

**PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM  
SWASTA (PTKIS) MELALUI PELAYANAN AKADEMIK  
(Telaah Layanan Akademik Di STAIH Pare Kediri)**

*Harun Kusaijin, Umar*<sup>1</sup>

***Abstract***

*This paper aims to examine the improvement of the quality of education of PTKIS through academic services. Academic services can be interpreted as an effort made by universities to provide convenience to meet the needs of students related to academic activities. Academic service system consists of at least: academic system, administration system, and information system. The quality of academic services is based on the performance of faculty and administrative staff. The results of this paper show that managing an educational institution required a quality academic service system, which is able to satisfy service users (students). This research method is qualitative with the study of literature that examines theories that exist in the library, the theory is related to the improvement of the quality of College and academic services. The results of this study indicate that the academic service at STAI Hasanudddin Pare is still low under the expected service, but in general academic service standard minimum set. The results of this study are used to improve the factors that can improve the quality of education at STAI Hasanuddin Pare Kediri*

***Keywords: quality improvement, religious college, academy service***

**A. Pendahuluan**

Karya tulis ini bertujuan menelaah peningkatan mutu pendidikan PTKIS terutama yang terjadi di Sekolah Tinggi Agama Islam Hasanuddin Pare (STAIH Pare) melalui pelayanan akademik. STAI Hasanuddin Pare sebagai LPTKIS satu-satunya yang memiliki program studi Pendidikan Agama Islam di Kabupaten Kediri untuk sementara ini, di satu sisi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimilikinya, termasuk dalam hal pelayanan akademik. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada

---

<sup>1</sup> Dosen STAI Hasanuddin Pare Kediri

pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

STAI Hasanuddin Pare sebagai perguruan tinggi agama tertua di Kabupaten Kediri, tetapi sampai saat ini masih dalam proses pengembangan kelembagaan, pengembangan tersebut, dibukanya program studi baru dan penataan organisasi pengelolaan. Tetapi dalam perkembangannya terdapat masalah-masalah yang kompleks, adapun kompleksitas masalah tersebut mulai dari kurangnya SDM dosen dan tenaga kependidikan. Dalam tulisan ini penulis membatasi penelitian pada masalah layanan akademik. Berdasarkan observasi, lembaga ini memiliki permasalahan pada sistem pelayanan akademik (sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi). Mayoritas keluhan mahasiswa tertuju pada pelayanan dari ketiga hal tersebut.

Pelayanan akademik yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di perguruan tinggi agama ini terkait masih adanya dosen yang sering kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD yang berebutan antar kelas, dan ruang kuliah yang kotor, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai. Sementara di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk memenuhi mutu standar pendidikan nasional.

Peningkatan mutu perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan keagamaan Islam sangat ditentukan oleh layanan yang diberikan, di mana layanan akademik yang diberikan akan menjadi salah satu faktor penentu untuk mencapai tingkat berkualitas tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>2</sup>

Berangkat dari pemikiran di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian peningkatan mutu PTKIS melalui layanan akademik di STAI Hasanuddin Pare Kabupaten Kediri.

---

<sup>2</sup> Cravens. 1994, *Strategic Marketing*. Texas Christian University, Richard E. Irwin Inc. Hlm. 43

## **B. Pembahasan**

### **1. Profil Sekolah Tinggi Agama Islam Hasanuddin Pare**

STAI Hasanuddin Pare adalah PTKIS yang berada dibawah coordinator KOPERTAIS Wilayah IV Surabaya, lembaga ini memiliki sejarah panjang berdirinya, berawal dari Pendidikan Guru Agama (PGA) 6 tahun, berada dalam Yayasan Hasanuddin Pare yang berakte notaris dan berbadan hukum berdasarkan surat Kemenkumham RI,

Dipimpin oleh Drs. H. Umar Fauzi (rektor pertama tahun 1981 – 1990) menyelenggarakan perkuliahan pada hari selasa hingga jum'at dengan jumlah mahasiswa tidak lebih dari 10 orang, ketika perkuliahan masih dilaksanakan di Jl. Jombang, Kauman Gg. II Pare Kediri.

