

## MUTU LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN SMH BANTEN

Nana Suryapermana

nsuryapermana@yahoo.com

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan mutu layanan akademik kehadiran dosen, silabus/materi perkuliahan, tatap muka dosen, sarana prasarana, sikap dosen terhadap mahasiswa, ketepatan waktu hadir perkuliahan dosen, dan kualitas dosen dalam perkuliahan. Penelitian dilakukan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian 141 orang mahasiswa. Instrumen penelitian menggunakan angket. Analisis data menggunakan persentase. Hasil penelitian mendapati, mutu kehadiran dosen dalam perkuliahan tidak baik 0,70%, sangat baik 4,97%, kurang baik 25,54%, baik 29,79%, cukup baik 39%. Mutu silabus/materi yang disampaikan Dosen dalam pembelajaran tidak baik 0%, kurang baik 4,96%, sangat baik 6,39%, baik 38,29%, cukup baik 50,36%. Mutu lamanya tatap muka dosen dalam pembelajaran dengan mahasiswa tidak baik 0,70%, sangat baik 5,67%, kurang baik 7,10%, cukup baik 36,18%, dan baik 50,35%. Mutu sarana dan prasarana/fasilitas tidak baik 2,83%, sangat baik 2,83%, baik 24,12%, kurang baik 28,37%, dan cukup baik 41,85%. Mutu sikap dosen terhadap mahasiswa tidak baik 0,70%, kurang baik 4,97%, sangat baik 5,68%, cukup baik 37,59%, dan baik 51,06%. Mutu ketepatan waktu hadir dosen tidak baik 0,70%, sangat baik 0,70%, baik 20,57%, kurang baik 35,47% dan cukup baik 56%. Mutu kualitas dosen dalam memberikan perkuliahan tidak baik 0,0%, kurang baik 3,35%, sangat baik 14,90%, kurang baik 30,04%, dan baik 47,51%. Mutu mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Layanan dosen maupun sarana prasarana pada perguruan tinggi harus terus menerus ditingkatkan agar mahasiswa terpuaskan.

**Kata kunci:** dosen, kepuasan mahasiswa, layanan akademik, sarana prasarana, silabus.

**Abstract.** This study aimed to describe the service quality academic faculty attendance, syllabus / lecture material, face to face faculty, facilities, faculty attitudes toward students, faculty timeliness attend lectures, and the quality of lecturers in lectures. The study was conducted at the Faculty of Tarbiyah and Teaching IAIN SMH Banten. The research method uses a quantitative approach. The research sample 141 students. The research instrument used questionnaire. Analysis of data using percentages. Results of the study found that the quality of lecturers in the lecture attendance is not good 0.70%, 4.97% is very good, less good 25.54%, 29.79% good, 39% good enough either. Quality syllabus / material presented Lecturer in learning is not good 0%, unfavorable 4.96%, 6.39% is very good, good 38.29%, 50.36% is good enough. Quality-face length lecturer in learning with students is not good 0.70%, an excellent 5.67%, 7.10% is not good, quite good 36.18%, and 50.35% better. Quality infrastructure / facilities were not good is not good to 2.83%, 2.83% is very good, good 24.12%, unfavorable 28, 37%, and a pretty good 41, 85%. Quality of faculty attitudes towards student is not good 0.70%, 4.97% less good, very good 5.68%, 37.59% is good enough, and either 51.06%. Quality timeliness is not good lecturers present 0.70%, 0.70% excellent, 20 good, 57%, unfavorable 35, 47% and 56% is good enough. Quality of lecturers in giving lectures are not good 0.0%, 3.35% less good, very good 14.90%, 30.04% less good, and good 47.51%. Service faculty and infrastructure at universities must be continuously improved so that students are satisfied.

**Keywords:** lecturer, mahasiswa satisfaction, academic services, means prasarana, syllabus

## **Pendahuluan**

Terdapat beberapa faktor yang sangat menentukan kualitas pengelolaan pendidikan, diantaranya yaitu tentang pelayanan Akademik dan pelayanan Administrasi. . Yang dimaksud pelayanan akademik disini yaitu suatu proses melayani hal hal yang berkaitan dengan berbagai macam administrasi penyelenggaraan pendidikan, mulai dari awal mahasiswa masuk hingga selesai dalam menempuh pendidikan. Indikator layanan Akademik tersebut meliputi; tingkat kehadiran dosen, kurikulum yang digunakan, lamanya kuliah tatap muka, fasilitas/ sarana prasarana dan sikap dosen. Begitu juga layanan administrasi merupakan faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Hampir seluruhnya kegiatan pendidikan itu berpusat pada jalannya roda layanan administrasi. Dapat dipastikan jika layanan administrasi tidak baik, maka proses penyelenggaraan pendidikan juga tidak akan berjalan dengan baik. Indikator layanan Administrasi ini meliputi; Sikap staf administrasi; Kejelasan informasi; Ruang tunggu yang nyaman; Penanganan keluhan oleh staf administrasi; Kecepatan pelayanan staf administrasi

Berhasilnya penyelenggaraan pendidikan, perlu didukung oleh mutu pelayanan akademik dan layanan administrasi yang baik juga. Sehingga semua yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan dapat terlayani dengan baik. Baiknya pelayanan akademik dan pelayanan administrasi tidak serta merta berdasarkan penilaian sendiri dari pihak lembaga, tapi terkadang dapat dikatakan baik itu berdasarkan hasil pendapat atau persepsi mahasiswa yang merasakan langsung akibat dari hasil pelayanan tersebut.

