

# PENGARUH KEPEMIMPINAN DOSEN, KUALITAS LAYANAN AKADEMIK, DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRATIF TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Mochamad Enoh

**Abstract:** This study aims at investigating the effect of lecturers' leadership, performance in the teaching learning process, and the academic service quality on students' satisfaction. Questionnaires were distributed to 327 students, who had been proportionally and randomly sampled. The results of descriptive and regression analyses indicate that lecturers' leadership, and academic-service quality mostly fall in the category ranging from good to fair quality, and that there was a significant effect of those three variables on students' satisfaction.

**Kata kunci:** perilaku kepemimpinan dosen, proses belajar mengajar, layanan akademik, layanan administratif, kepuasan mahasiswa.

Dosen sangat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi yang telah dirumuskan. Hal ini merupakan suatu kenyataan karena dosen merupakan pelaksana teknis operasional lembaga pendidikan tinggi yang melaksanakan tugas mengajar mahasiswa, tentunya dibantu oleh tenaga administrasi akademik dan tenaga administrasi umum. Peningkatan kualitas dosen dan kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administratif merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, dalam melayani masyarakat/pelanggannya baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Perubahan perilaku yang merupakan indikator kualitas dosen dilakukan dengan berbagai cara yaitu studi lanjut, penataran, pelatihan dan sebagainya. Perubahan perilaku dosen ini dapat mempengaruhi mahasiswa didalam proses belajar mengajar. Thoha (1993:83) mengemukakan bahwa, perubahan perilaku bawahan lebih banyak dipengaruhi oleh perilaku pemimpin atau atasan mereka. Dosen merupakan pelaksana teknis operasional dalam proses belajar mengajar, maka gaya kepemimpinannya yang sangat bervariasi juga cenderung berpengaruh ter-

hadap mahasiswanya. Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan suatu gaya kepemimpinan dosen yang tepat yang paling disukai dan paling efektif sehingga dapat mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan gabungan dari teori-teori kepemimpinan pendidikan yang dikemukakan oleh Duignan & Macpherson, Fidler dkk. (2000) dan Mutohir (1995). Sintesis dari berbagai pendapat tentang kepemimpinan pendidikan adalah menekankan pada perilaku kepemimpinan guru/dosen dalam proses belajar mengajar. Kepemimpinan pendidikan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh guru/dosen untuk mengelola kurikulum, mengalokasikan waktu, mengorganisasikan siswa, mengawasi proses belajar mengajar, menyediakan iklim pembelajaran yang kondusif, melakukan pemantauan kemajuan/evaluasi siswa, memberikan refleksi, dan melaksanakan tindak lanjut guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain tujuan dari kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain, jika dalam suatu perusahaan atau lembaga adalah karyawan. Jika dalam bidang pendidikan adalah proses mempengaruhi sasaran

---

*Mochamad Enoh (e-mail: fis\_unesa@telkom.net) adalah dosen Jurusan Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Surabaya, Kampus UNESA Ketintang, Surabaya.*

didik atau mahasiswa dalam proses belajar mengajar agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Kemampuan mempengaruhi orang lain ternyata merupakan inti dari kepemimpinan umumnya dan kepemimpinan pendidikan khususnya. Oleh karena itu perilaku kepemimpinan dosen untuk mempengaruhi mahasiswa dalam proses belajar mengajar memang diperlukan, apabila di dalam proses belajar mengajar ingin sukses. Pada dasarnya tujuan yang ingin dicapai oleh dosen harus harmoni dengan tujuan yang akan dicapai mahasiswa. Hal ini berarti harus terjalin komunikasi yang baik antara dosen sebagai pemimpin dan mahasiswa yang dipimpin, sehingga mahasiswa dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tujuan pembelajaran dapat tercapai. Pendapat para ahli tersebut, khususnya yang berkaitan dengan aspek-aspek perilaku kepemimpinan pendidikan akan penulis gunakan sebagai indikator untuk mengidentifikasi perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar cenderung melakukan perilaku kepemimpinan tersebut.

