

## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DOSEN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (PENELITIAN PADA MAHASISWA SEMESTER II FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG)

Ilyas

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang  
Email: plsfpunnes@yahoo.co.id

***Abstract.** One of the subjects who had a goal guarding behavior in the learning process of students on campus is MKU (General Courses). And one of the common subjects are Islamic Education (PAI). With subjects such PAI sincerely hope college students to be able to color the character better. Hope is certainly not to blame, but please note that in the process of PAI college is not easy to carry out the mandate in order to make students become better morals. Because the process involves a lot of things, as in educational theory that there are several factors that affect learning, including students, teachers, objectives, content, and the environment. The results of this study indicate that some of the services that it is considered satisfactory academic student in university classes FIP UNNES PAI is mastery of the material by lecturers and professors appearance and acceptance of lecturers to students. Services that still needs improvement is the presence of a lecturer at the college, faculty understanding of the condition of the course students conformity with the plan of activities, evaluation and feedback, availability syllabus and plan learning activities and the provision of reference books.*

***Keywords:** Student Satisfaction; Lecturer Academic Services; Islamic Education.*

### PENDAHULUAN

Peran perguruan tinggi sebagai pewaris, pelestarian dan agen kebudayaan, mempunyai tanggung jawab tidak ringan. Apalagi dalam era globalisasi seperti sekarang ini, masuknya teknologi dan informasi tanpa batas tentu segi negatifnya menjadi ancaman serius dalam dunia pendidikan, lebih-lebih pada perguruan tinggi.

Salah satu mata kuliah yang memiliki tujuan mengawal perilaku mahasiswa dalam proses belajar di kampus adalah MKU (Mata

Kuliah Umum). Dan salah satu mata kuliah umum adalah Pendidikan Agama Islam (PAI). Dengan mata kuliah PAI tersebut perguruan tinggi sangat berharap mampu mewarnai akhlak mahasiswa menjadi lebih baik.

Harapan tersebut tentu tidak dapat disalahkan, namun perlu diketahui, bahwa pada prosesnya kuliah PAI tersebut tidaklah mudah dalam mengemban amanah agar menjadikan akhlak mahasiswa menjadi lebih baik. Karena dalam proses tersebut melibatkan banyak hal, sebagaimana dalam teori pendidikan bahwa

ada beberapa faktor yang mempengaruhi pembelajaran, diantaranya murid, guru, tujuan, isi, dan lingkungan. (Munib : 36 : 2011). Peran guru amatlah sangat penting dalam pelayanan pada murid untuk dapat menghasilkan produk yang prima, tentu salah satunya dibutuhkan layanan dosen yang memuaskan kepada mahasiswanya.

Tuntutan masyarakat pengguna kepada lembaga pendidikan agar memberikan layanan yang semakin maju dan memuaskan semakin kuat, hal ini dimungkinkan karena ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi “menu sajian utama” di lembaga pendidikan juga semakin maju pesat. Di sisi lain, dalam penyajian menu berupa layanan administrasi yang menyenangkan, dengan demikian diharapkan mahasiswa sebagai konsumen bisa belajar dengan baik dan mendapatkan kepuasan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 1992). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003 : 28). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan ditinggalkan mahasiswanya lantaran mereka tidak mendapatkan sesuatu yang diharapkan. Di sisi lain, dengan masuknya perguruan tinggi asing di Indonesia, yang cenderung memberikan layanan akademik dan administrasi dengan memanjakan konsumen (mahasiswa), maka tuntutan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan menyenangkan itu menjadi semakin kuat.

Universitas Negeri Semarang sebagai lembaga pendidikan yang memberikan lay-

anan jasa berupa pendidikan yang didalamnya tercakup layanan akademik dalam bentuk perkuliahan, pelaksanaan evaluasi, pemberian nilai, bimbingan skripsi, dan pemberian gelar pada akhir masa studi. Layanan ini diberikan oleh dosen yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Layanan tersebut sangat penting bagi kelancaran dan ketepatan penyelesaian studi, disamping itu juga menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi lembaga.

Bertolak dari pemikiran di atas bisa difahami, bahwa layanan akademik dalam lembaga pendidikan adalah masalah yang sangat penting bagi suksesnya proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Oleh sebab itu dipandang penting bagi lembaga untuk secara berkala melakukan evaluasi terhadap layanan itu dengan cara menjangkau informasi dari penggunanya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan dan sekaligus kualitas lembaga dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah diperolehnya temuan empiris tentang tingkat kepuasan mahasiswa semester II FIP UNNES terhadap layanan akademik dalam kuliah Pendidikan Agama Islam yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif, artinya penelitian ini sekedar menggambarkan data lapangan tentang kecenderungan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh lembaga. Populasi adalah mahasiswa semester II FIP UNNES yang menempuh mata kuliah PAI keseluruhannya berjumlah 650 mahasiswa. Maka sampel akan diambil 30% dari 650 dari jumlah mahasiswa menjadi 195 mahasiswa. Analisis data digunakan dengan deskriptif prosentase. Sedangkan untuk mendapatkan jawaban tentang alasan mereka puas, kurang puas atau

tidak puas terhadap beberapa aspek yang menonjol, maka analisis dilanjutkan dengan analisis kuantitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa yang mengikuti Kuliah pendidikan Agama Islam di FIP UNNES merasa beberapa layanan akademik berikut ada beberapa yang dirasa sudah memuaskan, sudah memuaskan meski dalam aspek tersebut masih perlu ditingkatkan, dan ada pula yang belum memuaskan, yaitu :