Berdasarkan pengamatan dilapangan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi pada Fakultas Tarbiyah Istitut Agama Islam Negeri “ SMH” Banten tergambar cukup baik. Penilaian ini hanya berdasarkan pengamatan saja. Oleh karena itu untuk lebih jelas dan konkritnya hasil pengamatan ini , peneliti mencoba untuk meminta pendapat/tanggapan mahasiswa tentang keberadaan pelayanan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Terciptanya fakultas yang yang berkualitas dalam Perguruan Tinggi tentunya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa pelayanan. Jika pelayanan akademik ini berjalan dengan baik maka mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan akan merasakan kepuasan. Menurut Irawan ( 2002 : 4) Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Berdasarkan hal ini berarti kepuasan pengguna jasa dapat diukur dari tanggapan atau persepsi mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan pada Perguruan Tinggi

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam akademika, karena hal ini merupakan tolok ukur bagi keberhasilan kinerja birokrasi fakultas bahkan perguruan Tinggi itu sendiri. Hal ini perlu diperhatikann oelh pihak lembaga, karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara pegawai dengan mahasiswa, sehingga mahasiswa akan menilai secara langsung selama kegiatan pelayanan tersebut berlangsung.

Terlalu banyak permasalahan akademik yang sering dijumpai diantaranya yaitu keluhan mahasiswa terkait kehadiran dosen dalam mengajar, sikap dosen, ketidaktepatan waktu dosen hadir untuk mengajar, selain itu, juga tidak maksimalnya penggunaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung perkuliahan. Begitu juga dalam pelayanan administrasi terkadang menimbulkan permasalahan, yang pada akhirnya membuat mahasiswa mengeluh. Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan administrasi ini diantaranya yaitu; Sikap staf administrasi; Kejelasan informasi; Ruang tunggu yang nyaman; Penanganan keluhan oleh staf administrasi; Kecepatan pelayanan staf administrasi.

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan akademik tersebut, diperlukan pengelolaan yang baik. Pengelolaan yang baik berarti pula harus meningkatkan mutu pelayanan akademik terhadap para pengguna, dalam hal ini mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten.

Pengelolaan dalam meningkatkan mutu layanan akademik dalam pendidikan di perguruan tinggi didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Bab III Tentang Standar Pengelolaan Pasal 49 ayat 2, yang menyatakan bahwa ; Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi yang dalam batas-batas yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian dalam pengelolaan akademik, operasional, personalia, keuangan dan area fungsional pengelolaan lainnya yang diatur masing-masing perguruan tinggi

Berdasarkan hal tersebut, jelaslah bahwa untuk meningkatkan mutu layanan akademik harus dikelola dengan baik oleh pihak perguruan tinggi yang bersangkutan. Sehingga kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan akan terpenuhi dengan baik. Yang pada akhirnya kualitas perguruan tinggi akan semakin meningkat sesuai dengan yang diharapkan

Akar permasalahan dalam penelitian ini adalah; masih lemahnya mutu pelayanan bidang akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Sehingga tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan mutu pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN “SMH” Banten

## **Kajian Literatur**

### **Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi**

Secara konseptual manajemen mutu dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen mutu adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang dan/atau jasa termasuk layanan jasa pendidikan. Manajemen mutu merupakan strategi pengelolaan mutu yang berusaha memenuhi harapan pelanggan yang dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk mencapai peningkatan mutu.

Layanan jasa pendidikan oleh lembaga pendidikan terhadap masyarakat saat ini sangat memerlukan Sumber Daya Manusia unggul yang merupakan konsekuensi logis pentingnya

pelaksanaan dari manajemen mutu layanan dalam pendidikan. Sumber daya manusia yang dimaksud dapat meliputi komponen-komponen pendidikan yaitu dosen, rektor, tenaga administrasi, peserta didik, dan lainnya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi.

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Untuk itu perlu peran serta seluruh masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan sumber daya manusia. Sebuah lembaga pendidikan yang berhasil adalah lembaga yang tingkat efektivitas dan produktivitasnya terutama dalam hal peningkatan SDM semakin lama semakin baik. Karena pengaruhnya berdampak pada pelayanan terbaik yang akan dirasakan oleh para pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dari lembaga tersebut. Konsep manajemen mutu layanan dalam pendidikan berarti mengutamakan layanan terhadap peserta didik dalam meningkatkan mutu, atau upaya perbaikan lembaga pendidikan secara komprehensif. Di dalamnya tentu harus ada upaya dalam memperbaiki kultur lembaga pendidikan dan hal itu dimulai dari tindakan manajemen.