Periode kedua dipimpin oleh Drs. H. Harun Kusaijin, M.Fil. (ketua tahun 1994-sekarang) seorang senior dunia pendidikan memulai mengelola lembaga ini hingga memiliki program studi sebanyak lima, yaitu PAI, PGMI, Ekonomi Syari'ah, Al-Ahwalus Syakhshiyah dan al-Qur'an dan Tafsir saat ini, dan sedang mengajukan pembukaan prodi baru Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) dan Tadris Bahasa Inggris (TBI).

Dalam perkembangannya lembaga ini telah mengalami perubahan nama berkali-kali, mulai dari universitas, STITH dan sesuai peraturan Menteri Agama harus beralih menjadi STAIH.

Sampai saat ini perguruan tinggi ini telah meluluskan 2061 mahasiswa yang tersebar di masyarakat dari berbagai profesi, akan tetapi mayoritas guru PAI di sekolah/madrasah, guru belajar al-Qur'an/TPQ, pejabat pemerintah, anggota parlemen bahkan kepala pemerintahan.

### **2. Peningkatan Mutu Pendidikan PTKIS**

Di era globalisasi ini peran perguruan tinggi diharapkan mampu bersaing dengan baik, perguruan tinggi yang tidak memiliki daya saing yang handal akan tersisih dan ditinggalkan masyarakat.

Di antara semuanya itu, yang paling berperan dalam meningkatkan daya saing Perguruan Tinggi adalah kepemimpinan yang cakap dan bertanggung jawab, baik pada level Universitas maupun pada level Fakultas. Beberapa alasan yang dapat dikemukakan adalah:

*Pertama*, pimpinanlah yang berperan mempromosikan kompetensi institusi pada masyarakat;

*Kedua*, pimpinanlah yang mendesain sistem *recruitment* staf akademik dan mahasiswa baru;

*Ketiga*, pimpinanlah yang memberikan motivasi dan kewenangan pada ketua program studi untuk mengembangkan program studinya;

*Keempat*, pimpinanlah yang memperbaiki atmosfir akademik dan kondisi kerja, serta

*Kelima*, pimpinanlah yang menyatukan kepentingan dan minat yang beragam dalam proses belajar mengajar.<sup>3</sup>

Seorang pemimpin yang memiliki perhatian serius terhadap peningkatan mutu lembaga yang dipimpinnya tentu akan selalu berinovasi untuk meningkatkan mutu dan kualitas lembaganya walaupun membutuhkan biaya besar.

### **3. Pelayanan Akademik**

Sudah menjadi target bersama, untuk dapat memberikan pelayanan akademik yang prima, efektif dan efisien. Pelayanan tersebut tentu saja dibutuhkan pengelolaan yang mapan dalam suatu system di kampus swasta, dimana tenaga pendidikan dan kependidikan adalah karyawan swasta. Hal ini menjadi pembahasan tersendiri, di mana karyawan swasta dengan honor yang rendah, jumlah karyawan dan jenis pekerjaan tidak proporsional, misalnya satu orang karyawan/dosen harus mengurus baik masalah administrasi maupun manajerial kelembagaan tersebut.

Dalam kerangka manajemen pengembangan mutu terpadu, usaha pendidikan tidak lain adalah merupakan usaha “jasa” yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yaitu mereka yang belajar dalam lembaga pendidikan tersebut.<sup>4</sup> Pelayanan kepada pelanggan dimaksud ialah pelayanan akademik kepada kostumer; mahasiswa, masyarakat atau pengguna. Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dilayani. Untuk melayani kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang

---

<sup>3</sup>(<http://fekon.unand.ac.id/in/home/1032-daya-saing-perguruan-tinggi-oleh-prof-dr-nasri-bachtiar> diakses, Selasa, 31 Desember 2016)

<sup>4</sup>Ravik Karsidi, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Bahan Ceramah di Pondok Assalam, Surakarta 19 Februari 2000.

dominan menentukan tingkat kepuasan. Lembaga harus peka dan terus mengevaluasi sistem pelayanannya, variabel/indikator apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan, sehingga kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan terus meningkat.

Pelayanan akademik sedikitnya terdiri dari: sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi. Mutu pelayanan akademik didasarkan pada kinerja tenaga pengajar dan tenaga administrasi, semakin berkualitas pelayanan akademik semakin puas mahasiswa menempuh studi di kampus tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa akan berpengaruh pada keberhasilan dan masa depan kampus itu sendiri.