Layanan akademik yang dirasa sudah *sangat memuaskan* oleh mahasiswa berturut-turut dari yang paling tinggi adalah penguasaan materi oleh Dosen, tampilan dosen dalam kegiatan perkuliahan, penerimaan dosen terhadap mahasiswa, yang dirasakan baru memuaskan sebagian kecil, mahasiswa adalah kehadiran mahasiswa di kampus, ketersediaan silabus dan rencana kegiatan perkuliahan, dan paling sedikit dirasakan memuaskan mahasiswa adalah penghargaan dosen terhadap ide-ide mahasiswa, pemanfaatan buku-buku sumber untuk menunjang perkuliahan, dan penyediaan internet untuk mendukung perkuliahan.

Layanan akademik yang dirasa *sudah memuaskan oleh mahasiswa meski masih dirasa belum maksimal*, berturut-turut dari yang paling tinggi adalah kehadiran dosen di kampus, pemahaman dosen terhadap kondisi mahasiswa, kesesuaian kegiatan perkuliahan dengan rencana, pelaksanaan evaluasi dan balikan. Merasa ketersediaan silabus dan rencana kegiatan perkuliahan, penghargaan dosen ide-ide mahasiswa, dari pemanfaatan hasil-hasil penelitian muthakhir masih perlu ditingkatkan, merasa persediaan buku-buku referensi dan pembimbingan thesis belum maksimal, dan sebagian kecil merasa tampilan dosen, penerimaan dosen terhadap mahasiswa, pemanfaatan media pembelajaran, dan proses ujian thesis perlu ditingkatkan.

Layanan akademik yang dirasa *belum memuaskan*, berturut-turut dari yang paling tinggi adalah pemanfaatan media pembelajaran (58%), persediaan buku-buku referensi oleh lembaga, kesesuaian kegiatan perkuliahan dengan rencana, dan pemanfaatan buku sumber untuk menunjang perkuliahan serta pemanfaatan hasil-hasil penelitian muthakhir.

Masalah kepuasan adalah relatif, artinya bagi seseorang suatu layanan yang diterimanya dirasa sudah memuaskan, sementara individu yang lain merasa belum puas. Hal itu dimungkinkan karena kepuasan sangat berkaitan dengan :

Terpenuhinya kebutuhan seseorang bagi mahasiswa yang niat belajarnya sungguh-sungguh, ketidakhadiran dosen mungkin dirasa mengecewakan, hal itu menyebabkan mereka merasa tidak puas. Sedang bagi mereka yang niat kuliahnya sekedar untuk mendapatkan gelar, ketidakhadiran dosen mungkin justru sebagai sesuatu yang menyenangkan. Demikian pula dengan aspek penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, ketersediaan silabus, dan aspek-aspek layanan akademik lainnya. Faktor kebutuhan individu inilah yang menyebabkan individu yang satu sudah merasa puas, sedang individu yang lain belum puas.

Perbandingan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan individu. Jika seorang mahasiswa memiliki persepsi bahwa kuliah diajar oleh orang-orang ahli atau para pakar, tetapi yang dijumpai adalah dosen-dosen yang tidak ahli dalam bidangnya, maka mereka merasa tidak puas. Tetapi jika persepsi seseorang terhadap kuliah itu sekedar kumpul-kumpul tambah teman sambil rekreasi maka mereka dia tidak akan peduli dengan dosen yang memberi kuliah inti ahli dalam bidangnya atau tidak. Dari sini bisa dipahami karena persepsi mahasiswa terhadap layanan-layanan akademik tidak sama, maka wajar sekali bila terjadi dalam satu jenis layanan individu yang satu merasa belum puas, sementara yang lain sudah puas.

Kualitas jasa atau layanan; meski kepuasan individu dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dan persepsi terhadap kinerja, layanan atau produk, tetapi faktor kualitas jasa dan layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perorangan juga ikut menentukan. Tinggi atau rendahnya suatu layanan bisa dilihat dari beberapa sisi, antara lain (a) perbandingan antara harga yang harus dibayar konsumen (mahasiswa) dengan layanan yang diterima tentu berbeda. (b) perbedaan status sosial ekonomi individu yang dilayani; mahasiswa yang berlatar belakang sosial ekonomi tinggi membutuhkan layanan yang tidak sama dengan mereka yang status sosialnya rendah. Bertolak dari pemikiran di atas maka wajar jika suatu layanan diberikan kepada sekelompok individu sudah memuaskan, tetapi bagi kelompok yang lain belum. Namun demikian layanan yang buruk cenderung tidak memuaskan pengguna jasa layanan.