Manajemen mutu layanan dalam pendidikan melewati beberapa proses sejak dari persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan mutu jasa layanan pendidikan yang diharapkan para peserta didik. Oleh karena itu, terdapat beberapa usaha yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan melalui perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, serta pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan ulang. Selanjutnya dalam hal ini keberhasilan sebuah lembaga program pascasarjana sebagai satu unit kerja perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui penggunaan jasa dalam hal ini adalah mahasiswa program pascasarjana. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih ataupun kurang (Irawan; 2002:37). Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman mengenai apa yang dibutuhkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Cravens; 1994).

Gaspersz menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan, yaitu: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan, (5) kelengkapan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain (Gasperz, 2003: 235).

Dalam manajemen industri jasa pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa, membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang yaitu: (1) pelayanan merupakan *output* tak terbentuk (*intangible output*), (2) pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar, (3) pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi, (4) terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan, (5) pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan, (6) keterampilan personal “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan, (7) pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal, (8) membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan, (9) perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya, (10) fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan, (11) pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif, (12) pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses, dan (13) *option* penetapan harga adalah lebih rumit (Gasperz, 2003: 241).

Dalam industri jasa pendidikan, komponen kualitas tidak cukup sekedar yang ada pada macam atau jenis layanan yang diberikan tetapi juga sangat tergantung pada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Menurut Berry Berman dalam Tjiptono (2005:102) ada lima komponen pokok yang menentukan kualitas layanan yaitu: 1) *Reliability – the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently*; 2) *Responsiveness – the willingness to provide prompt service and help customer*; 3) *Assurance – employees knowledge, courtesy, and ability to convey trust and confidence*; 4) *Empathy – the provision of caring, individualized attention to customers*; 5) *Tangibles – the physical facilities, equipment, appearance of personal*.

Kelima komponen kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* meliputi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, *assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, *empathy* meliputi syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi (Tjiptono; 2005:102). Dalam penelitian ini kelima komponen kualitas layanan di atas akan digunakan sebagai acuan dalam kerangka pikir. Alasan pemilihan komponen kualitas layanan ini didasarkan pada telaah literatur yang komponen kualitas layanan inilah yang paling banyak diacu untuk menentukan mutu layanan.

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan suatu organisasi. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu organisasi

memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap layanan. Mahasiswa dalam manajemen mutu adalah layanan akademik adalah pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk member kepuasan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa saja yang dominan menentukan tingkat kepuasan. Bagian akademik program pascasarjana harus peka dan terus mengevaluasi sistem pelayanannya, indikator apa yang harus dipertahankan dan harus ditingkatkan, sehingga kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan terus meningkat. Lewis dan

Booms dalam Tjiptono (2005:121) mendefinisikan “kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Dengan kata lain, jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Selanjutnya terkait ini Lawrence A. Sherr menyatakan bahwa “*studies of success stories in industry reveal that virtually every successful company has a driving desire to focus on satisfying customer Total Quality Management needs*” (<http://campus.umn.edu/assess/tqm/tqmhed5.html>). Sejatinya perbaikan mutu pendidikan harus dilakukan secara terus menerus salahsatunya dengan cara memperbaiki mutu layanan akademiknya.

### **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Insitut Agama Islam Negeri “ Sultan Maulana Hasanuddin “ Banten. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, sebanyak 2971 orang. Penentuan besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *Multiple Stage Sample* dengan *proportional probability sampling* yaitu dari tip kelompok populasi dipilih sejumlah anggota tertentu untuk dimasukkan dalam sampel. Maka tiap anggota kelompok mempunyai probabilitas yang sebanding dengan besar relative darinkelompok yang dimasukan dalam subsample ( Nazir:1983: 332 ). Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 141 mahasiswa sebagai responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Metode Kuantitatif*, yaitu suatu studi mendalam dengan menggunakan analisa statistik yang berupa angka-angka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*metode deskriptif* “. Metode deskriptif ini bertujuan

untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai karakteristik dan akurasi data dari responden, mengenai masalah yang sedang diteliti. Atmaha (1978: 27) menyatakan sebagai berikut:

