

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN
PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STUDI KASUS DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG)**

TESIS



**OLEH
BINTI NASUKAH
(12710049)**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2014

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN
PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STUDI KASUS DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG)**

TESIS



**OLEH
BINTI NASUKAH
(12710049)**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2014

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN
PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STUDI KASUS DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG)**

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Beban Studi pada
Program Magister Manajemen Pendidikan Islam

OLEH

**BINTI NASUKAH
(12710049)**

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Achmad Sani Supriyanto, M.Si
NIP. 197202121998031003

Dr. H. Mulyono, M.A.
NIP. 196606262005011003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
AGUSTUS, 2014**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan Judul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)**” ini telah diuji, dan dipertahankan di depan sidang sidang dewan penguji pada tanggal 8 Juli 2014,

Dewan Penguji,

Dr. Hj. Suti'ah, M.Pd., Ketua
NIP.196510061993032003

Dr. H. Munirul Abidin, M. Ag., Penguji Utama
NIP. 197204202002121003

Dr. Achmad Sani Supriyanto, M.Si., Anggota
NIP. 19720212199803 1003

Dr. H. Mulyono, M.A., Anggota
NIP. 196606262005011003

Mengetahui,
Direktur PPs,

Prof. Dr. H. Muhaimin, MA
NIP. 195612111983031005

**SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Binti Nasukah
NIM : 12710049
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Alamat : Jl. Terusan Kenikir NO. 47 Malang.
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang).

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 16 Juli 2014
Hormat saya,

Binti Nasukah
(12710049)

PERSEMBAHAN

Karya ini, penulis persembahkan kepada:

Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dalam setiap langkah penulis, serta menjadi tempat curahan hati yang selalu mendengar do'a-doa penulis.

...

Rasulullah SAW, yang menjadi panutan dan inspirator dalam berakhlakul Karimah, untuk tidak mudah putus asa dan bisa menjadi bijak dalam situasi yang sulit sekalipun

...

Almarhum Abah Bashori dan almarhum Ibu Romlah yang tidak pernah lelah untuk selalu membimbing anak-anaknya agar menjadi anak yang sholeh dan sholehah

...

Bapak Suwarno dan Mami Sri yang telah bersedia memberikan dukungan penuh selama ini, baik material maupun spiritual, secara ikhlas, demi kesuksesan penulis dalam menempuh cita-cita.

...

Sahabat, Patner dan Teman Setiaku Ndah yang tak pernah jemu memberikan dorongan dikala semangat menurun, serta Saudariku ukhti Fauziyah yang tak pernah pamrih dalam membantu penulis.

...

Seluruh Dosen, Pimpinan dan Staf Pascasarjana dan UIN Maliki Malang secara umum, semoga karya ini memberikan manfaat bagi kemajuan UIN Maliki Malang ke depannya.

...

Terima kasih untuk semua

MOTTO

اللَّهُ فَان شَيْءٍ مِّن تَنْفِقُوا وَمَا تَحِبُّونَ مِمَّا تَنْفِقُوا حَتَّىٰ الْبَرَّتْ أَلْوَابُنَا

عَلَيْهِمْ

Kamu sekali-kali tidak sampai kepada kebajikan (yang sempurna), sebelum kamu menafkahkan sehagian harta yang kamu cintai. Dan apa saja yang kamu nafkahkan Maka Sesungguhnya Allah mengetahuinya.

(QS. Ali Imran, 3: 92)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat dan bimbingan Allah SWT, atas terselesaikannya tesis ini. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia ke arah jalan kebenaran dan kebaikan.

Penulis menyadari keterbatasan pemahaman yang penulis miliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari banyak pihak dalam penyelesaian tesis ini. Untuk itu, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Rektor UIN Maliki Malang Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, dan para Wakil Rektor. Direktur Program Pasca Sarjana UIN Maliki Malang, Bapak Prof. Dr. H. Muhaimin, MA dan para asistennya, atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
2. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Bapak Prof. Dr. H. Baharuddin, M.Pd.I, beserta Sekretaris Bapak Dr.H. Munirul Abidin, M.Ag. atas motivasi, koreksi dan kemudahan pelayanan selama studi.
3. Dosen Pembimbing I, Bapak Dr. Achmad Sani Supriyanto, M.Si, atas bimbingan, saran, kritik dan koreksinya dalam penulisan tesis.
4. Dosen Pembimbing II, Bapak Dr. H. Mulyono, M.A, atas bimbingan, saran, kritik dan koreksinya dalam penulisan tesis.
5. Semua staf pengajar atau dosen dan semua staf TU program Pascasarjana UIN Maliki Malang, yang telah banyak memberikan wawasan keilmuan dan kemudahan selama menyelesaikan program studi.
6. Seluruh responden mahasiswa UIN Maliki Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

