

3. Metode SERVQUALS

Salah satu model pengukuran kualitas jasa yang banyak digunakan adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985). SERVQUAL digunakan untuk membandingkan harapan konsumen sebelum pertemuan dengan jasa dengan persepsi mereka atas jasa yang sesungguhnya diterima. Metode ini terdiri dari lima dimensi kunci, yaitu:

1. **Tangibles**, yaitu penampilan fisik dari fasilitas yang diberikan perusahaan, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.
2. **Reliability**, yaitu kemampuan perusahaan untuk menampilkan kinerja yang tepat dan akurat.
3. **Responsiveness**, yaitu keinginan perusahaan untuk menolong konsumen dan menyediakan jasa dengan cepat dan tepat waktu.
4. **Assurance**, yaitu pengetahuan dan kualitas keramah-tamahan karyawan perusahaan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri.
5. **Empathy**, yaitu perusahaan menyediakan perhatian secara individual kepada para konsumennya.

SERVQUAL secara luas digunakan dalam industri jasa untuk memahami persepsi dari target konsumen atas kebutuhan jasa mereka dan untuk menyajikan pengukuran atas kualitas jasa dari perusahaan yang terkait. SERVQUAL juga dapat

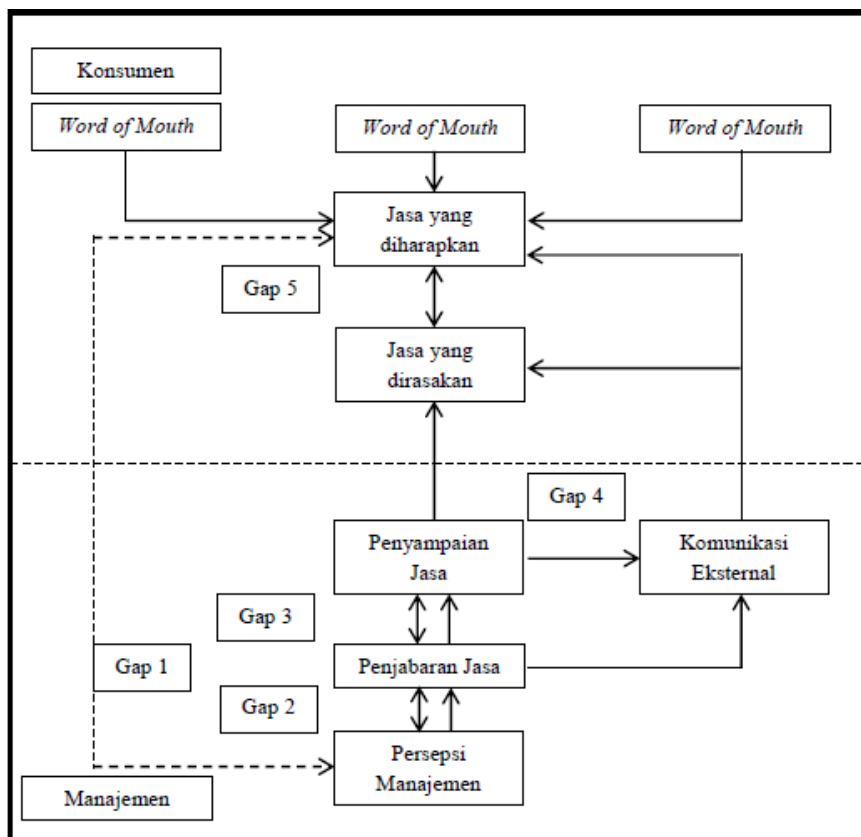
digunakan secara internal untuk memahami persepsi karyawan atas kualitas jasa, dengan tujuan tercapainya perbaikan jasa yang diberikan mereka kepada konsumen.

Keunggulan dari metode ini adalah, SERVQUAL menyediakan informasi mendetil mengenai:

1. Persepsi konsumen atas jasa (standar ditetapkan sendiri oleh konsumen dari perusahaan yang terkait).
2. Level performa jasa yang diidentifikasi oleh konsumen.
3. Komentar dan masukan yang diberikan konsumen.
4. Kesan dari karyawan atas harapan dan kepuasan konsumen

Menurut Parasuraman dkk., (1985) dalam model analisis kualitas pelayanan terdapat lima gap yang mencakup gap yang terjadi pada manajemen dan gap yang terjadi pada konsumen. Kelima gap ini menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, antara lain :

Gambar 2.1.
Model Kualitas Pelayanan



Sumber: Pasuraman dkk.(1985)

Berdasarkan Gambar 1, dalam menganalisis kualitas pelayanan terdapat lima titik yang berpotensi akan menimbulkan kesenjangan (gap) yaitu :

a. Gap 1 adalah gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Gap tersebut disebabkan oleh kegagalan pihak manajemen dalam memahami keinginan pelanggan. Pihak manajemen tidak selalu dapat mengerti hal-hal yang memiliki arti penting bagi konsumen, pelayanan apa saja yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan tingkat kinerja yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Gap tersebut dapat diatasi dengan pembenahan komunikasi dengan pelanggan.

b. Gap 2 adalah gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa atau spesifikasi kualitas.

Gap tersebut disebabkan oleh tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan. Gap tersebut dapat diatasi dengan cara menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas.

c. Gap 3 adalah penyampaian pelayanan.

Gap ini disebabkan karena karyawan yang kurang terlatih, beban kerja yang berlebihan dan adanya pengaruh kinerja dari masing-masing karyawan yang sulit untuk distandarisasi. Gap ini dapat diatasi dengan meningkatkan *team work*, memberikan motivasi kepada karyawan, memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berinovasi.

d. Gap 4 adalah komunikasi pemasaran.

Gap ini disebabkan oleh kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dikarenakan janji perusahaan yang berlebihan serta iklan yang menyesatkan. Jika harapan konsumen memegang peranan penting dalam persepsi konsumen terhadap pelayanan, maka suatu perusahaan sebaiknya tidak memberikan janji yang sekiranya tidak dapat dipenuhi. Gap ini dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi kepada lingkungan eksternal dan menghindari pemberian janji yang berlebihan kepada konsumen.

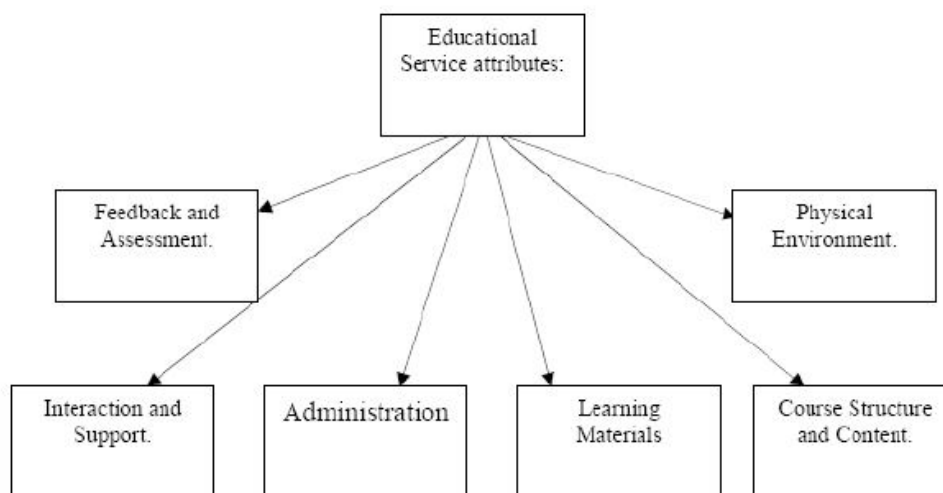
e. Gap 5 adalah dalam pelayanan yang dirasakan.