Metode peyelidikan deskriptif ialah suatu penyelidikan dalam taraf *fact finding* disertai dengan interpretasi-interpretasi yang adiquat atau dengan perkataan lain suatu penyelidikan yang menggambarkan /melukiskan keadaan dari seseorang, lembaga atau masyarakat tertentu pada saat sekarang ini berdasarkan faktor-faktor yang nampak saja (*surface factors*) dalam situasi yang diselidikinya. Adapun alasan menggunakan metode Deskriptif yaitu: (1) mencari informasi faktual secara mendetail tentang gejala yang ada; (2) mengidentifikasi masalah untuk mendapatkan justifikasi kegiatan yang sedang berjalan; (3) mengetahui yang dilakukan oleh orang yang menjadi sasaran penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi; (4) hasilnya dimanfaatkan untuk kepentingan yang sifatnya terbatas, karena data yang dikumpulkan dibatasi oleh waktu; (5) metoda ini mencakup pengumpulan, penyusunan, analisis, dan interpretasi data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar kepada responden, yaitu mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN AMH Banten. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rating scale. Rating scale adalah rangkaian pilihan jawaban dimana responden diminta untuk menggunakannya dalam menunjukkan respon atau sikap. Skala pengukuran ini terdiri dari serangkaian label dengan deskripsi tertulis. Serangkaian label yang dimaksud adalah sebagai berikut: a) Sangat Baik; b) Baik ; c) Baik; d) Cukup Baik ; e) Kurang Baik ; f) Tidak Baik .

Teknik analisis data dengan prosentase secara keseluruhan, dengan rumus sebagai berikut: F

$$\frac{F}{N} \times 100 \% = P.$$

F = Jumlah penjawab; N = Jumlah sampel; dan P= Prosentasi jawaban. Hasil perhitungan diprosentasekan dengan kriteria sebagai berikut : 0 % = Tidak seorangpun; 1 - 25 % = Sebagian kecil; 26 - 49 % = Hampir setengahnya; 50 % = Setengahnya; 51 - 75 % = Lebih dari setengahnya; 76 - 99 % = Sebagian besar; 100% = Seluruhnya.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Mutu Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten**

#### **Tingkat Kehadiran Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten dalam Mengajar**

Terciptanya proses pembelajaran yang baik, efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan tidak terlepas dari keterlibatan dosen masuk dalam proses belajar mengajar di kelas. Kehadiran dosen dalam pembelajaran sangat menentukan berjalan tidaknya roda pembelajaran di kelas khususnya, umumnya berjalanya roda pembelajaran di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten. Selama ini tingkat kehadiran dosen mengajar tentunya tidak sepenuhnya terpenuhi 100 % sesuai jadwal sebanyak 16 ( enam belas )

pertemuan tatap muka. Sebenarnya pertemuan yang efektif hanya 14 kali pertemuan, 2 pertemuan berikutnya adalah pelaksanaan Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester.

Banyak kendala yang mengakibatkan kehadiran dosen ke kelas untuk melaksanakan mengajar terhambat sehingga tidak memenuhi target yang diharapkan. Tidak masuknya dosen ke kelas bukan tanpa alasan, meskipun hal ini belum diadakan penelitian tentang Alasan/Hambatan Dosen Tidak Masuk Kelas. Tetapi berdasarkan pemantauan dan pengalamannya yang selama ini dirasakan dan terjadi pada setiap dosen, sangat masuk akal dan wajar saja dosen jarang masuk. Hambatan hambatan itu diantaranya; sakit, ada kegiatan di kampus seperti Rapat, Work Shop, Seminar, Rapat Kerja (Raker), bimbingan PPLK, menguji Munaqasah, Kegiatan Wisuda, Ujian Praktek Ibadah BTQ/QQWT, Bimbingan Kukerta, Dinas Luar, Ada pekerjaan mendadak di luar kampus, Taziah, Undangan pernikahan, Malas (*tidak mood*), mungkin saja melaksanakan pernikahan, bagi dosen yang belum menikah, kebetulan dihari jadwal mengajar, otomatis tidak masuk kelas, kebetulan ada acara keluarga mendadak yang sangat penting dan lain sebagainya. Hal-hal inilah yang membuat dosen tidak mampu untuk sempurna hadir dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga pengajar. Lalu bagaimana tentang tingkat kehadiran dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten. Berdasarkan penyebaran angket kepada mahasiswa sebagai responden diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum pada table berikut ini:

Tabel 1  
Tingkat Kehadiran Dosen Mengajar

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	7	4,97
2	Baik	42	29,79
3	Cukup Baik	55	39,00
4	Kurang Baik	36	25,54
5	Tidak Baik	1	0,70
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan perhitungan table tersebut di atas, menunjukkan bahwa responden/mahasiswa yang menyatakan tingkat kehadiran dosen dalam perkuliahan sangat baik sebanyak 7 orang atau sebesar; 4,97 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 42 orang atau sebesar 29,79 %. Responden yang menyatakan “ cukup baik “ sebanyak 55 orang atau sebesar 39 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 36 orang atau 25,54 % dan responden/mahasiswa yang menyatakan “ tidak baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0.70 %.

### **Silabus/Materi yang Disampaikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran**



Terciptanya pembelajarannya yang baik, tentunya dipengaruhi oleh silabus dan materi yang disampaikan dosen pada setiap pembelajaran di kelas. Dalam silabus ini sudah barang tentu isinya berkaitan dengan mata kuliah yang akan disampaikan pada semester tersebut. Berangkat dari silabuslah seorang dosen akan menyampaikan materi, baik melalui ceramah ataupun diskusi. Begitu juga mahasiswa diberikan tugas materi baik individu maupun kelompok. Hal ini biasanya dilakukan untuk membuat mahasiswa lebih aktif dalam belajar. Sehingga tidak terkesan dimonopoli oleh dosen.