Begitu pula sebaliknya terkadang dalam pelayanan karyawan tidak begitu berpegang teguh pada prinsip pelayanan, sehingga tidak mampu mewujudkan kepuasan pada pengguna dalam hal ini mahasiswa, akibatnya akan berdampak negatif pada kelangsungan lembaga tersebut, tidak sedikit lembaga yang bangkrut karena menurunnya

#### **4. Hubungan Pelayanan Akademik dengan Peningkatan Mutu PTKIS**

Goeth dan Davis (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa mutu atau kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Mutu berkaitan dengan pencapaian standar yang diharapkan, dimana harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi atas interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau benda secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Menurut Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/ daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mutupelayanan adalah pencapaian standar harapan pelanggan untuk memenuhi hal yang berkaitan dengan keinginan mereka. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi. Menurut Tjiptono,<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, hlm. 55

pendekatan mutu pelayanan/jasa yang banyak digunakan adalah model *ServQual* yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry. *ServQual* dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Perbandingan dua faktor utama tersebut terdapat dalam lima dimensi kualitas layanan dari model *ServQual* yang telah dikembangkan, yaitu:

a. *Reliability* (Keandalan).

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

c. *Assurance* (Jaminan).

Jaminan yang ditampilkan bisa berupa pengetahuan yang dimiliki, sopan santun dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap perusahaan. Hal ini terlihat dalam komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

d. *Empathy* (Empati).

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

e. *Tangible* (bukti fisik).

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan/lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang diberikan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.

---

Mutu pelayanan akademik yang baik didasarkan pada kinerja berbagai kalangan baik tenaga pengajar, tenaga administrasi bahkan hingga petugas kebersihan. Tenaga pengajar (dosen) harus memberikan jasa pengajaran yang berkualitas kepada peserta didik. Tenaga administrasi harus mendukung dan melayani kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi sebaik mungkin sehingga mahasiswa mampu melakukan aktivitas akademiknya. Demikian pula dengan petugas perlengkapan dan kebersihan, petugas perlengkapan harus mempersiapkan sarana penunjang proses belajar-mengajar yang dibutuhkan dosen dan mahasiswa, petugas kebersihan harus senantiasa menjaga kebersihan fasilitas sehingga tidak mengganggu jalan proses belajar-mengajar di lingkungan kampus.

Perguruan tinggi atau lebih khususnya pada tingkat fakultas sebaiknya memberikan pelayanan akademik yang memuaskan dan menunjang kelancaran proses belajar-mengajar. Pelayanan akademik yang baik akan menghasilkan output yang baik pula dan secara tidak langsung akan memberikan manfaat yang signifikan terhadap keberlangsungan pendidikan tinggi.

## **5. Motivasi Belajar Mahasiswa**

Motivasi merupakan pendorong yang ada dalam diri individu yang memberikan daya penggerak untuk melakukan sesuatu sebaik mungkin. Apabila individu tersebut mempunyai motivasi yang tinggi maka dia akan berkinerja tinggi.<sup>6</sup> Motivasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keefektifan kegiatan belajar mahasiswa. Motivasi adalah yang mendorong mahasiswa ingin melakukan kegiatan belajar dan meningkatkan prestasi akademiknya. Sedangkan, belajar adalah suatu usaha sadar yang dilakukan oleh individu dalam perubahan tingkah laku baik melalui latihan dan pengalaman yang menyangkut aspek-aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik untuk memperoleh tujuan tertentu.<sup>7</sup> Belajar merupakan usaha yang dilakukan secara sadar untuk mendapat dari bahan yang dipelajari dan adanya perubahan dalam diri seseorang baik itu pengetahuan, keterampilan, maupun sikap dan tingkah lakunya.

---

<sup>6</sup> Kurniawan AW, 2011. Peran Kepemimpinan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Sulselbar. *Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper UMSIDA 2011*, Sidoarjo.