Gap tersebut adalah kesenjangan yang terjadi karena ada perbedaan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Gap ini disebabkan oleh pelanggan mengukur kinerja perusahaan secara berlainan atau dapat juga keliru dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Gap 1 sampai dengan Gap 4 mempengaruhi Gap 5

Dalam menganalisa pengukuran kualitas pelayanan di industri jasa perlu menggunakan atribut yang sesuai agar memperoleh hasil yang lebih optimal. Visi baru mengenai SERVQUAL telah diberikan oleh YU dan Dean (2001). Cuthbert (1996) telah mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan ketidakpuasan pengalaman dalam dunia pendidikan.

Yu dan Dean (2001) telah membahas mengenai atribut dimensi pelayanan yang berfokus pada pengajaran dan fasilitas yang ditawarkan oleh perguruan tinggi untuk mahasiswa. Dimensi pelayanan dalam pendidikan tersebut sesuai dengan gambar di bawah ini.

Gambar 2.2
Atribut Dimensi Pelayanan



Evaluasi yang telah dilakukan ini tidak hanya didasarkan pada hasil dari layanan tersebut tetapi juga proses dalam layanan tersebut. Peringkat sekolah

tinggi dan Universitas terus berubah dari waktu ke waktu berdasarkan kualitasnya. Peringkat ini bergantung pada banyak faktor, tetapi salah satu faktor yang penting adalah kualitas layanannya.

4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan tujuan utama setiap perguruan tinggi. Dalam dunia pendidikan tinggi di mana mahasiswa dipandang sebagai konsumen, konsep kepuasan mahasiswa merupakan kunci utama kesuksesan dalam memberikan layanan. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela dan Hall, 2009). Penyelenggara pendidikan tinggi mulai menyadari bahwa institusi yang mereka jalankan menyerupai bisnis yang bergerak di industri jasa. Universitas-universitas mulai memfokuskan kegiatan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswanya. Dalam penelitiannya, Oldfield dan Baron (2000) menyatakan bahwa dunia pendidikan tinggi dapat dilihat murni sebagai industri jasa, oleh karena itu kepuasan mahasiswa sebagai konsumen sangatlah penting. Kepuasan mahasiswa mencerminkan persepsi layanan perbedaan kualitas yang ditawarkan (Gruber et al, 2010). Komunikasi dan responsif faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa yang paling penting, tetapi tidak adanya *responsiveness*, *tangibles*, dan komunikasi mengarah ketidakpuasan mahasiswa (Douglas, 2008).

Kepuasan pengguna layanan menurut Kotler (1997), yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pengguna layanan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pengguna layanan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Oliver (dalam Barnes, 2003) menyatakan kepuasan adalah tanggapan pengguna layanan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pengguna layanan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pengguna layanan.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005) ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna layanan, diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran.

Memberikan kesempatan yang luas kepada pengguna layanan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Adapun metode yang digunakan bisa dikirim via pos ataupun menyediakan saluran telepon khusus.

Elliot dan Shin (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi subyektif mahasiswa terhadap berbagai *outcome* dan pengalaman yang berkaitan dengan pendidikan.

2. *Gost shopping*.

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna layanan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli atau pengguna jasa potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk dan jasa organisasi dan pesaing berdasarkan pengalamannya dalam mengkonsumsi produk dan jasa tersebut. Dengan adanya penemuan tersebut diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

3. *Lost customer analysis*

Cara yang dilakukan dengan menghubungi para pengguna layanan yang telah berhenti agar bisa memahami mengapa itu sampai terjadi. Dalam metode ini perusahaan berusaha menghubungi para pengguna layanannya yang telah beralih ke perusahaan lain. Harapannya akan diperoleh informasi penyebab beralihnya ke perusahaan lain dan akhirnya perusahaan akan mengevaluasi kekurangan perusahaan dan memperbaikinya.

4. Survey kepuasan pengguna layanan.

Untuk mendeteksi komentar pengguna layanan melalui wawancara atau mengisi kuisioner. Pengukuran kepuasan pengguna layanan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly report satisfaction*, pengukuran dengan cara ini dilakukan secara langsung melalui beberapa pertanyaan tentang kepuasan terhadap suatu produk.
- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu merupakan pertanyaan yang menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pengguna layanan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

- c. *Problem analysis*, pengguna layanan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, kedua saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance performance analysis*, yaitu responden diminta untuk merangkai beberapa atribut dan penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut. Selain itu responden diminta untuk merangkai seberapa baik kinerja dalam masing-masing atribut tersebut.

Goia dan Corley (2002) menyatakan bahwa saat ini institusi pendidikan menghadapi tantangan untuk menciptakan kondisi ‘baik’ dan ‘terlihat baik’. Kualitas layanan dari institusi pendidikan yang dipersepsikan oleh publik, dalam hal ini mahasiswa, bisa jadi tidak merepresentasikan kualitas sesungguhnya yang ingin dikomunikasikan oleh institusi pendidikan. Fakultas sebagai penyedia layanan pendidikan bagi mahasiswa, harus menempatkan kepuasan mahasiswa sebagai salah satu tujuan utama dalam mempertahankan kualitas layanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat deskriptif kuantitatif. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dengan melihat perbedaan kesenjangan antara harapan berdasarkan tingkat kepentingan dengan persepsi mahasiswa berdasarkan pelayanan yang mereka terima di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta. Sedangkan penelitian kualitatif dilakukan sebagai upaya eksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 1992). Jenis ini biasanya dilakukan untuk penelitian yang bersifat terbuka dan sebelum terkumpul sejumlah jawaban, belumlah jelas diketahui kira-kira bagaimana maksud dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan apa yang diistilahkan Bogdan dan Biklen (1982) sebagai *funnel* (cerobong). Jadi penelitian kualitatif dengan metode wawancara digunakan untuk mendapatkan jawaban dari variable-variabel pembentuk nilai kualitas, akan tetapi hasil penelitian ini tidak hanya sampai pada penilaian kualitas baik atau tidak baik yang terukur, akan tetapi akan dicari lebih dalam apa unsur yang menyebabkan hasil tersebut dengan menggunakan analisis kualitatif. Sehingga diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta secara tepat dan akurat berbasis olah data, serta menyeluruh berbasis wawancara.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dan dilakukan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data selain ditentukan berdasarkan jenis data, juga ditentukan oleh sumber datanya. Oleh karena itu, sesuai dengan tabel 2 di atas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Iskandar, 2008: 77). Kuesioner akan digunakan untuk persepsi mahasiswa terhadap penilaian kualitas pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta.

b. Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara menyampaikan pertanyaan kepada sumber data. Adapun yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah jenis wawancara semi terstruktur, yaitu pertanyaan wawancara dibuat secara global dan mungkin untuk dikembangkan pada saat kegiatan wawancara dilakukan. Alat yang digunakan dalam wawancara ini terutama alat perekam wawancara.