Kualitas layanan akademik dan administratif mengacu kepada jasa layanan yang diberikan oleh lembaga, dalam hal ini Universitas Negeri Surabaya (UNESA) melalui dosen maupun karyawan. Indikatornya mengacu kepada teori dari Parasuraman dkk. (1994) yang terdiri dari lima unsur yaitu (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dosen/karyawan, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-ruguan; dan (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lebih jauh dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (dalam Cronin & Taylor, 1994) bahwa "*service quality and customer satisfaction interchangeable*." Hubungan antara kelima faktor (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) saling berkorelasi terhadap kualitas layanan. Bilamana kualitas layanan (*service quality*) baik, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Pendapat di atas sejalan dengan pendapat Kotler (1995:561) yang mengatakan bahwa ada lima krite-

ria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu; Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati dan Berwujud, kelima kriteria tersebut akan mempengaruhi tanggapan pelanggan berupa harapan dan kenyataan, yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses-proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produk itu.

Menurut (Tampubolon, 2001:74). Pelanggan perguruan tinggi dibedakan berdasarkan langsung atau tidak langsungnya pengaruh, dan berdasarkan lokasi atau posisi pelanggan terhadap perguruan tinggi. Berdasarkan langsung tidaknya pengaruh, pelanggan meliputi: pelanggan primer yaitu mahasiswa langsung kena pengaruh produk dan berpartisipasi dalam produk dan penyajiannya; pelanggan sekunder, yaitu pengelola perguruan tinggi, orang tua, masyarakat, pemerintah, organisasi sponsor (pemberi bantuan), dan lingkungan; pelanggan tersier, yaitu dunia kerja (perusahaan, kewirausahaan, organisasi, pemerintah dan lain-lain), lembaga pendidikan dan pelatihan lanjutan, dan lingkungan yang tidak langsung dipengaruhi oleh produk sepenuhnya, melainkan oleh produk parsial perguruan tinggi (lulusan). Berdasarkan lokasi dan posisi pelanggan terhadap perguruan tinggi, pelanggan meliputi: pelanggan internal, yaitu pengelola perguruan tinggi yang berada di dalam dan merupakan bagian tetap dari perguruan tinggi itu; pelanggan eksternal, yang berada di luar dan bukan merupakan bagian tetap dari perguruan tinggi, meliputi pelanggan eksternal primer (yaitu mahasiswa), pelanggan eksternal sekunder (ialah orang tua, masyarakat, pemerintah, organisasi sponsor, lingkungan), dan pelanggan eksternal tersier (ialah dunia kerja, lembaga pendidikan dan pelatihan).

Kajian ini tidak menganalisis secara keseluruhan tentang pelanggan perguruan tinggi tersebut. Peneliti memfokuskan pada satu segi saja, yaitu pelanggan primer perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dalam hal ini mahasiswa UNESA.

Produk Perguruan Tinggi sepenuhnya adalah jasa kependidikan tinggi. Produk terbagi atas dua jenis; barang dan jasa. Barang adalah benda materiil yang umumnya dihasilkan oleh pabrik, Jasa adalah pelayanan. Jasa kependidikan tinggi terdiri atas jasa kurikuler (JK), jasa penelitian (JP), jasa pengabdian pada masyarakat (JPM), jasa administrasi (JA), dan jasa ekstra kurikuler (JE). Lulusan perguruan tinggi adalah produk parsial (Tampubolon, 2001: 72). Jika merasa puas atas pelayanannya, maka

jumlah pelanggan akan terus bertambah dan keuntungan dalam berbagai bentuk akan meningkat. Pertambahan itu mengimplikasikan bahwa para pelanggan menghayati dan menikmati pelayanan yang dihasilkan badan usaha jasa tersebut. Dengan kata lain pelayanan yang terjadi pada suatu industri jasa mempengaruhi perasaan pelanggan secara positif. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak memuaskan para pelanggan tentu kecewa dan tidak akan kembali lagi.