Silabus /materi yang disampaikan dosen pada setiap pembelajaran tentunya sudah sesuai dengan Kurikulum Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri SMH Banten. Sehingga memudahkan para dosen untuk mengadopsi isi dan materi Mata Kuliah yang akan disampaikan. Berkaitan dengan silabus/materi yang disampaikan dosen pada Fakultas Tarbiyah salah seorang mahasiswa dan Keguruan ini, berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara dengan mahasiswa nampaknya sudah baik. Untuk melihat seberapa besar tanggapan mahasiswa terhadap silabus/materi yang disampaikan dosen, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.  
Silabus/Materi Yang Disampaikan Dosen  
Dalam Pembelajaran

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	9	6,39
2	Baik	71	50,36
3	Cukup Baik	54	38,29
4	Kurang Baik	7	4,96
5	Tidak Baik		-
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, bahwa menunjukkan responden/mahasiswa yang menyatakan Silabus/Materi yang disampaikan Dosen dalam pembelajaran “sangat baik” sebanyak 9 orang atau sebesar 6,39 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “baik” sebanyak 71 orang atau 50,36 %. Yang menyatakan “cukup baik” sebanyak 54 orang atau sebesar 38,29 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “kurang baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 4,96%. Sedangkan responden/mahasiswa yang menyatakan “tidak baik” tidak seorangpun, atau 0 %.

### **Lamanya Waktu Tatap Muka Dosen Dalam Proses Pembelajaran**

Terciptanya pembelajaran yang baik dan menghasilkan sesuai dengan yang diharapkan tentunya sangat berkaitan dengan lamanya waktu tatap muka dosen mengajar

dengan mahasiswa di kelas. Semakin lama dosen berinteraksi dengan mahasiswa maka akan semakin menarik dan lebih luas materi yang disampaikan oleh dosen. Biasanya lamanya tatap muka dosen dalam pembelajaran berkaitan dengan berapa banyaknya SKS ( System Kridit Smester) yang diterima oleh masing masing dosen. Ada yang 2 dan 3 sks dalam satu kali pertemuan, atau 100 sampai 150 menit. Untuk mendipytakann lama dan tidakny pertemuan tatap muka dosen dengan mahasiswa di kelas, tentunya terkait dengan berpa banyaknya materi yang dipersiapkan untuk waktu 100 atau 150 menit. Bahkan hal ini bisa saja terkait dengan kemampuan dosen dalam menyampaikan materi. Sekalipun banyak materi, tetapi jika dosen tidak mampu menyampaikan dengan baik , maka akan kehabisan maeteri, sedangkan waktunya masih banyak. Hal ini yang terkadang membuat dosen cepat mengakhhiri pertemuan, meskipun waktunya masih ada. Yang baik penyampaian materi sesuai dengan waktu yanagtelah ditetapkan, sehingga tidakberkurang dan tidak lebih. Jika kurang mahasiswa yang rugi , jika lebih dosen yang lain waktunya berkjurang karena terpakai oleh dosen yang pendahulu. Oleh karena itu sebaiknya pandai pandailah dosen mengatur waktu pertemuan tatap muka dikelas dengan mahasiswa. Artinya, harus menyesuaikan materi dengan waktu yang tersedia.

Berdasarkan hasil pemantauan, pengamatan dan hasil sebaran angket ke mahasiswa tentang lamanya tatap muka dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran di kelas, seperti yang tercantum dalam table berikut ini:

Tabel 3  
Lamanya Tatap Muka Dosen Dalam Pembelajarann Dengan Mahasiswa di Kelas

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	8	5,67
2	Baik	71	50,35
3	Cukup Baik	51	36,18
4	Kurang Baik	10	7,10
5	Tidak Baik	1	0,70
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan perhitungan tabel terebut di atas, menunjukkan bahwa responden/mahasiswa yang menyatakan lamanya tatap muka dosen dalam pembelajaran dengan mahasiswa “ sangat baik” yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 5,67 %. Responden /mahasiswa yang menyatakan “ baik’ sebanyak 71 oranf atau sebesar 50.35 %. Yang menyatakan “ cukup baik” sebanyak 51 orang atau sebesar 36,18 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 10 orang atau sebesar 7,10 %, dan mahasiswa yang menyatakan “tidak baik” hanya 1 Orrang atu sebesar 0,70 %.

**Fasilitas/Sarana Kampus Tarbiyah dan Keguruan**

Terciptanya kenyamanan dalam lembaga perkatoran ataupun dilembaga pendidikan, baik fomal maupun non formal, baik pada lembaga pendidikan rendah, menengah dan tinggi, semuanya tidak terlepas dari pengaruh keadaan sarana dan prasarana dan lengkapnya fasilitas yang diberikan bagi lembaga untuk kenyamanan pengguna jasa, dalam hal ini para pegawai ataupun para peserta didik sebagai pengguna jasa.