Parasuraman, et.al. (Kolter, 2003; 455) menunjukkan terdapat lima penentu mutu jasa menurut tingkat kepentingannya yaitu: (1) keandalan, kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) daya tangkap, yakni kemauan (daya tanggap) untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat; (3) kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan; (4) empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan (5) bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi.

Bertolak dari pemikiran di atas maka sangat mungkin terjadi layanan yang sama dirasakan memuaskan oleh sekelompok individu, tetapi dirasa belum memuaskan oleh sekelompok individu yang lain. Namun demikian aspek kuantitas jumlah orang yang merasa puas, belum puas, atau tidak puas juga perlu menjadi bahan pertimbangan bahwa dalam penilaian suatu layanan sudah memuaskan atau belum,

suatu layanan masih perlu ditingkatkan atau tidak.

Dengan demikian suatu layanan yang dinilai belum memuaskan bagi sebagian besar dari suatu kelompok bisa dinilai bahwa layanan itu memang belum memuaskan dan perlu diperbaiki. Sebaliknya layanan tertentu yang dinilai sudah memuaskan bagi sebagian besar dari suatu kelompok berarti layanan tersebut memang sudah memuaskan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti Kuliah Pendidikan Agama Islam terhadap layanan akademik yang diberikan oleh lembaga menunjukkan kecenderungan berikut :

Layanan akademik yang dirasa sudah sangat memuaskan oleh mahasiswa berturut-turut dari yang paling tinggi adalah penguasaan materi oleh dosen 75%, tampilan dosen dalam kegiatan perkuliahan 58%, penerimaan dosen terhadap mahasiswa 50%.

Layanan akademik yang dirasa sudah memuaskan oleh mahasiswa meski masih dirasa belum maksimal, berturut-turut dari yang paling tinggi 67%, adalah kehadiran dosen di kampus, pemahaman dosen terhadap kondisi mahasiswa, kesesuaian kegiatan perkuliahan dengan rencana, pelaksanaan evaluasi dan balikan 58%, merasa ketersediaan silabus dan rencana kegiatan perkuliahan, penghargaan dosen terhadap ide-ide mahasiswa dan pemanfaatan hasil-hasil penelitian mutakhir masih perlu ditingkatkan 42%, merasa ketersediaan buku-buku referensi dan pembimbingan belum maksimal.

Layanan akademik yang dirasa belum memuaskan, berturut-turut dari yang paling tinggi adalah pemanfaatan media pembelajaran 58%, penyediaan buku-buku referensi oleh lembaga 50%, dan kesesuaian kegiatan perkuliahan dengan rencana 33%.

## Saran

Saran disampaikan sebagai berikut; penyelenggara kuliah PAI di FIP UNNES dalam hal ini juga MKUMKDK; meski beberapa layanan akademik seperti penguasaan materi oleh dosen, tampilan dosen dalam kegiatan perkuliahan, dan penerimaan dosen terhadap mahasiswa sudah dirasa memuaskan oleh sebagian besar mahasiswa; tetapi beberapa jenis layanan akademik seperti kehadiran dosen di kampus, pemahaman dosen terhadap kondisi mahasiswa, kesesuaian kegiatan perkuliahan dengan rencana, pelaksanaan evaluasi dan balikan, ketersediaan silabus dan rencana kegiatan perkuliahan, penghargaan dosen terhadap ide-ide mahasiswa, dan pemanfaatan hasil-hasil penelitian mutakhir masih perlu ditingkatkan. Untuk itu, kerja sama yang baik antar sesama dosen maupun perhatian dosen terhadap mahasiswa masih perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Subarsini. 1998. *Management Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gunawan, Bambang. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas, Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan* : Studi Kasus di Supermarket
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Munib. 2004. *Analisis Faktor-Faktor Ilmu Pendidikan* UNNES Press.
- Muhaemin. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. Bank BPD Jateng Cabang Surakarta (Tesis)*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rais, Abdul Razaq. 2003. *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap : Studi pada Pasien RS PKU Muhammadiyah (Tesis)*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Susanto, Herry. 2001. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR BKK Karangmalang Kabupaten Sragen (Tesis)*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wahyuddin, M. Dan Ambar Muryati. 2001. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten" dalam *Jurnal Management Daya Saing, Vol, No. 2, Desember, hal. 188-197*. Program Pasca Sarjana UMS.
- Wiyono, A.S. dan M. Mahyudin, *Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta 57102 Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Diunduh dari [http://eprints.ums.ac.id/140/1/AZIZ\\_SLAMET.pdf](http://eprints.ums.ac.id/140/1/AZIZ_SLAMET.pdf) (pada tanggal 9 Agustus 2010).