Kebutuhan mahasiswa secara umum perlu dipahami terlebih dahulu. Menurut Tampubolon (2001: 157). Kebutuhan ialah segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk kehidupannya. Apabila dihubungkan dengan pendapat Maslow (1987:15-22), dipandang dari sudut pendidikan, kebutuhan mahasiswa adalah terkait dengan *the self actualization needs*. Menurut Tampubolon (2001:88) berkaitan dengan kemampuan yang diharapkan tumbuh dan berkembang dalam diri mahasiswa berkenaan dengan bidang studinya meliputi tiga aspek yaitu (a) peningkatan dan pengembangan kecerdasan intelektual (KI), (b) peningkatan dan pengembangan kecerdasan emosional (KE), dan (c) peningkatan dan pengembangan kecerdasan motoris (KM). Ketiganya merupakan kebutuhan dasar pelanggan primer dari perguruan tinggi, bilamana kebutuhan tersebut terpenuhi maka pelanggan merasa puas.

Rinerhart (1993:65) mengemukakan empat kebutuhan dasar manusia dari segi pendidikan sebagai berikut (a) Pengembangan keterampilan berkomunikasi: pengembangan kemampuan berbahasa yang komunikatif, baik lisan (mendengarkan dan berbicara) maupun tulisan (membaca dan menulis); (b) Pengembangan keterampilan kepribadian: pengembangan kemampuan menentukan tujuan pribadi dalam kehidupan, motivasi kerja untuk, pengembangan kepribadian yang bermutu, (c) Pengembangan keterampilan bekerja sama dalam tim, secara komunikatif, dalam rangka mencapai tujuan bersama, dan (d) Pengembangan keterampilan kognitif: pengembangan kemampuan berpikir rasional dalam mengatasi masalah.

Sejalan dengan pendapat Maslow, Tilaar (2001: 200) mengatakan bahwa, sebagai suatu kebutuhan dasar, pendidikan haruslah sesuai dengan kebutuhan individu dan masyarakat. Hal ini berarti pula bahwa sistem pelayanan, organisasi, serta pelaksanaan program pelayanan itu harus sedekat mungkin dengan masyarakat.

Pengukuran kepuasan pelanggan didasarkan pada pendapat dari Kotler (1995) yang membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tse dan Wilton (1988:208) mengemukakan bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan merasa puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan merasa tidak puas. Sehubungan dengan hal tersebut maka beberapa ahli pemasaran seperti, Parasuraman dkk. (1994); Supranto, (2001); telah mengemukakan rumus indeks kepuasan pelanggan yang penulis gunakan sebagai acuan untuk menghitung yaitu Indeks Kepuasan Mahasiswa UNESA diukur berdasarkan perbandingan antara *performance* kinerja lembaga dibagi dengan *expectations* mahasiswa berdasarkan persepsi mahasiswa yang dinyatakan dalam % (persen).

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai (1) Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik dan administratif yang dirasakan dengan harapan mahasiswa UNESA, dan (2) Mengkaji besarnya pengaruh secara simultan dan parsial perilaku kepemimpinan dosen, dimensi layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa UNESA.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian *expost facto*, karena sifatnya empiris dan sistematis, di mana peneliti tidak mengendalikan variabel bebas, variabelnya tidak dimanipulasi. Pendekatan dalam penelitian menggunakan pendekatan metode eksplanatif menjelaskan hubungan kausal antara perilaku kepemimpinan, layanan akademik dan administratif dengan kepuasan mahasiswa. Apabila ditinjau dari tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan verifikatif.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengungkap dan mendeskripsikan secara komprehensif karakteristik variabel-variabel penelitian, yaitu perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik dan administratif sebagai variabel bebas yang diduga berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat.

Penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu pengaruh variabel bebas yang terdiri dari perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik dan kualitas layanan administratif, terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan UNESA yang merupakan variabel terikat, dengan menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan komputer program SPSS 10.0.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut dengan suatu asumsi bahwa faktor dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah (1) perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar (2) jasa pelayanan akademik yaitu jasa yang berkaitan dengan pelayanan akademik, baik oleh dosen, maupun lembaga, (3) jasa pelayanan administratif yaitu jasa yang berkaitan dengan layanan administrasi, dan (4) kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer/internal yang menerima pelayanan dari UNESA. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyektif tertulis yaitu jawaban tertulis terhadap angket yang diberikan kepada mahasiswa UNESA, dengan menggunakan *rating scale*, populer dengan nama skala Likert 4-1 (Azwar, 1988:1090; Uno dkk., 2001: 32).

Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa UNESA angkatan 2001 program S-1 Pendidikan yang menyebar di seluruh fakultas meliputi Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Teknik, Fakultas Bahasa dan Sastra, Fakultas Ilmu Sosial, dan Fakultas Ilmu Keolahragaan jumlahnya 2198 orang. Penetapan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada *proportional random sampling* dengan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan sebesar 327. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *regresi linier* berganda dimana tingkat kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat dan Perilaku Kepemimpinan Dosen dalam Proses Belajar Mengajar, Kualitas Layanan Akademik,

dan Kualitas Layanan Administratif sebagai variabel bebas.

## HASIL

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa (1) Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar di Universitas Negeri Surabaya termasuk kategori sangat baik (9,17%), kategori baik (37,93%), kurang baik (38,23%), tidak baik (14,58%); (2) Kualitas pelayanan akademik di Universitas Negeri Surabaya termasuk kategori sangat baik (16,82%), baik (32,42%), kurang baik (34,25%), tidak baik (16,51%); (3) Kualitas pelayanan administratif di Universitas Negeri Surabaya termasuk kategori sangat baik (19,88%), baik (21,41%), kurang baik (41,28%), tidak baik (17,43%); (4) Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya setelah memperoleh pelayanan akademik maupun administratif termasuk kategori sangat puas (6,73%), puas (16,51%), kurang puas (19,88%), tidak puas (56,88%).

Hasil analisis regresi untuk setiap variabel dapat diperhatikan pada Tabel 1. Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas Perilaku Kepemimpinan Dosen dalam PBM, Layanan Akademik berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa berpengaruh secara signifikan pada  $\alpha = 5\%$  terhadap kepuasan mahasiswa UNESA. Persamaan regresinya sebagai berikut:  $Y = 23,312 + 0,257 + 0,086 + 0,214$ .

Perilaku Kepemimpinan Dosen dalam Proses Belajar Mengajar paling besar pengaruhnya, terhadap tingkat kepuasan mahasiswa yaitu  $b = 0,329$ ;  $t = 6,375$ ;  $p = 0,000$ . Layanan Administratif berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa yaitu  $b = 0,329$ ;  $t = 6,375$ ;  $p = 0,000$ . dan Layanan Akademik berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa yaitu  $b = 0,141$ ;  $t = 2,674$ ;  $p = 0,008$ . Secara simultan variabel Perilaku Kepemimpinan Dosen Dalam PBM, Kualitas Layanan Akademik, dan Kualitas Layanan Administratif  $R = 0,600$ . Koefisien

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi untuk Setiap Variabel**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Konstanta)	23,312	3,563		6,542	0,000
Kepemimpinan Dosen	0,257	0,040	0,329	6,375	0,000
Layanan Akademik	0,086	0,032	0,141	2,674	0,008
Layanan Administratif	0,214	0,042	0,274	5,157	0,000

*Dependent Variable:* Tingkat Kepuasan Mahasiswa

determinasi  $R^2 = 0,360$  artinya Tingkat Kepuasan Mahasiswa dijelaskan oleh variabel Kepemimpinan Dosen dalam PBM, Kualitas Layanan Akademik, dan Kualitas Layanan Administratif sebesar 0,360 (36%) dan sisanya sebesar 0,640 (64%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan aspek yang berkaitan dengan perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar termasuk kategori kurang baik (38,23%), tidak baik (14,58%). layanan akademik secara keseluruhan aspek termasuk kategori kurang baik (34,25%), tidak baik (16,51%). Kualitas layanan administratif termasuk kategori kurang baik (41,28%) tidak baik (17,43%). Tingkat kepuasan mahasiswa setelah menerima pelayanan akademik dan administratif termasuk kategori kurang puas (19,88%), tidak puas (56,88%).

Berkaitan dengan temuan, perilaku kepemimpinan dosen masih cenderung kurang baik, kualitas layanan akademik cenderung kurang baik, layanan administratif juga cenderung kurang baik, dan tingkat kepuasan mahasiswa cenderung tidak puas, ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan baik perilaku kepemimpinan dosen, kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administratif perlu ada pembenahan. Agar semua lini bisa meningkat maka perlu menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*. *TQM* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Diana, 2003:4).