7. Kedua orang tua, almarhum abah dan ibu atas bimbingannya selama ini, beserta abang, mbak dan adik yang selalu menjadi inspirasi selama ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Endah dan Mbak Fauziah yang selalu bersedia memberikan bantuan dan motivasi untuk penyelesaian tesis ini, beserta rekan-rekan satu angkatan 2012 yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu, atas persahabatan yang indah selama kita menempuh studi bersama.

Akhirnya, atas segala kekurangan dari laporan tesis ini, diharapkan adanya kritik membangun untuk perbaikan. Semoga laporan ini memberikan kontribusi positif bagi kemajuan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Malang, 17 Juli 2014

Penulis,



DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Perngajuan.....	iii
Lembar Pengesahan Tesis.....	iv
Surat Pernyataan Orisinalitas Penelitian.....	v
Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup penelitian.....	9
F. Orisinalitas Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Konsep PT.....	15
1. PT Sebagai Korporasi Jasa.....	15
2. Produk PT.....	18
3. PTAIN.....	22
B. Konsep Kualitas Pelayanan PT.....	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan PT.....	25
2. Dimensi Kualitas Pelayanan PT.....	28

3. Memberikan Kualitas Pelayanan PT yang Prima (<i>Services Excellent</i>)	36
C. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	40
1. Mahasiswa.....	40
2. Kepuasan Mahasiswa.....	42
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	46
4. Mengukur Kepuasan Mahasiswa.....	47
5. Strategi Untuk Meraih Dan Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa.....	51
D. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian.....	54
1. Model Konsep.....	54
2. Hipotesis Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Populasi Dan Sampel.....	60
D. Definisi Operasional Variabel	63
E. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	69
F. Pengumpulan Data.....	71
1. Jenis dan Sumber Data.....	71
2. Teknik Pengumpulan Data.....	71
G. Analisis Data.....	72
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	72
2. Analisis Prosentase.....	74
3. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (<i>Customer Satisfaction Index(CSI)</i>).....	75
4. Analisis dengan Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	77
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	80

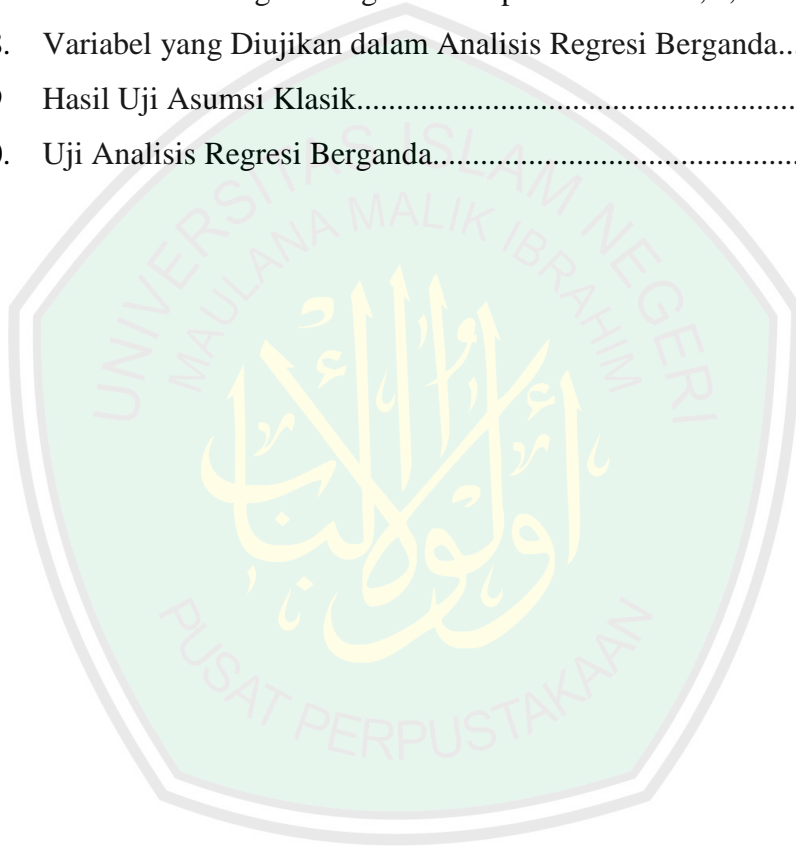
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	88
	A. Gambaran Umum UIN Maliki Malang.....	88
	B. Karakteristik Demografi Responden.....	92
	C. Uji Validitan dan Reliabilitas.....	94
	D. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).....	96
	1. Fakultas Tarbiyah.....	96
	2. Fakultas Syariah.....	99
	3. Fakulta Humaniora dan Budaya (Humbud).....	103
	4. Fakultas Psikologi.....	107
	5. Fakultas Ekonomi.....	111
	6. Fakultas Sains dan Teknologi.....	115
	7. Program Pasca Sarjana.....	121
	8. Multi Fakultas/ Program.....	125
	E. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	137
	F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	144
BAB V	PEMBAHASAN.....	153
	A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Maliki Malang.....	153
	1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah.....	153
	2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah.....	155
	3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Humaniora dan Budaya.....	159
	4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi.....	163
	5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi.....	167
	6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi (Saintek).....	172
	7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana..	178
	8. Tingkat Kepuasan Total Mahasiswa UIN Maliki Malang.....	183
	B. Prioritas Perbaikan Layanan di UIN Maliki Malang.....	190
	1. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Menjadi Prioritas Utama UIN Maliki Malang Untuk	