Teknik wawancara terutama akan digunakan untuk melengkapi data tentang unsur-unsur terkait di balik penilaian kualitas pelayanan akademik di Jurusan MD FUD IAIN Surakarta, baik dari segi persepsi mahasiswa maupun dari pihak terkait.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program S1 Reguler Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta dengan jumlah populasi sebanyak 284 orang. Adapun penarikan sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Populasi (N) adalah sebanyak 284 orang, taraf kesalahan (e) sebesar 10% maka besar pengambilan sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= 284/1+ 284 (0,1)^2 \\ &= 284/3,84 \\ &= 73,96 \text{ atau } 74 \text{ orang (dibulatkan).}\end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas diketahui jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 74 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015). Adapun kriteria inklusif yang menjadikan sampel yakni mahasiswa strata satu, terdaftar sebagai mahasiswa aktif jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta yang bersedia mengisi kuesioner, mendapatkan layanan pembelajaran dari semua Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta, dan mendapatkan pelayanan dari staf dan pimpinan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah (FUD) IAIN Surakarta.

5. Definisi Operasional

Untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Jurusan Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta diberikan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Kualitas Pelayanan Akademik Jurusan MD FUD IAIN Surakarta	Penilaian responden/mahasiswa akan kualitas pelayanan akademik berdasarkan penilaian responden dengan memberikan skoring pada setiap pernyataan dimensi mutu layanan yakni <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> .	Pengisian Angket	Kuesioner	Rata-rata dari tiap dimensi mutu layanan pembelajaran, yakni: <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> .	
<i>a. Tangible</i>	Persepsi responden mengenai keadaan bukti fisik yang dapat dilihat langsung yang disediakan oleh MD FUD, meliputi sarana pembelajaran, penampilan karyawan serta sarana komunikasi	Pengisian Angket	Kuesioner	Skala Likert Harapan: 1 = Buruk 2 = kurang baik 3 = cukup baik 4 = baik 5 = sangat baik	Interval
<i>b. Reliability</i>	Keandalan (<i>reliability</i>) merupakan persepsi mahasiswa terhadap kemampuan fakultas (dosen, pegawai) dalam memberikan pelayanan	Pengisian Angket	Kuesioner	Skala Likert Harapan: 1 = Buruk 2 = kurang baik 3 = cukup baik 4 = baik	interval

	kepada mahasiswa sesuai dengan yang dijanjikan secara profesional, akurat, tepat waktu dan memuaskan.			5 = sangat baik	
<i>c. Responsiveness</i>	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) yaitu persepsi mahasiswa terhadap suatu kemampuan MD FUD untuk selalu bersedia dalam membantu dan memberikan pelayanan atau respon yang cepat dan berkualitas termasuk dalam hal merespon keluhan mahasiswa.	Pengisian Angket	Kuesioner	Skala Likert Harapan: 1 = Buruk 2 = kurang baik 3 = cukup baik 4 = baik 5 = sangat baik	Interval
<i>d. Assurance</i>	Jaminan kepastian (<i>Assurance</i>) yaitu persepsi mahasiswa mengenai jaminan pelayanan yang diberikan oleh MD FUD bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas yang terdiri dari: pengetahuan luas, rasa aman, kemampuan, sifat dapat dipercaya	Pengisian Angket	Kuesioner	Skala Likert Harapan: 1 = Buruk 2 = kurang baik 3 = cukup baik 4 = baik 5 = sangat baik	Interval

	yang secara sadar diciptakan oleh dosen dan pegawai untuk menumbuhkan <i>trust</i> para mahasiswa terhadap prodi.				
<i>e. Empathy</i>	Empati (<i>Empathy</i>), yaitu persepsi mahasiswa tentang kemampuan MD FUD untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada mahasiswa atas masalah yang dihadapinya dengan berupaya memahami kebutuhannya dan keinginan untuk menyelesaikan masalah mahasiswa.	Pengisian Angket	Kuesioner	Skala Likert Harapan: 1 = Buruk 2 = kurang baik 3 = cukup baik 4 = baik 5 = sangat baik	Interval

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *software* SPSS 22. Adapun tahap analisis yang akan dilakukan yaitu meliputi:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan setiap item kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel (Sujarweni, 2016). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r tabel dengan r hitung. Nilai r tabel diperoleh dengan terlebih dahulu menghitung degree of freedom (df) = $n-2$ pada tingkat signifikansi (α) 5%. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka item atau butir kuesioner dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung < r tabel, maka butir kuesioner tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2016).

c. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan berbagai karakteristik data seperti mean, median, modus, quartile, varian dan standar deviasi ((Sujarweni, 2016). Statistik deskriptif terkait dengan pengumpulan, peringkasan dan penyajian data. Data-data statistik yang diperoleh dari hasil survei, sensus atau pengamatan lainnya pada umumnya masih mentah, acak dan tidak terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, data statistik hasil penelitian perlu diringkaskan dengan baik dan teratur agar mudah diinterpretasikan dan lebih informatif bagi pembaca.

BAB IV
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. Profil Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Surakarta

Jurusan Manajemen Dakwah merupakan salah satu program studi pada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Surakarta yang memiliki visi sebagai berikut:

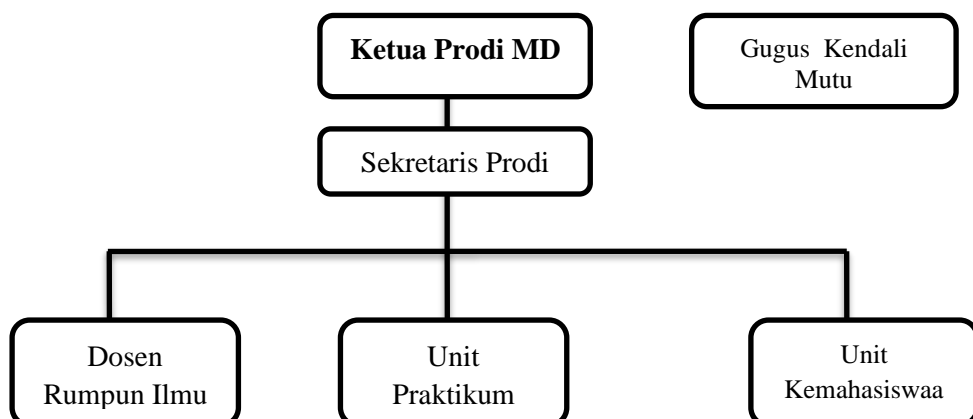
“Excellences dalam pengkajian dan pengembangan Manajemen Dakwah yang terintegrasi dengan nilai-nilai kearifan lokal dan ke-Indonesian.”

Adapun misi dari jurusan Manajemen Dakwah adalah:

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu Manajemen Dakwah berbasis nilai-nilai kearifan lokal dan ke-Islaman untuk menghasilkan lulusan yang berkompetitif dan berakhlak mulia;
- b. Menyelenggarakan penelitian dalam rangka mengembangkan keilmuan Manajemen Dakwah;
- c. Menerapkan ilmu Manajemen Dakwah berbasis riset untuk kemanusiaan dan peradaban;
- d. Menyelenggarakan kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait dengan bidang Manajemen Dakwah.

Berikut ini struktur tata pamong pada Jurusan Manajemen Dakwah, IAIN Surakarta.