Bahkan, Entin (1994:7) mengatakan “*All schools wrestle with the concept of customer, and most distinguish between internal and external customers. Administrative units usually have “internal” customers, that is, people (or organizational unity) within the college or university who use administrative services*”.

Banyak sekolah yang memfokuskan pada konsep pelanggan, yang dibedakan menjadi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Unit administratif dipakai untuk melayani pelanggan internal, yaitu karyawan (unit kerja) didalam perguruan tinggi atau universitas yang menggunakan layanan administratif. Tampaknya fokus pada pelanggan merupakan faktor esensial dalam *TQM*, karena itu UNESA sebagai Perguruan Tinggi harus mengidentifikasi ke-

butuhan para pelanggan secara cermat. Hal ini, di UNESA berkaitan dengan Kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administratif masih belum optimal.

Soedijarto (2004:106) mengatakan bahwa, perilaku kepemimpinan dosen sangat strategis dalam proses belajar mengajar karena akan berpengaruh terhadap keberhasilan peserta didik secara utuh. Artinya kemampuan dosen adalah jabatan profesional memerlukan kemampuan merencanakan, mengelola, mengendalikan, memonitor, menilai dan mendiagnosis. Disamping itu dosen yang profesional harus juga memiliki kemampuan memberikan bimbingan dan kepemimpinan yang didasarkan atas pemahamannya terhadap peserta didik, penguasaannya atas ilmu pengetahuan sebagai bahan ajar, dan teknologi pendidikan (didaktik, metodik, dan pedagogik).

Pendapat di atas sejalan dengan Rancangan Undang-undang Republik Indonesia tentang Guru dan Dosen pada pasal 13 dikemukakan bahwa, dalam melaksanakan tugas profesionalnya, guru dan dosen berkewajiban: (a) menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis; (b) mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, dan ketaqwaan peserta didik; (c) memberi teladan serta menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya; (d) merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran serta melaksanakan penilaian dan evaluasi hasil pembelajaran sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan; (e) mengembangkan kemampuan profesional guru dan memperbaharui sertifikat kompetensi secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; (f) bertindak objektif, adil dan tidak diskriminatif terhadap peserta didik dalam proses pembelajaran atas dasar pertimbangan jenis kelamin, intelegensi, kondisi fisik tertentu, kepribadian, agama, suku atau latar belakang sosial budaya dan ekonomi; (g) menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik profesi guru, serta nilai-nilai agama dan etika; (h) memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa; (i) memelihara dan membina hubungan kerjasama yang baik antar sesama guru, antara guru dengan peserta didik, antara guru dengan orang tua dan/atau wali murid serta masyarakat; dan (j) melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan profesional (DPR RI, 2005:6)

Sejalan dengan pendapat di atas seyogyanya dalam rangka meningkatkan kepuasan para mahasiswa, maka para dosen UNESA lebih meningkatkan lagi perilaku kepemimpinannya terutama yang berkaitan dengan aspek-aspek berupa kejelasan mengajar, penggunaan variasi metode dan media, manajemen kelas, kedisiplinan, ekpektasi dan keinovasian dalam proses belajar mengajar sesuai dengan harapan dari para mahasiswa.