Tersedianya sarana dan prasarana di lembaga pendidikan tentunya sangat berpengaruh pada tingkat keadaan dan kenyamanan para peserta didik/mahasiswa. Jika sarana dan fasilitas yang disuguhkan dilembaga pendidikan kurang lengkap bahkan tidak memadai, maka keadaan dalam lembaga tersebut tidak akan kondusif, karna mereka, baik mahasiswa maupun pegawai tidak akan merasa betah dan nyaman untuk tinggal berlama-lama dalam kantor /kampus. Bukan berarti mereka akan keluar dan pulang, tetapi secara psikologis mereka merasa tidak diberikan kenyamanan dan kenikmatan ketika masuk kantor maupun kuliah bagi mahasiswa. Umumnya sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan dan diberikan pada pengguna jasa, misalnya tempat duduk yang layak dan enak untuk diduduki, kursi duduk tempat istirahat diluar kelas atau diluar tempat pelayanan administrasi, lingkungan yang asri, perpustakaan yang lengkap, setiap ruangan ber AC baik untuk pegawai maupun ruang kelas bagi mahasiswa, kelengkapan komputer di lab buat mahasiswa, tempat parkir yang layak dan mencukupi dan sebagainya. Apabila hal ini terpenuhi, sudah barang tentu mahasiswa akan merasa betah dan nyaman untuk kuliah. Namun kita sadari tidak semua lembaga pendidikan memenuhi sarana dan prasarana yang diinginkan. Tidak semua lembaga pendidikan tinggi memiliki fasilitas yang lengkap. Begitu juga sarana dan prasarana dan fasilitas yang terdapat di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri “ SMH “ Banten tentunya tidak semuanya terpenuhi, tidak semuanya ada. Namun meski demikian, perkuliahan dan kehadiran mahasiswa masih tergolong baik. Demikian juga keadaan sarana dan prasarana serta fasilitas di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, masih termasuk menyenangkan dan nyaman untuk singgah para mahasiswa. Untuk mengetahui seberapa besar persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana/fasilitas Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 4

Sarana dan Prasarana/Fasilitas Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	4	2,83
2	Baik	34	24,12
3	Cukup Baik	59	41,85
4	Kurang Baik	40	28,37
5	Tidak Baik	4	2,83
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, menunjukkan bahwa responden/mahasiswa yang menyatakan sarana dan prasarana/fasilitas Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri SMH Banten “sangat baik” yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 2,83 %. Yang menyatakan “baik” sebanyak 34 orang atau sebesar 24,12%. Mahasiswa yang menyatakan “cukup baik” sebanyak 59 orang atau sebesar 41,85 %. Yang menyatakan ‘Kurang baik’ sebanyak 40 orang atau sebesar 28,37 %. Sedangkan yang menyatakan “tidak baik” sebanyak 4 orang atau sebesar 2,83 %.

### **Sikap Dosen Terhadap Mahasiswa di Lingkungan Kampus Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

Sikap seorang dosen sangat penting dalam pergaulan dengan mahasiswa di lingkungan kampus. Hal ini akan berpengaruh terhadap perkembangan sikap pada mahasiswa baik terhadap dosen maupun pada mahasiswa yang lain, bahkan mungkin terhadap semua kalangan pegawai yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten. Berbicara sikap dosen disini, tentunya berkaitan dengan masalah perilaku, tingkah laku dan kepribadian dosen yang ditunjukkan di depan mahasiswa. Sikap disini tentunya ketika dosen bertemu, bertatap muka, bergaul dan berbincang dengan mahasiswa. Apakah sikapnya baik dan menyenangkan, atau tidak baik bahkan tidak menyenangkan.

Tidak semua manusia itu memiliki sikap baik, dan tidak semua manusia memiliki sikap buruk. Begitu juga dengan dosen. Tidak semuanya dosen itu memiliki sikap yang baik, baik ucapannya maupun tingkah lakunya. Terkadang mungkin menurut dosen apa yang dia lakukan selama ini baik dan merasa baik bahkan mungkin merasa yang paling baik. Tetapi semua itu kadangkala diluar dugaan. Kadang mahasiswa merasa kecewa dengan ucapan dan tingkah laku serta sikap dosen. Mengingat setiap manusia memiliki cara pandang yang berbeda, memiliki persepsi yang berbeda dan memiliki adat istiadat serta budaya yang berbeda pula. Begitu juga dengan sikap dosen yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, tentunya memiliki keunikan yang berbeda pula. Namun selama ini berdasarkan pantauan dan pengamatan di lapangan terlihat sikap para dosen baik ketika sedang berdialog, bercengkrama, dan bergaul dengan mahasiswa. Untuk membuktikan seberapa besar tanggapan mahasiswa terhadap sikap para dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5  
Sikap Dosen Terhadap Mahasiswa FTK  
IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	8	5,68
2	Baik	72	51,06
3	Cukup Baik	53	37,59
4	Kurang Baik	7	4,97
5	Tidak Baik	1	0.70
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, menunjukkan bahwa responden/mahasiswa yang menyatakan sikap dosen terhadap mahasiswa SMH Banten “sangat baik” adalah sebanyak 8 orang atau sebesar 5,68 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 72 orang atau sebesar 51,06. Mahasiswa yang menyatakan “ Cukup baik” sebanyak 53 orang atau sebesar 37,59 %. Yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 4,97 %, sedangkan yang menyatakan “ Tidak baik” hanya 1 orang atau sebesar 0.70 %.