Gambar 4.1
Struktur Tata Pamong Prodi Manajemen Dakwah IAIN Surakarta



2. Profil Responden

Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Surakarta, yang terdiri dari berbagai semester yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif. Penelitian ini menggunakan aplikasi google form untuk memperoleh data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik pada Jurusan Manajemen Dakwah, IAIN Surakarta. Dari penyebaran google form, diperoleh sampel sebanyak 104 responden sehingga jumlah ini telah memenuhi jumlah sampel minimal yaitu 74 responden berdasarkan rumus Slovin. Adapun profil responden dalam penelitian ini dijelaskan berdasarkan kategori jenis kelamin, usia serta level studi (semester) responden sebagaimana digambarkan dalam tabel 4.1, 4.2 dan 4.3 berikut ini.

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	46	44,23
Perempuan	58	55,77
Total	104	100

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari total sampel sebanyak 104 responden, sebanyak 46 orang (44,23%) responden adalah laki-laki dan 58 orang (55,77%) responden adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa perempuan yang menjadi sampel dominan dalam penelitian ini. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18	7	6,73
19	23	22,12
20	35	33,65
21	30	28,85
22	5	4,8
23	4	3,85
Total	104	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa rentang usia responden adalah 18 tahun sampai dengan 23 tahun. Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel tersebut, sampel penelitian ini didominasi oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah yang berusia 20 tahun yaitu sebanyak 35 orang (33,65%) dari total responden sebanyak 104 mahasiswa. Profil responden juga dapat dilihat dari segi semester yang telah ditempuh oleh mahasiswa yaitu dijelaskan dalam tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Semester

Semester	Frekuensi	Persentase (%)
2	30	28,85
4	36	34,62
6	38	36,53
Total	104	100

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah semester 2, 4 dan 6. Dari tabel

tersebut dapat disimpulkan pula bahwa sampel penelitian ini didominasi oleh mahasiswa semester 6.

3. Analisis Data

Pengujian pertama untuk penelitian adalah pengujian dari kualitas data. Pengujian kualitas data ini dilakukan oleh peneliti sebagai bagian dari pengecekan awal terhadap data yang diperoleh oleh peneliti dari kuesioner yang disebar menggunakan SPSS 22. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah valid dalam menggambarkan variabel dan reliabel sebagai indikator dari variabel yang diteliti.

A. Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.4
Output SPSS Uji Validitas Aspek *Tangible*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible1	20.05	17.580	.685	.838
Tangible2	20.03	18.145	.583	.851
Tangible3	20.21	16.906	.726	.831
Tangible4	20.66	15.857	.731	.829
Tangible5	20.21	16.790	.647	.842
Tangible6	19.15	19.394	.470	.864
Tangible7	19.93	17.403	.598	.849

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Untuk menganalisis apakah item-item kuesioner pada aspek *tangible* dikatakan valid, maka harus dibandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 104, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, maka df =

$104-2 = 102$ sehingga $r \text{ tabel} = 0,193$. Adapun perbandingan antara r hitung dengan r tabel untuk setiap item pada aspek tangible dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5
Analisis Uji Validitas Aspek *Tangible*

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Tangible1	0,685	0,193	Valid
Tangible2	0,583	0,193	Valid
Tangible3	0,726	0,193	Valid
Tangible4	0,731	0,193	Valid
Tangible5	0,647	0,193	Valid
Tangible6	0,470	0,193	Valid
Tangible7	0,598	0,193	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa 7 item kuesioner pada aspek *tangible* memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner aspek *tangible* dikatakan valid.

2. Hasil Uji Validitas Aspek Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.6
Output SPSS Uji Validitas Aspek Keandalan (*Reliability*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability1	32.45	32.755	.691	.907
Reliability2	32.09	32.992	.732	.904
Reliability3	32.35	34.170	.638	.909
Reliability4	32.40	33.777	.751	.904
Reliability5	32.64	34.018	.556	.915
Reliability6	32.24	32.281	.807	.900

Reliability7	32.31	32.448	.685	.907
Reliability8	32.28	33.271	.672	.908
Reliability9	32.69	32.603	.659	.909
Reliability10	32.12	33.715	.725	.905

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Dari output SPSS di atas, dapat diketahui nilai r hitung untuk item kuesioner pada aspek kehandalan dari kolom *Corrected Item-Total Correlation* yaitu masing-masing sebesar 0,691; 0,732; 0,638; 0,751; 0,556; 0,807; 0,685; 0,672; 0,659; 0,752. Sementara itu, untuk mengetahui nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan *degree of freedom* (df) = n-2, maka df = 104-2 = 102 sehingga r tabel = 0,193. Adapun perbandingan antara r hitung dengan r tabel untuk setiap item pada aspek kehandalan pelayanan akademik dapat dilihat dalam tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7
Analisis Uji Validitas Aspek Kehandalan (Reliability)

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Reliability1	0,691	0,193	Valid
Reliability2	0,732	0,193	Valid
Reliability3	0,638	0,193	Valid
Reliability4	0,751	0,193	Valid
Reliability5	0,556	0,193	Valid
Reliability6	0,807	0,193	Valid
Reliability7	0,685	0,193	Valid
Reliability8	0,672	0,193	Valid
Reliability9	0,659	0,193	Valid
Reliability10	0,725	0,193	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa 10 item kuesioner pada aspek kehandalan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner aspek kehandalan (reliability) dikatakan valid.

3. Hasil Uji Validitas Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.8
Output SPSS Uji Validitas Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness1	29.57	26.423	.586	.895
Responsiveness2	29.66	24.264	.723	.885
Responsiveness3	29.74	25.204	.650	.891
Responsiveness4	29.40	26.165	.668	.890
Responsiveness5	29.34	26.458	.652	.891
Responsiveness6	29.63	25.208	.680	.888
Responsiveness7	30.39	24.960	.590	.897
Responsiveness8	29.72	24.494	.746	.883
Responsiveness9	29.86	24.222	.750	.883

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Dari tabel 4.8 di atas, dapat diketahui nilai r hitung untuk item kuesioner pada aspek ketanggapan yaitu masing-masing sebesar 0,586; 0,723; 0,650; 0,668; 0,652; 0,680; 0,590; 0,746; 0,750. Sementara itu, untuk mengetahui nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan *degree of freedom* ($df = n - 2$), maka $df = 104 - 2 = 102$ sehingga r tabel = 0,193. Adapun perbandingan antara r hitung dengan r tabel untuk setiap item pada aspek ketanggapan pelayanan akademik dapat dilihat dalam tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.9
Analisis Uji Validitas Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Responsiveness1	0,586	0,193	Valid

Responsiveness2	0,723	0,193	Valid
Responsiveness3	0,650	0,193	Valid
Responsiveness4	0,668	0,193	Valid
Responsiveness5	0,652	0,193	Valid
Responsiveness6	0,680	0,193	Valid
Responsiveness7	0,590	0,193	Valid
Responsiveness8	0,746	0,193	Valid
Responsiveness9	0,750	0,193	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa 9 item kuesioner pada aspek ketanggapan pelayanan akademik memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner aspek ketanggapan (responsiveness) dikatakan valid.