Perlu dipahami lebih jauh pada dasarnya Perguruan Tinggi adalah industri jasa, sebagaimana halnya rumah sakit, hotel, dan biro perjalanan, berusaha menghasilkan produk berupa jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Karenanya yang berkaitan dengan pelayanan, baik pelayanan akademik maupun administratif harus menekankan pada kepentingan pelanggan dalam hal ini pelanggan mahasiswa sebagai pelanggan internal, agar mereka kepuasannya semakin meningkat. Jika para mahasiswa merasa puas atas pelayanan, maka jumlah pelanggan akan terus bertambah dan keuntungan dalam berbagai bentuk akan meningkat. Dengan kata lain menurut Tampubolon (2001:70) mengatakan, bahwa yang dihasilkan perguruan tinggi pada dasarnya adalah jasa kependidikan yang disajikan kepada para pelanggan, terutama para mahasiswa, hal ini sejalan dengan pendapat dari Sallis (1993: 28-30) yang mengatakan bahwa, Jasa berbeda dengan produk berupa barang yaitu (1) jasa berupa pelayanan langsung dari penyedia jasa kepada pemakai jasa, (2) jasa harus tepat waktu, (3) jasa tidak bisa diperbaiki, (4) jasa tidak berbentuk benda langsung, dan (5) jasa sangat sulit diukur *outputnya*, tetapi indikatornya dapat dilihat dari penampilan kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa semua permasalahan dan hipotesis yang diajukan telah dikaji dan diuji secara empiris di lapangan. Hasil tersebut menunjukkan semua hipotesis telah didukung data. Pengaruh kepemimpinan dosen dalam PBM, kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administratif, terhadap tingkat kepuasan mahasiswa  $R^2 = 0,360$ ;  $p = 0,000$ . *Standardized coefficients* variabel perilaku kepemimpinan dosen dalam PBM dengan tingkat kepuasan mahasiswa ( $\beta = 0,329$ ;  $t = 6,375$ ;  $p = 0,000$ ). *Standardized coefficients* antara variabel kualitas layanan administratif dengan tingkat kepuasan mahasiswa ( $\beta = 0,274$ ;  $t = 5,157$ ;  $p = 0,000$ ). *Standardized coefficients* antara variabel Kualitas layanan akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa ( $\beta = 0,141$ ;  $t = 2,674$ ;  $p = 0,008$ ). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Udiyaningsih (2003) tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah de-

ngan prestasi kerja guru,  $R^2 = 0,438$ ;  $p = 0,000$ , Su-yono (2001) tentang pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Malang,  $R^2 = 0,903$ ;  $p = 0,000$ , Soewoto (2002) tentang pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan di Universitas Merdeka Malang,  $R^2 = 0,891$ ;  $p = 0,000$ , Sarwo Edy (2003) tentang pengaruh manajemen layanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik,  $R^2 = 0,701$ ;  $p = 0,000$  serta Cronin dan Taylor (1994) bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Temuan ini sejalan pula dengan teori yang dikembangkan oleh Hutt dan Speh (Tjiptono, 2000) bahwa kualitas layanan tersebut meliputi dua dimensi, yaitu *technical quality* yang berkaitan dengan kualitas keluaran jasa yang diterima pelanggan, dan *functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar di UNESA termasuk kategori sangat baik (9,17%), kategori baik (37,93%), kurang baik (38,23%), tidak baik (14,58%). Kualitas pelayanan akademik di UNESA termasuk kategori sangat baik (16,82%), baik (32,42%), kurang baik (34,25%), tidak baik (16,51%). Kualitas pelayanan administratif di UNESA termasuk kategori sangat baik (19,88%), baik, (21,41%), kurang baik (41,28%), tidak baik (17,43%). Kepuasan mahasiswa UNESA setelah memperoleh pelayanan akademik maupun administratif termasuk kategori sangat puas (6,73%), puas (16,51%), kurang puas (19,88%), tidak puas (56,88%). Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administratif secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNESA. ( $F = 60,550$ ;  $p = 0,000$ ). Koefisien determinasi sebesar 0,600,  $R^2 = 0,360$ . Berdasarkan metode stepwise dapat disimpulkan bahwa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah (a) Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNESA ( $\beta = 0,329$ ;  $t = 6,375$ ,  $p = 0,000$ ). (b) Kualitas layanan administratif berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNESA, ( $\beta = 0,274$ ;  $t = 5,157$ ;  $p = 0,000$ ). (c) Quali-

tas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNESA, ( $\beta = 0,141$ ;  $t = 2,674$ ;  $p = 0,008$ ).

## Saran

Peningkatan perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar masih perlu lebih ditingkatkan, karena masih cenderung pada kategori kurang baik (38,23%), tidak baik (14,58%). Oleh karena itu para dosen perlu merubah paradigma perilaku kepemimpinan dalam proses belajarnya. Perubahan ini bisa terjadi melalui pelatihan/penataran tentang model-model pembelajaran yang baru, seperti misalnya Pekerti, *Contextual Teaching and Learning*, *Cooperative Learning*, Pendekatan STAD, dan Manajemen Kelas.