### **Ketepatan Waktu Dosen Hadir Dalam Perkuliahan.**

Hadirnya dosen dalam perkuliahan tentunya sangat diharapkan dan dinanti nantikan oleh-oleh seluruh mahasiswa. Namun terkadang harapan tinggal harapan, dosen datangnya telat, lambat, lelet dan lemot , sehingga tidak tepat waktu. Ini yang sering membuat mahasiswa kecewa. Memang sebenarnya kehadiran dosen sangat dipertaruhkan keadaanya. Artinya ketepatan waktu hadir sebaiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan jadwal kuliah. Tapi pada kenyataannya banyak dosen yang tidak tepat waktu ketika harus hadir dalam perkuliahan. Hal ini wajar saja terjadi , mengingat tidak semua perjalanan menuju kampus dapat berjalan mulus. Tentunya ada saja halangan baik diperjalanan maupun yang berkaitan dengan manusianya, dalam hal ini dengan dosen itu sendiri. Berdasarkan hasil pemantauan dan wawancara dengan mahasiswa , memang diakui bahwa dosen yang memberikan perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten masih terbilang cukup baik dalam hal ketepatan waktu hadir dalam perkuliahan. Sekalipun tidak dapat dipungkiri, masih banyak dosen yang kehadirannya tidak tepat waktu, kadang juga mengambil waktu mengajar dosen lain bahkan banyak juga yang tidak hadir hingga waktu jam mengajar slesai. Hal ini memang suatu pemandangan dan fenomena yang sering terjadi dikampus ketika waktu mengajar tiba.

Untuk mengetahui seberapa besar tanggapan mahasiswa terhadap ketepatan waktu hadir dosen dalam memberikan perkuliahan, peneliti telah menyebarkan angket kepada sejumlah responden/mahasiswa, hasilnya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 6  
Ketepatan Waktu Hadir Dosen FTK  
IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	1	0,70
2	Baik	29	20,57
3	Cukup Baik	60	42.56
4	Kurang Baik	50	35.47
5	Tidak Baik	1	0,70
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, menunjukkan bahwa mahasiswa yang menyatakan ketepatan waktu hadir dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten” Sangat baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0,70 %. Yang menyatakan “ baik “ sebanyak 29 orang atau sebesar 20, 57%. Yang menyatakan “ cukup baik” 60 orang atau 42, 56 %. Responden yang menyatakan “kurang baik” sebanyak 50 orang atau sebesar 35, 47 %.. Sedangkan yang menyatakan “tidak baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0,70 %.

### **Kualitas Dosen Ketika Memberikan Perkuliahan**

Untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kualitas baik, tentunya mesti dilatih, dibimbing dan diajarkan oleh orang yang memiliki ilmu yang berkualitas unggul. Sehingga kelak akan menularkan berbagai macam keilmuan yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga hasil dan bobot mahasiswa sangat berkualitas. Namun pada kenyataannya, ibarat tak ada gading yang tak retak. Maksudnya sekalipun hebatnya seseorang dalam memiliki suatu ilmu, tentunya tetap akan memiliki kelemahan entah itu sedikit atupun banyak. Dalam hal ini tentunya seorang dosen dituntut untuk selalu dan selalu menyempurnakan ilmunya untuk memperbaiki kualitas ilmunya agar dalam pembelajaran dengan mahasiswa dikelas dapat menunjukkan proses pembelajaran yang baik, yang pada akhirnya ilmu yang diterapkan kepada mahasiswa berhasil dengan baik, sehingga kualitas mahasiswa akan semakin baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa tentang kualitas dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sulta Maulana Hasanuddin Banten pada dasarnya sudah baik dan telah memenuhi standar. Apalagi dosen sekarang harus memiliki kualifikasi pendidikan minimal S2 bahkan sekarang sudah banyak yang memiliki kualifikasi pendidikan S3. Hal ini setidaknya dapat membantu dan mendorong kualitas dosen dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan hasil sebaran angket kepada sejumlah mahasiswa sebagai responden tentang tanggapan mahasiswa terhadap kualitas dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, seperti yang tercantum pada tabel berikut ini :