4. Hasil Uji Validitas Aspek Assurance

Tabel 4.10
Output SPSS Uji Validitas Aspek Assurance

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance1	33.38	34.683	.779	.929
Assurance2	33.60	35.039	.646	.935
Assurance3	33.92	34.208	.671	.935
Assurance4	33.36	35.261	.783	.929
Assurance5	33.74	33.553	.779	.928
Assurance6	33.38	35.402	.769	.929
Assurance7	33.70	33.687	.778	.928
Assurance8	33.47	35.727	.719	.932
Assurance9	33.50	33.437	.837	.925
Assurance10	33.38	34.802	.745	.930

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk item kuesioner pada aspek assurance yaitu masing-masing sebesar 0,779; 0,646; 0,671; 0,783; 0,779; 0,769; 0,778; 0,719; 0,837; 0,745. Semua nilai item kuesioner tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel yaitu 0,193. Adapun perbandingan antara r hitung dengan r tabel untuk setiap item pada aspek assurance pelayanan akademik dapat dilihat dalam tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11
Analisis Uji Validitas Aspek Assurance

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Assurance1	0,779	0,193	Valid
Assurance2	0,646	0,193	Valid
Assurance3	0,671	0,193	Valid
Assurance4	0,783	0,193	Valid
Assurance5	0,779	0,193	Valid
Assurance6	0,769	0,193	Valid
Assurance7	0,778	0,193	Valid
Assurance8	0,719	0,193	Valid
Assurance9	0,837	0,193	Valid
Assurance10	0,745	0,193	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa 10 item kuesioner pada aspek assurance pelayanan akademik memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner aspek assurance tersebut dikatakan valid.

5. Hasil Uji Validitas Aspek Empathy

Tabel 4.12
Output SPSS Uji Validitas Aspek Empathy

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Empathy1	32.33	41.776	.694	.930
Empathy2	32.10	42.437	.784	.925
Empathy3	31.76	42.068	.750	.927
Empathy4	32.35	41.432	.762	.926
Empathy5	32.29	41.858	.778	.925
Empathy6	32.19	42.370	.748	.927
Empathy7	32.02	44.757	.624	.933
Empathy8	32.16	41.672	.762	.926
Empathy9	32.06	41.900	.784	.925
Empathy10	32.15	41.743	.709	.929

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Dari tabel 4.12 di atas, dapat diketahui nilai r hitung untuk item kuesioner pada aspek empathy yaitu masing-masing sebesar 0,694; 0,784; 0,750; 0,762; 0,778; 0,748; 0,624; 0,762; 0,748; 709. Setelah diketahui nilai r hitung, selanjutnya kesepuluh nilai r hitung tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel yaitu 0,193. Adapun perbandingan antara r hitung dengan r tabel untuk setiap item pada aspek empathy dari pelayanan akademik dapat dilihat dalam tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13
Analisis Uji Validitas Aspek *Empathy*

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Empathy1	0,694	0,193	Valid
Empathy2	0,784	0,193	Valid
Empathy3	0,750	0,193	Valid
Empathy4	0,762	0,193	Valid
Empathy5	0,778	0,193	Valid
Empathy6	0,748	0,193	Valid
Empathy7	0,624	0,193	Valid
Empathy8	0,762	0,193	Valid
Empathy9	0,784	0,193	Valid
Empathy10	0,709	0,193	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa 10 item kuesioner pada aspek *empathy* pelayanan akademik memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner aspek *empathy* dikatakan valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	7

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,863 > 0,7$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari aspek *tangible* dikatakan reliabel.

2. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	10

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,915 > 0,7$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari aspek kehandalan dikatakan reliabel.

3. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
900	9

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,900 > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari aspek ketanggapan pelayanan akademik dikatakan reliabel.

4. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Assurance

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Aspek Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	10

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,937 > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari aspek *assurance* pelayanan akademik dikatakan reliabel.

5. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Empathy

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Aspek Empathy

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	10

Sumber: Output SPSS 22, 2019

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934 > 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner dari aspek *empathy* dari pelayanan akademik dikatakan reliabel.

C. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Berikut ini hasil olah data dari survei yang dilakukan kepada 104 mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah terkait dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akademik jurusan MD.

Tabel 4.19
Statistik Deskriptif Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Akademik Jurusan Manajemen Dakwah

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik	104	95	230	165.72	28.054
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa dari total 46 item kuesioner persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik dengan skala penilaian 1-5 (buruk sampai sangat baik) , diketahui bahwa skor penilaiain minimum yaitu sebesar 95. Apabila nilai 95 ini dibagi dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 46 butir pertanyaan, maka rata-ratanya hanya sebesar 2,07 (kurang baik). Hal ini menunjukkan bahwa dari total responden sebanyak 104 mahasiswa, terdapat mahasiswa yang secara umum menilai bahwa kualitas pelayanan akademik pada Jurusan MD kurang baik. Namun demikian, ada juga responden yang memberikan penilaian yang maksimal (sangat baik) untuk semua aspek baik itu dilihat dari

bentuk fisik (*tangible*) dari pelayanan akademik, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), assurance serta *empathy*. Hal ini ditunjukkan dari nilai maksimum sebesar 230 yang berarti bahwa mahasiswa memberikan nilai 5 (sangat baik) untuk semua butir pertanyaan yaitu sebanyak 46 butir. Selain nilai minimum dan maksimum, tabel 4.19 juga menggambarkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik di jurusan MD yaitu sebesar 165,72. Jika nilai tersebut dibagi dengan total butir pertanyaan sebanyak 46, maka diperoleh nilai 3,6 (cukup baik). Sementara itu, nilai deviasi standarnya sebesar 28,054.

Adapun statistik deskriptif untuk setiap komponen kualitas pelayanan akademik, dijelaskan sebagai berikut.

1. Statistik Deskriptif Bentuk Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.20
Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik
Dilihat dari Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	104	14.00	35.00	23.3750	4.81742
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang bentuk fisik pelayanan akademik yaitu sebesar 23,375. Hal ini menunjukkan bahwa dari 7 item pernyataan kuesioner tentang bentuk fisik pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,34 yaitu cukup baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mahasiswa MD menganggap bahwa penataan ruangan serta sarana dan prasarana yang disediakan jurusan sudah cukup baik.

2. Statistik Deskriptif Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.21
Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik Dilihat dari Aspek Keandalan (*Reliability*)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	104	19.00	50.00	35.9519	6.37254
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang keandalan pelayanan akademik yaitu sebesar 35,9519. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang keandalan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,59 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa MD menganggap bahwa keandalan atau profesionalisme dosen dan staf akademik pada jurusan Manajemen Dakwah sudah cukup baik.

3. Statistik Deskriptif Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.22
Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik Dilihat dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	104	21.00	45.00	33.4135	5.62002
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 4.22 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang respon atau ketanggapan pelayanan akademik yaitu sebesar 33,4135. Hal ini menunjukkan bahwa dari 9 item pernyataan kuesioner tentang ketanggapan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,71 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa mahasiswa MD menganggap bahwa respon dan kesigapan dosen, sekretaris dan ketua jurusan serta staf akademik pada jurusan Manajemen Dakwah sudah cukup baik.

4. Statistik Deskriptif Assurance

Tabel 4.23
Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik
Dilihat dari Aspek Assurance

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance	104	19.00	50.00	37.2692	6.51098
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 4.23 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah tentang assurance pelayanan akademik yaitu sebesar 37,2692. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang assurance (jaminan) pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,73 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa MD menganggap bahwa staf akademik dan dosen sudah cukup ramah, kompeten serta adanya kepastian/jaminan pelayanan akademik yang cukup baik.

5. Statistik Deskriptif Empathy

Tabel 4.24
Persepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Akademik
Dilihat dari Aspek Empathy

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empathy	104	13.00	50.00	35.7115	7.19179
Valid N (listwise)	104				

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari persepsi mahasiswa Manajemen Dakwah terkait dengan empathy dosen dan tenaga kependidikan dalam pelayanan akademik yaitu sebesar 35,7115. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang aspek empathy dalam pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,57 yaitu cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa MD menganggap bahwa dosen dan tenaga kependidikan pada jurusan Manajemen Dakwah sudah cukup baik dalam hal sikap dan kesediaan membantu melayani kebutuhan akademik mahasiswa.