Ditingkatkan Pelayanannya.....	190
2. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Perlu Dipertahankan Kualitas Pelayanannya Oleh UIN Maliki Malang.....	194
3. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Menjadi Prioritas Kedua UIN Maliki Malang untuk Ditingkatkan Pelayanannya.....	196
4. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan UIN Maliki yang Kualitas Pelayanannya Telah Melebihi Harapan Mahasiswa.....	198
C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Total Mahasiswa UIN Maliki Malang.....	200
1. Variabel Kualitas Pelayanan UIN Maliki Malang.....	200
2. Variabel Aspek Non Akademik (<i>Non Academic Aspect</i>).....	201
3. Variabel Aspek Akademik (<i>Academic Aspect</i>).....	203
4. Variabel Reputasi (<i>Reputation</i>).....	204
5. Variabel Akses (<i>Access</i>).....	205
6. Variabel Isu-Isu Program (<i>Programme Issues</i>) dan Variabel Pengertian (<i>Understanding</i>).....	206
D. Implikasi Hasil Temuan Bagi Manajemen Pendidikan Islam Khususnya UIN Maliki Malang.....	207
BAB VI PENUTUP.....	214
A. Kesimpulan.....	214
B. Saran.....	219
DAFTAR RUJUKAN.....	221
LAMPIRAN.....	227

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Orisinalitas Penelitian.....	12
2.1. Hak dan Kewajiban Mahasiswa.....	41
3.1. Jumlah Populasi Penelitian.....	62
3.2. Definisi operasional variabel.....	64
3.3. Kategori Penilaian Tingkat Kinerja.....	70
3.4. Kategori Penilaian Tingkat Kepentingan.....	70
3.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa.....	76
3.6. Kategori Nilai IKM.....	77
4.1. Jumlah Responden Penelitian.....	92
4.2. Validitas Item Instrumen.....	95
4.3. Reliabilitas Instrumen.....	96
4.4. IKM Perdimensi Fakultas Tarbiyah.....	96
4.5. IKM peritem Fakultas Tarbiyah.....	98
4.6. IKM Perdimensi Fakultas Syariah.....	99
4.7. IKM Peritem Fakultas Syariah.....	101
4.8. IKM Perdimensi Fakultas Humbud.....	103
4.9. IKM Peritem Fakultas Humbud.....	104
4.10. IKM Perdimensi Fakultas Psikologi.....	107
4.11. IKM Peritem Fakultas Psikologi.....	108
4.12. IKM Perdimensi Fakultas Ekonomi.....	112
4.13. IKM Peritem Fakultas Ekonomi.....	113
4.14. IKM Perdimensi Fakultas Saintek.....	116
4.15. IKM Peritem Fakultas Saintek.....	117
4.16. IKM Perdimensi Program Pascasarjana.....	121
4.17. IKM Peritem Program Pascasarjana.....	123
4.18. Peringkat IKM seluruh Fakultas.....	126
4.19. Peringkat IKM Tiap Dimensi Layanan.....	128
4.20. Nilai IKM Total Masing-Masing Item Layanan.....	135