Kualitas layanan akademik juga masih perlu lebih ditingkatkan karena masih cenderung kurang baik (34,25%), dan tidak baik (16,51%). Peningkatan terutama dalam aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) dari para petugas yang berkaitan dengan pelayanan kartu hasil studi (KHS) yang belum ajeg dikirim kepada orang tua mahasiswa, melalui pelatihan manajemen kualitas kepelayanan.

Kualitas layanan administratif perlu lebih ditingkatkan lagi karena cenderung kurang baik (41,28%),

tidak baik (17,43%). Peningkatan itu melalui pelatihan manajemen kualitas kepelayanan para SDM nya, terutama dalam aspek bukti fisik (*tangibles*) yang berkaitan dengan perpustakaan, ruang kuliah. Aspek kehandalan (*reliability*) yang berkaitan dengan administrasi keuangan (teknik pembayaran SPP). Aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang berkaitan dengan pelayanan administrasi surat menyurat yang cepat, baik ditingkat Jurusan, Fakultas, maupun Universitas, BAAKPSI, dan BAUK.

Kepuasan mahasiswa perlu mendapat perhatian yang serius karena juga cenderung kurang puas (19,88%), dan tidak puas (56,88%), kalau tidak pelanggan UNESA lambat laun akan berkurang.

Untuk melaksanakan point kesatu sampai dengan keempat, kiranya dirasa perlu adanya pengawasan atau kontrol dari pimpinan baik di tingkat Rektorat, Kepala Biro, Dekan maupun Ketua Jurusan atau Prodi untuk melaksanakan *Total Quality Management*.

Disarankan agar ada penelitian serupa, tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNESA, terutama variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini, antara lain yang berkaitan dengan variabel-variabel pemasaran jasa, lingkungan keluarga, lingkungan budaya, sikap, minat dan sebagainya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Algifari. 2002. *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi* (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE.
- Anoraga, P. & Suyati, S. 1995. *Perilaku Organisasi*. Semarang: Pustaka Jaya.
- Azwar, S. 1988. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya (Seri Psikologi)*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BAAKPSI. 2004. *Statistik Universitas Negeri Surabaya 2000/2001 s.d. 2003/2004*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Bush, T. & Coleman, M. 2000. *Leadership and Strategic Management in Education*. London: University of Leicester, Paul Chapman Publishing Ltd.
- Cronbach, L.J. 1984. *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row, Publishers.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1994. Servperf versus Servqual: Reconciling Performance Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58 (1): 125-131.
- Denny, P. 1986. *Peningkatan Mutu Terpadu*. Jakarta: Departemen Tenaga Kerja, Pusat Produktivitas Nasional.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1999. *Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 279/Q/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Surabaya*.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2005. *Rancangan undang-undang republik indonesia tentang guru dan dosen. Document\RUU GURU 2005\NASKAH RUU GURU FINAL. 28 April 2005.doc*, (Online), (<http://www.adobe.com/rdrmessage-Try4-ENU>), diakses 13 Agustus 2005.
- Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Edy, S. 2003. Manajemen Layanan Jasa dalam Peningkatan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Gresik. *Media Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan, Jurnal Pendidikan*, 26 (2): 103-118.
- Entin, D. 1994. Whither TQM: Ten Boston Colledges One Year Later. *Center for Quality of Management Journal*, 3 (3): 3-10.