4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan analisis di atas maka hasil penelitian dapat dideskripsikan melalui uraian analisis didukung melalui tahap wawancara dengan beberapa mahasiswa MD yang juga sebagai responden antara lain: Khoiris Sholikhin, Muhammad Permadi, Fajar Rizki Nursaid dan Lailatussani Alfiyah, sebagai berikut:

1. Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*).

Penilaian aspek *tangible* dengan indikator dari fisik ruangan, kondisi ruang kuliah yang bersih, sarana pembelajaran yang memadai, ketersediaan koleksi buku-buku literasi, fasilitas ibadah, dosen berpenampilan rapih dan staf akademik terlihat menarik, maka mahasiswa menilai dengan cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (Noemanjati, 2010) bahwa aspek *tangible* adalah suatu aspek yang penting dalam layanan prima terkait keinginan mahasiswa mengenai bukti yang menyangkut kemudahan, keramahan, ketepatan waktu dan interaksinya dengan mahasiswa.

Responden berpendapat ada beberapa hal indikator yang perlu ditingkatkan adalah jurnal-jurnal ilmiah dan buku-buku literasi bertema manajemen haji umrah, pariwisata islam secara jumlah masih minim, penataan ruang kelas terkadang masih belum rapih karena masih berbenturan dengan jadwal kelas lain, kemudian sarana prasarana kelas untuk ketersediaan kipas angin perlu diadakan di seluruh kelas.

2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Keandalan (*reliability*).

Secara umum indikator pada aspek keandalan dinilai cukup baik. Berdasarkan dari wawancara responden, hal yang perlu ditingkatkan adalah pada indikator nilai yang objektif dan akuntabel, misalnya nilai yang dikeluarkan dosen kepada mahasiswa masih belum transparan (tidak diinfokan detail). Kemudian dasar dari penilaian seperti: antiplagiasi, tidak menyontek, kontribusi di kelas tidak dimasukkan pada aspek-aspek penilaian padahal hal tersebut dianggap penting oleh mahasiswa. Dan penilaian dosen terhadap mahasiswa masih ada anggapan berdasarkan subyektifitas (*like, dislike*) bukan menilai dari akademik berdasarkan kemampuan dari mahasiswa.

Indikator selanjutnya yang menjadi perhatian responden adalah dosen dalam menguasai materi yang diajarkan, hal yang perlu ditingkatkan adalah sebagian dosen ada yang bukan porsinya mengajar sesuai dengan mata kuliah yang diampu (tidak menguasai materi dan tidak sesuai dengan bidangnya). Kemudian sebaiknya dosen terlihat menguasai materi pada saat mengajar di kelas dengan menyiapkan pengajaran terlebih dahulu sehingga pada saat diskusi tanya jawab, dosen dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa

3. Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*).

Secara umum semua indikator dinilai sudah cukup baik, artinya aspek ini dapat dinilai penting dalam hal layanan. Sesuai pada prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kemenpan No.63 tahun 2003 bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hal yang paling utama diperbaiki menurut responden adalah respon dari pimpinan jurusan (Kepala Jurusan dan Sekretaris Jurusan) dalam membantu permasalahan akademik mahasiswa. Indikator ini seharusnya menjadi prioritas untuk mewujudkan pelayanan prima dan perlu adanya evaluasi.

4. Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek *Assurance*.

Indikator *assurance* (keyakinan) dinilai cukup baik oleh mahasiswa, artinya pelayanan akademik di MD sudah berjalan cukup baik. *Assurance* identik dengan kemampuan dan kredibilitas dosen yang mengajar. Kredibilitas dan kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam mengajar sesuai bidang kompetensinya. Meskipun demikian ada hal yang perlu ditingkatkan menurut responden yaitu dosen perlu memiliki inovasi-inovasi baru dalam pembelajaran tujuannya agar memberikan pemahaman yang lebih mudah terhadap mahasiswa.

5. Persepsi Mahasiswa Tentang Kebijakan Akademik Dilihat Dari Aspek *Empathy*

Indikator *empathy* secara umum dinilai cukup baik oleh responden, misalnya dosen MD mudah ditemui oleh mahasiswa untuk konsultasi. Namun ada hal yang menjadi evaluasi dan perlu ditingkatkan yaitu bagian akademik jurusan (meliputi Kepala Jurusan, Sekretaris Jurusan, dosen yang berada distruktur jurusan dan dosen di jurusan) dalam memberikan perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan, misalnya perlunya perencanaan dalam program-program jurusan seperti PPL dan KKL; perlunya penekanan terhadap dosen wali akademik agar memberikan penjelasan dan bimbingan terlebih dahulu untuk mata kuliah-mata kuliah yang akan diambil sebelum mahasiswa mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) nya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data beserta interpretasinya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek bentuk fisik (*tangible*) nilai rata-rata sebesar 23,37. Hal ini menunjukkan bahwa dari 7 item pernyataan kuesioner tentang bentuk fisik pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,34 yaitu cukup baik. Selanjutnya hasil wawancara untuk penilaian aspek *tangible* seperti fisik ruangan, kondisi ruang kuliah yang bersih, sarana pembelajaran yang memadai, ketersediaan koleksi buku-buku literasi, fasilitas ibadah, dosen berpenampilan rapih dan staf akademik terlihat menarik dinilai sudah cukup baik.
2. Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*) nilai rata-rata sebesar 35,95. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang kehandalan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,59 yaitu cukup baik.. Secara umum indikator pada aspek kehandalan dinilai cukup baik. Berdasarkan dari wawancara responden, hal yang perlu ditingkatkan adalah indikator nilai yang objektif dan akuntabel, seperti nilai yang dikeluarkan dosen kepada mahasiswa masih belum transparan (tidak diinfokan lebih detail).
3. Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) nilai rata-rata sebesar 33,41. Hal ini menunjukkan bahwa dari 9 item pernyataan kuesioner tentang ketanggapan pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,71 yaitu cukup baik. Secara umum dari hasil wawancara untuk semua indikator dinilai sudah cukup baik, artinya aspek ini dapat dinilai penting dalam hal layanan.

4. Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek *assurance* nilai rata-rata sebesar 37,26. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang *assurance* (jaminan) pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,73 yaitu cukup baik. Hasil wawancara juga mahasiswa menilai pelayanan akademik di MD sudah berjalan cukup baik. *Assurance* identik dengan kemampuan dan kredibilitas dosen yang mengajar
5. Persepsi mahasiswa tentang kebijakan akademik dilihat dari aspek *empathy* nilai rata-rata sebesar 35,71. Hal ini menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan kuesioner tentang aspek *empathy* dalam pelayanan akademik, rata-rata mahasiswa menilai 3,57 yaitu cukup baik. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa secara umum aspek ini dinilai cukup baik oleh responden, misalnya dosen MD mudah ditemui oleh mahasiswa untuk konsultasi. Namun ada hal yang menjadi evaluasi dan perlu ditingkatkan yaitu bagian akademik jurusan (meliputi Kepala Jurusan, Sekretaris Jurusan, dan dosen tetap di jurusan) agar dalam memberikan perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan yaitu:

1. Bagi pimpinan di jurusan untuk meningkatkan fasilitas prasarana terutama penyejuk udara atau kipas angin di ruang perkuliahan.
2. Perlu adanya FGD dalam rangka penguatan kapabilitas dosen terkait terkait pengajaran, teknik bimbingan dengan mahasiswa dan layanan.