<sup>7</sup> Aunurrahman. (2010). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta, hlm. 11

Teori dua faktor yang menjadikan puas dan tidak puasnya menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinat, upah, keamanan, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factor* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.<sup>8</sup>

Menurut Herzberg faktor higienis/extrinsic tidak akan mendorong minat para pegawai untuk berforma baik, akan tetapi jika faktor-faktor ini dianggap tidak dapat memuaskan dalam berbagai hal seperti gaji tidak memadai, kondisi kerja tidak menyenangkan, faktor-faktor itu dapat menjadi sumber ketidakpuasan potensial.<sup>9</sup> Sedangkan, faktor *motivation/intrinsic factor* merupakan faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi. Jadi pemuasan terhadap kebutuhan tingkat tinggi (faktor motivasi) lebih memungkinkan seseorang untuk berforma tinggi dari pada pemuasan kebutuhan lebih rendah (*hygienis*).

Motivasi belajar mahasiswa sedikit/banyak dipengaruhi oleh kepuasan terhadap lingkungan belajarnya. Lingkungan belajar tersebut termasuk pelayanan akademik/pendidikan yang terdiri dari pelayanan administrasi oleh pegawai administrasi, pelayanan dosen dalam pengajaran dan bimbingan, penyediaan sarana/peralatan penunjang pembelajaran, kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus, dan lain sebagainya.

## **6. Hubungan Mutu Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, dan Motivasi Belajar Mahasiswa**

Interaksi yang terjalin antara pegawai administrasi, dosen, dan mahasiswa di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh bagaimana persepsi

---

<sup>8</sup> Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm. 76

<sup>9</sup> Herzberg, 2000. *Teori Dua Faktor*. <http://repository.ipb.ac.id>. diakses tanggal 19/11. 2016.

mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan tersebut. Lingkungan pendidikan tersebut meliputi sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan proses belajar-mengajar, dosen sebagai pendidik, dan tenaga pendukung lain yang ada dalam lingkungan pendidikan tersebut. Persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Persepsi seseorang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda, oleh karena itu persepsi mempunyai sifat yang subyektif. Demikian pula halnya, persepsi mahasiswa terhadap suatu mutu pelayanan pendidikan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lain akan berbeda-beda, sehingga hal ini akan menyebabkan perbedaan pula dalam dorongan/motivasi pada mahasiswa tersebut untuk melakukan aktifitas belajar.<sup>10</sup>



### **Model Hubungan Mutu Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, dan Motivasi Belajar Mahasiswa**

Mengelola suatu lembaga pendidikan diperlukan sistem pelayanan akademik yang bermutu, yang mampu memuaskan pengguna jasa (mahasiswa).Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang berkualitas tersebut diharapkan mampu meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

### **C. Kesimpulan**

Untuk dapat melaksanakan penjaminan mutu pendidikan tentunya modal dasar utamanya adalah keinginan untuk melaksanakannya. Dalam upaya

---

<sup>10</sup> Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan I. hlm. 44

melaksanakan inilah perlu adanya sistem yang baik agar penjaminan mutu ini dapat berjalan sebagaimana mestinya. Peningkatan motivasi belajar, kepuasan, dan prestasi akademik mahasiswa merupakan suatu tujuan pendidikan yang senantiasa berkesinambungan yang merupakan bagian dalam usaha penjaminan mutu pendidikan, sehingga berbagai upaya terus dilakukan.

Secara teoritis, kualitas pelayanan akademik mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa secara tidak langsung atau dimediasi oleh faktor lain, dan faktor yang memediasi tersebut adalah kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik yang diberikan oleh penyedia jasa pendidikan (Perguruan Tinggi). Selain itu, implikasi praktisnya adalah bahwa upaya perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik guna meningkatkan prestasi belajar mahasiswa, hendaklah mengarah pada pemberian layanan akademik yang memuaskan, sehingga dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar.

## **Daftar Pustaka**

- Aunurrahman.(2010). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Cravens. 1994. *Strategic Marketing*. Texas Christian University, Richard E. Irwin Inc.
- Herzberg, 2000.*Teori Dua Faktor*. <http://repository.ipb.ac.id>. diakses tanggal 19/11. 2014.
- Irawan, H, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Kurniawan AW, 2011.Peran Kepemimpinan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Sulselbar. *Proseding.Seminar Nasional & Call For Paper UMSIDA 2011*, Sidoarjo.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok: PT. Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutisna, 2001.*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan I.
- Tjiptono, 2005.*Pemasaran Jasa* . Malang: Bayumedia
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Keputusan MenPAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Layanan Umum