Tabel 7  
Kualitas Dosen Dalam Memberikan Perkuliahan

No	Option Jawaban	F	%
1	Sangat Baik	21	14,90
2	Baik	67	47,51
3	Cukup Baik	48	34,04
4	Kurang Baik	5	3,55
5	Tidak Baik	-	-
	Jumlah ( P )	141	100

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, menunjukkan bahwa responden / mahasiswa yang menyatakan kualitas dosen dalam memberikan perkuliahan “ Sangat baik” yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 14,90 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 67 orang atau sebesar 47,51%. Responden yang menyatakan “cukup baik “ sebanyak 48 orang atau sebesar 34,04%. Yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 3,55 %. Sedangkan yang menyatakan “ tidak baik” tak seorangpun atau sebesar 0 %.

### Penutup

Tingkat layanan akademik kehadiran dosen dalam perkuliahan sangat baik sebanyak 7 orang atau sebesar; 4,97 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 42 orang atau sebesar 29,79 %. Responden yang menyatakan “ cukup baik “ sebanyak 55 orang atau sebesar 39 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 36 orang atau 25,54 % dan responden/mahasiswa yang menyatakan “ tidak baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0.70 %.

Tingkat layanan akademik Silabus/Materi yang disampaikan Dosen dalam pembelajaran “ sangat baik “ sebanyak 9 orang atau sebesar 6,39 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan ‘ baik “ sebanyak 71 orang atau 50,36 %. Yang menyatakan “ cukup baik” sebanyak 54 orang atau sebesar 38,29 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “kurang baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 4,96%. Sedangkan responden/mahasiswa yang menyatakan “ tidak baik” tidak seorangpun , atau 0 %.

Tingkat layanan akademik lamanya tatap muka dosen dalam pembelajaran dengan mahasiswa “ sangat baik” yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 5,67 %. Responden /mahasiswa yang menyatakan “ baik’ sebanyak 71 orang atau sebesar 50.35 %. Yang menyatakan “ cukup baik” sebanyak 51 orang atau sebesar 36,18 %. Responden/mahasiswa

yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 10 orang atau sebesar 7,10 %, dan mahasiswa yang menyatakan “tidak baik” hanya 1 orang atau sebesar 0,70 %.

Tingkat layanan akademik sarana dan prasarana/fasilitas “ sangat baik” yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 2,83 %. Yang menyatakan “ baik” sebanyak 34 orang atau sebesar 24,12%. Mahasiswa yang menyatakan “ cukup baik” sebanyak 59 orang atau sebesar 41, 85 %. Yang menyatakan ‘ Kurang baik” sebanyak 40 orang atau sebesar 28, 37 %. Sedangkan yang menyatakan “ tidak baik “ sebanyak 4 orang atau sebesar 2,83 %.

Tingkat layanan akademik sikap dosen terhadap mahasiswa “ sangat baik” adalah sebanyak 8 orang atau sebesar 5,68 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 72 orang atau sebesar 51,06. Mahasiswa yang menyatakan “ Cukup baik” sebanyak 53 orang atau sebesar 37,59 %. Yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 7 orang atau sebesar 4,97 %, sedangkan yang menyatakan “ Tidak baik” hanya 1 orang atau sebesar 0.70 %.

Tingkat layanan akademik ketepatan waktu hadir dosen” Sangat baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0,70 %. Yang menyatakan “ baik “ sebanyak 29 orang atau sebesar 20, 57%. Yang menyatakan “ cukup baik” 60 orang atau 42, 56 %. Responden yang menyatakan “kurang baik” sebanyak 50 orang atau sebesar 35, 47 %. Sedangkan yang menyatakan “tidak baik” sebanyak 1 orang atau sebesar 0,70 %.

Tingkat layanan akademik kualitas dosen dalam memberikan perkuliahan “ Sangat baik” yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 14,90 %. Responden/mahasiswa yang menyatakan “ baik” sebanyak 67 orang atau sebesar 47,51%. Responden yang menyatakan “cukup baik “ sebanyak 48 orang atau sebesar 34,04%. Yang menyatakan “ kurang baik” sebanyak 5 orang atau sebesar 3,55 %. Sedangkan yang menyatakan “ tidak baik” tak seorangpun atau sebesar 0 %.

Pihak Fakultas dan institut meningkatkan terus menerus mutu sarana prasarana dan dosen dalam pemberian pelayanan akademik. Mutu sarana prasarana dan dosen meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan diikuti dengan peningkatan mutu akademik mahasiswa sendiri.

## Daftar Pustaka

- Cravens, *Strategic Marketing*, (Texas Christian University: Richard E. Irwin Inc,1994) h.
- Gaspersz, Vincetn, *System Manajemen Kerja Terintegrasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003  
<http://campus.umr.edu/assess/tqm/tqmhed5.html>),
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 *Tentang Standar Nasional Pendidikan Bab III Tentang Standar Pengelolaan*



Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi Yogyakarta Pustaka Utama, 2005) h.  
102