3. Perlu dirancangnya penyusunan panduan sistem dan prosedur pelayanan yang jelas dan juga terpublikasi agar mahasiswa dapat mengetahui dan memahami alur yang dibuat.
4. Evaluasi jurusan Manajemen Dakwah tidak hanya kinerja saja yang diukur namun juga peningkatan orientasi pelayanan terhadap mahasiswa (*customer service orientation*) agar layanan akademik jurusan dapat dirasakan kemanfaatannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif Internasional*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Bernet, 1987. *Diagnosis Komunitas dan Program Kesehatan*. In Jakarta: Yayasan Escatia Medica.
- Enayati, T. et al., 2013. Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*,6(1), pp.101–118.
- Gronroos, 2001. A service quality model and it's Marketing Implications. *European journal marketing*,.
- Gaspersz & V, 2011. *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Bogor:PT. Pustaka Binaman PressindoHall, p. Hal 14.
- Iswani, A. & T.S Yanti, 2011. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*,. pp. 449–4.
- Jamiyla, 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Dipoliteknik Darussalam Palembang. *jurnal ilmiah*, IV No. 2, , pp.24–32.
- Kotler, P. & Kevin, L.K., 2009. *Marketing Management*. In *Prentice-Hall: Indeks*, p. 13e.
- Kottler, 2002. Manajemen Pemasaran (terjemahan). In *Terjemahan*. PT. Prenhallindo.
- Kusnendi, 2007. *Model-Model Persamaan Struktural*, Bandung: Alfabeta.
- Mukti A.G, 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. In Yogyakarta:PT. Karya Husada Mukti.
- Nabilou, B. & Khorasani-Zavareh, D., 2013. The Bridge Between real and Ideal: Students Perception on Quality Gap in Reality and Their Educational Expectations. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16(9). Available at:http://www.ircmj.com/?page=article&article_id=14254.

- Notoatmodjo, S., Suratmi, P. & Tafal, Z., 1989. *Pengantar Pendidikan Kesehatan Masyarakat*, Depok, Jakarta: Badan Penerbit Kesehatan Masyarakat FKM UI.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. & Berry, L., 1990. *Delivering quality services: balancing customer perceptions and expectations*, New York, AS: The Free Press.
- Parasuraman, A. et al., 2009. Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics Andmanagement Strategies. *Journal of Retailing*, 85, pp.31–41. Available at: New your University.
- Robbins, 1998. *Perilaku organisasi: konsep, kontroversi, Aplikasi*.
- Rangkuti, F., 2003. *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dan analisis kasus PLN-JP*.
- Venkatraman & Ramanujam, V., 1986. Measurement of Business Performance in StrategyResearch: a Comparison of Approaches. *Journal Academy of Management Review*, 11, pp.801–814
- Wayan, N., PPN. & Sunartana, 1992. *Evaluasi Hasil Belajar*, Usaha Nasional.
- Wijanto & S Hari, 2008. *Structural Equation Modeling Dengan Lisrel*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman, Kanuk & Leslie, L., 2004. *Consumer Behavior 8th edition*. In Pearson Prentice
- Sallis, E., 2008. *Total Quality Management In Education*. In Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sukmadinata, N.S., 2008. Pengendalian mutu pendidikan sekolah menengah (konsep, Prinsip,dan instrument). In Bandung: PT Refika Aditama.
- Slameto, 1995. Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. In Jakarta: Rineka Cipta.
- Zeithaml V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. 1990. *Delivering quality service: balancing customer perception and expectations*. In New York, AS: The Free Press.

- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Terjemahan: Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Pramoni, W.H. 2009. Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta terhadap kepuasan pasien rawat inap. Yogyakarta. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi:Yogyakarta.
- Yu, Y.T., & Dean, A. 2001, "The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty", *International Journal of Service Industrial Management*, Vol. 12, pp. 234-250.
- Parasuraman, VA. Zeithaml, & L.L. Berry. 1985, SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, No: 1, Spring.
- Yatminingsih. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI) Hamfara Yogyakarta.UGM

BIODATA PENELITI

a. Ketua

Nama : Drs. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag.
NIP/ID Litapdimas : 19690509 199403 1 002/
2200905690304065
Pangkat / Jabatan : IV.b / Lektor Kepala
Jenis Kelamin : Pria
Tempat/Tgl. Lahir : Wonogiri, 9 Mei 1969
Alamat : Joho, RT-RW. 02-V Pracimantoro,
Wonogiri
No HP : 085291488069
Email : aguswt69@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SD 1981
SMP 1984
SMA 1987
S1 IAIN 1992
S2 IAIN 1998

Pengalaman Penelitian :

1. Dakwah Islam Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Studi Kasus Peran Yayasan Solo peduli Ummat dalam Pemberdayaan Masyarakat di solo Raya Tahun 2016
2. Dakwah Melawan Kemiskinan Studi Kasus Pada Program Pemberdayaan Baznas Kabupaten Sragen Tahun 2017
3. Epistimologi Ilmu Pariwisata Islam (Urgensi Syariah dalam Pariwisata) Tahun 2018

b. Anggota

Nama : Ade Yuliar, MM.
NIP/ID Litapdimas : 198607212018011001/
202107860203000
Pangkat/Jabatan : III.b / -
Jenis Kelamin : Pria
Tempat Tgl. Lahir : Tegal, 21 Juli 1986
Alamat : Jl. Pala 7 No.43 Meejasem Tegal.
No HP : 081567806781
Email : adeyuliar2107@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SD 1996
SMP 2001
SMA 2004
S1 UNSOED 2010
S2 TRISAKTI 2014

LAMPIRAN

Lampiran 1

LEMBAR PENJELASAN KEPADA CALON RESPONDEN MENGENAI PESEPSI RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN MD FUD IAIN SURAKARTA

Assalaamualaikum wr.wb

Saya Drs. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag. selaku ketua team penelitian pengembangan prodi jurusan MD FUD IAIN Surakarta sedang melakukan penelitian berjudul Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Jurusan MD FUD IAIN Surakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti bermaksud mengajak sdr/sdri untuk ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Adapun jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 100 responden dengan durasi waktu keikutsertaan responden masing-masing ± 30 menit.

Sebagai responden pada penelitian ini, sdr/sdri berkewajiban untuk mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis di atas. Apabila ada yang belum jelas, sdr/sdri dapat bertanya pada peneliti melalui no HP 085642243399 atau alamat email ke adesty.lasally@gmail.com.

Jawaban sdr/sdri sangat bermanfaat khususnya untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan akademik di Jurusan MD FUD IAIN Surakarta, sehingga hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Jurusan MD guna perbaikan Manajemen dalam rangka peningkatan mutu layanan pendidikan di FUD IAIN Surakarta, khususnya Jurusan MD.

Surakarta, 2019

Peneliti

Drs. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag.

Lembar 2

SUARAT PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang betandatangani di bawah ini:

Nama :

Prodi/Jurusan :

Semester :

Setelah saya membaca dan memahami surat permohonan menjadi responden, maka saya bersedia dalam penelitian dengan judul “Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Jurusan MD FUD IAIN Surakarta”.