- Gibson, L.J. 1992. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses* (Edisi keempat). Jakarta: Erlangga.
- Hersey, P. & Blanchard, K. 1982. *Management of Organizational Behavior Utilizing Human Resources* (Fourth Edition). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. 1979. *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston, Dallas, Geneva, Illinois, Hopewell, New Jersey, Palo Alto, London: McGraw Hill Company.
- Humas UNESA. 2003. *Gema XIX, Januari – April 2003*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Isparjadi. 2002. *Statistika Terapan untuk Studi Sosial Ekonomi*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Jurusan Ekonomi.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 279/O/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Surabaya.*
- Keputusan Presiden Republik Indonesia no. 93 Tahun 1999 tentang Perubahan Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Menjadi Universitas.*
- Kerlinger, F.N. 1990. *Foundation of Behavioral Research*. Terjemahan Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Koentjaraningrat, S. 1986. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat Prentice-Hall Edisi Indonesia.
- Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya. 2005. *Profil Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya*. Surabaya: UNESA.
- Mantra, I.B. 2000. *Langkah-langkah Penelitian Survai, Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Geografi-UGM.
- Maslow, A.H. 1987. *Motivation and Personality* (Third Edition). New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Moenier, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Mutu di Indonesia..* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudie, P. & Cottam, A. 1993. *The Management and Marketing of Service*. Oxford: Butterworth – Heinemann Ltd.
- Mutohir, T.C. 1995. *Profil dan Kebutuhan Guru Menjelang Abad XXI: Suatu Pragagasan*. Makalah disajikan dalam forum diskusi panel memenuhi permintaan Rektor IKIP Surabaya dalam rangka menyambut Dies Natalis IKIP Surabaya ke 31 di Kampus Ketintang Surabaya, tanggal 18 Desember.
- Owens, R.G. 1993. *Organizational Behavior in Education* (Fourth Edition). Boston-London-Toronto-Sydney-Tokyo-Singapore; Allyn and Bacon.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry, L.L. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research. *Journal of Marketing*, 58 (1): 111-124.
- Pasaribu, A. 1983. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pujawan, T. 1997. *Faktor-faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Pujiastuti, E.E. 2000. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Bank di Kotamadya Malang*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Pendidikan. 2004. *Buku Panduan Program Pengalaman Lapangan II*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Reksodiprodo, S. 1992. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPF.
- Salehuddin. 1999. *Pengaruh Kualitas Jasa (Service Quality) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malang-kuceswara Malang*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Sallis, E. 1993. *Total Quality Management in Education*. London: British Library Cataloguing In Publication Data.
- Santoso, S. 2002. *SPSS versi 10,0 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. 2003. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Slamet, P.H. 2004. *Sekolah sebagai Sistem*. Yogyakarta: Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soedijarto. 2004. Kurikulum, Sistem Evaluasi, dan Tenaga Pendidikan sebagai Unsur Strategis dalam Penyelenggaraan Sistem Pengajaran Nasional. *Jurnal Pendidikan Penabur*, 3 (3): 89-107.
- Soedjana, D. 1992. *Metoda Statistika*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Soewoto. 2002. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Ilmu Pengetahuan Sosial, Jurnal IPS dan Pengajarannya*, 36 (1): 168-176.



- Sudijono, A, 1987. *Pengantar Statistika Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Wibowo, E. 2002. *Statistika Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Window*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukanto, R. & Handoko, H. 1982. *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur dan Perilaku* (Edisi Kedua). Yogyakarta: BPF.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, A & Rohmad, Z. 2002. Pengembangan dan Implementasi Total Quality Management pada Sistem Layanan Akademik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9 (1): 69-82.
- Suyono, B. 2001. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Administratif terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Malang (UM). *Ilmu Pengetahuan Sosial, Jurnal IPS dan Pengajarannya*, 35 (2): 323-335.
- Tampubolon, D.P. 1995. *Manajemen Mutu Total di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Proyek HEDS Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Tenner, A.R. & De Toro, I.J. 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continues Improvement*. Madison: Wesley Publishing Company.
- Thoha, M. 1993. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tilaar, H.A.R. 2001. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. & Diana, A. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse, D.K. & Wilton, P.C. 1988. Model of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Reseach*, 25: 204-212.
- Udyaningsih. 2003. *Hubungan Penggunaan Kekuasaan Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Prestasi Kerja Guru pada Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Teknologi Industri*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Universitas Negeri Surabaya. 2004-2005. *Buku Pedoman Universitas Negeri Surabaya*. Surabaya: UNESA.
- Usman, H. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Wijaya. 2000. *Analisis Statistik dengan Program SPSS 10.0*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wirawan, N. 2002. *Statistika 2 (Statistik Inferensial)* (Edisi Kedua). Denpasar: Kerasa Emas.
- Yukl, G. 1994. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Diindonesiakan oleh Jusuf Udaya. Jakarta: Prenhalindo.