Demikian keterangan ini saya berikan, untuk digunakan semestinya.

Suarakarta, 2019

Responden

Lampiran 3

KUISIONER PENELITIAN

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Jurusan
Manajemen Dakwah FUD IAIN Surakarta

1. Karakteristik Responden

Mohon saudara/suadari bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan yang sebenarnya di bawah ini:

Nama : (Boleh tidak diisi)

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan orang tua :

Sumber biaya kuliah :

Semester dan Jurusan :

2. Survey Kualitas Pelayanan Akademik Jurusan MD FUD IAIN Surakarta

Penilaian: Pilihlah salah satu jawaban sdr/sdri berdasarkan pada kenyataan pelayanan yang diberikan oleh Jurusan MD terhadap yang anda rasakan dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia di bawah ini:
1. Buruk; 2. Kurang Baik; 3. Cukup Baik; 4. Baik; 5. Sangat Baik

Pernyataan		PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN				
A	Tangible (Bentuk Fisik)	1	2	3	4	5
1	Penataan bangunan MD FUD yang rapih dan nyaman					
2	Kondisi ruang kuliah yang bersih, rapi dan nyaman untuk kegiatan proses belajar mengajar.					
3	Jurusan MD FUD menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah					

4	Ketersediaan koleksi buku- buku yang up to date tentang Manajemen dan Dakwah di Perpustakaan					
5	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa MD FUD					
6	Dosen MD FUD berpenampilan rapi pada saat mengajar					
7	Staf bagian akademik MD FUD terlihat menarik					
B	<i>Reliability (Kehandalan)</i>					
1	Dosen MD FUD selalu mengulang materi perkuliahan sampai mahasiswa merasa jelas					
2	Dosen MD FUD mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab terhadap mahasiswa					
3	Dosen MD FUD memberi bahan ajar sebelum perkuliahan dimulai					
4	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang mudah dipahami mahasiswa					
5	Dosen selalu datang tepat waktu saat perkuliahan					
6	Kemampuan dosen MD FUD saat mengajar menunjukkan ahli dalam bidang Manajemen dan Dakwah					
7	Dosen memberikan nilai kepada mahasiswa yang objektif dan akuntabel					
8	Penguasaan pemakaian alat bantu yang dipakai oleh dosen pada saat perkuliahan					
9	Kemampuan staf akademik dalam melayani kepentingan mahasiswa.					
10	Dosen tampak menguasai materi yang diajarkan					
C	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>					
1	Pelaksanaan ujian semester yang tepat waktu					
2	Pembelajaran sesuai dengan kalender akademik (waktu yang telah ditentukan)					

3	Kesigapan dan kesediaan dosen PA (pembimbing akademik) dalam menangani keluhan mahasiswa					
4	Dosen selalu membuka peluang kepada mahasiswa untuk diskusi					
5	Dosen MD FUD selalu menanggapi pertanyaan mahasiswa saat pembelajaran					
6	Dosen MD FUD selalu menyediakan waktu untuk konsultasi pengajaran					
7	Staf bagian akademik selalu memberikan pelayanan yang cepat					
8	Ketanggapan pimpinan Jurusan dalam membantu permasalahan akademik mahasiswa					
9	Ketanggapan pimpinan Jurusan dalam membantu permasalahan mahasiswa					
D	<i>Assurance</i>					
1	Dosen selalu bersikap ramah dan sopan saat proses perkuliahan					
2	Beban kuliah (jumlah pertemuan, tugas dan praktikum) sesuai dengan kredit SKS mata kuliah tersebut.					
3	Staf bagian akademik selalu bersikap ramah dan sopan pada mahasiswa					
4	Dosen memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan mahasiswa					
5	Staf bagian akademik MD FUD mampu memberikan kepastian informasi tentang jadwal akademik					
6	Dosen selalu menyampaikan materi yang terkini dan terpercaya.					
7	Staf memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan					
8	Dosen memiliki inovasi-inovasi baru dalam pembelajaran untuk memberikan pemahaman yang lebih mudah terhadap mahasiswa					
9	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran					
10	Dosen memiliki kompetensi sesuai mata kuliah yang diajarkan					

E	<i>Empathy</i>					
1	Dosen MD FUD mudah ditemui oleh mahasiswa untuk konsultasi					
2	Dosen selalu sabar menghadapi mahasiswa saat proses perkuliahan					
3	Dosen selalu membantu dan mendorong mahasiswa agar selesai menempuh pendidikan tepat waktu					
4	Staf akademik MD FUD memberikan perhatian penuh pada setiap mahasiswa yang membutuhkan layanan.					
5	Staf akademik MD FUD selalu sabar dalam melayani mahasiswa					
6	Dosen selalu berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan mahasiswa					
7	Dosen pembimbing akademik menjalankan bimbingan dan konseling					
8	Dosen berusaha memahami minat dan bakat setiap mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.					
9	Dosen selalu bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					
10	Pihak MD FUD selalu memberikan bantuan beasiswa bagi yang tidak mampu					

Total Poin.....

Lampiran 4

OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Aspek Bentuk Fisik (*Tangible*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible1	20.05	17.580	.685	.838
Tangible2	20.03	18.145	.583	.851
Tangible3	20.21	16.906	.726	.831
Tangible4	20.66	15.857	.731	.829
Tangible5	20.21	16.790	.647	.842
Tangible6	19.15	19.394	.470	.864
Tangible7	19.93	17.403	.598	.849

2. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability1	32.45	32.755	.691	.907
Reliability2	32.09	32.992	.732	.904
Reliability3	32.35	34.170	.638	.909
Reliability4	32.40	33.777	.751	.904
Reliability5	32.64	34.018	.556	.915
Reliability6	32.24	32.281	.807	.900
Reliability7	32.31	32.448	.685	.907
Reliability8	32.28	33.271	.672	.908
Reliability9	32.69	32.603	.659	.909
Reliability10	32.12	33.715	.725	.905

3. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness1	29.57	26.423	.586	.895
Responsiveness2	29.66	24.264	.723	.885
Responsiveness3	29.74	25.204	.650	.891
Responsiveness4	29.40	26.165	.668	.890
Responsiveness5	29.34	26.458	.652	.891
Responsiveness6	29.63	25.208	.680	.888
Responsiveness7	30.39	24.960	.590	.897
Responsiveness8	29.72	24.494	.746	.883
Responsiveness9	29.86	24.222	.750	.883

4. Aspek Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance1	33.38	34.683	.779	.929
Assurance2	33.60	35.039	.646	.935
Assurance3	33.92	34.208	.671	.935
Assurance4	33.36	35.261	.783	.929
Assurance5	33.74	33.553	.779	.928
Assurance6	33.38	35.402	.769	.929
Assurance7	33.70	33.687	.778	.928
Assurance8	33.47	35.727	.719	.932
Assurance9	33.50	33.437	.837	.925
Assurance10	33.38	34.802	.745	.930

5. *Aspek Empathy*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empathy1	32.33	41.776	.694	.930
Empathy2	32.10	42.437	.784	.925
Empathy3	31.76	42.068	.750	.927
Empathy4	32.35	41.432	.762	.926
Empathy5	32.29	41.858	.778	.925
Empathy6	32.19	42.370	.748	.927
Empathy7	32.02	44.757	.624	.933
Empathy8	32.16	41.672	.762	.926
Empathy9	32.06	41.900	.784	.925
Empathy10	32.15	41.743	.709	.929