4.21.	Item Layanan yang Masuk Kategori ‘Cukup Baik’	136
4.22.	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	138
4.23.	Pemetaan Item-Item layanan pada Kuadran I,II,III dan IV.....	140
4.24.	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kampus.....	141
4.25.	Pemetaan Dimensi-Dimensi Layanan pada Kuadran I,II,III dan IV..	142
4.26.	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Masing- Masing Fakultas.....	143
4.27.	Pemetaan Masing-Masing Fakultas pada Kuadran I,II,III dan IV.....	144
4.28.	Variabel yang Diujikan dalam Analisis Regresi Berganda.....	145
4.29.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	146
4.30.	Uji Analisis Regresi Berganda.....	147



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Jasa Kependidikan PT.....	19
2.2. Pelanggan Pendidikan.....	40
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan <i>stakeholder</i>	46
2.4. Kuadran IPA.....	51
2.5. Model Konsep Penelitian.....	57
3.1. Desain Penelitian.....	59
3.2. Diagram Kartesius.....	79
3.3. Model Penelitian Regresi Linear Berganda.....	82
4.1. Sebaran Responden Pada Masing-Masing Fakultas.....	93
4.2. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	93
4.3. Peringkat IKM Masing-Masing Fakultas.....	127
4.4. Peringkat IKM Aspek Non Akademik Masing-masing Fakultas.....	129
4.5. Peringkat IKM Aspek Akademik Masing-masing Fakultas.....	130
4.6. Peringkat IKM 'Reputasi' Masing-masing Fakultas.....	131
4.7. Peringkat IKM 'Akses' Masing-masing Fakultas.....	132
4.8. Peringkat IKM 'Isu-Isu Program' Masing-masing Fakultas.....	133
4.9. Peringkat IKM 'Pengertian' Masing-masing Fakultas.....	134
4.10. Diagram Kartesius atas Item-Item Layanan UIN Maliki Malang.....	139
4.11. Diagram Kartesius atas Dimensi-Dimensi Layanan Kampus.....	141
4.12. Diagram Kartesius untuk Masing-masing Fakultas.....	143
4.13. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	152

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	227
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	231
A. Uji Validitas Item Tingkat Kepentingan dan Item Tingkat Kepuasan...	231
B. Uji Reliabilitas Item Tingkat Kepentingan dan Item Tingkat Kepuasan.	235
Lampiran 3. Rekap data Hasil Kuesioner.....	236
A. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Tarbiyah.....	236
B. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Syariah.....	239
C. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Humaniora dan Budaya.....	241
D. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Psikologi.....	244
E. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Ekonomi.....	246
F. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Sains dan Teknologi.....	248
G. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Program Pascasarjana.....	251
Lampiran 4. Rekap Data Keluhan dan Saran Mahasiswa.....	255
A. Fakultas Tarbiyah.....	255
B. Fakultas Syariah.....	258
C. Fakultas Humaniora dan Budaya.....	259
D. Fakultas Psikologi.....	262
E. Fakultas Ekonomi.....	263
F. Fakultas Sains dan Teknologi.....	265
G. Program Pasca Sarjana.....	269
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	272
A. Sebelum Outlier Dibuang.....	272
B. Setelah Outlier Dibuang.....	275

ABSTRAK

Nasukah, Binti. 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Malang, Pembimbing: (I) Dr. Achmad Sani Supriyanto, M.Si. (II) Dr. H. Mulyono, M.A.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SERVPERF, HEdPERF, IPA, Perguruan Tinggi.

Ditengah persaingan Perguruan Tinggi (PT) saat ini, setiap Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik, agar menjadi pilihan bagi *stakeholdernya*. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan institusinya, sebuah PTAIN dapat menggunakan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai alat ukur dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan institusinya. Saat ini, kepuasan Mahasiswa telah menjadi alat yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Perguruan Tinggi (PT).

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan pada UIN Maliki Malang sekaligus mengetahui dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah HEdPERF yang telah terbukti lebih sesuai untuk mengukur mutu layanan pendidikan di sebuah PT, dibandingkan pendahulunya SERVPERF. HEdPERF memiliki enam ukuran dimensi mutu, yaitu aspek non akademik (*non academic aspect*), aspek akademik (*academic aspect*), reputasi (*reputation*), akses(*access*), isu-isu program (*programme issues*) dan pengertian (*understanding*), dengan 41 item instrumen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*/ Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM); *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari analisis IKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan total mahasiswa UIN Maliki berada pada kategori 'cukup puas' yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki berada pada kategori 'cukup baik' menurut mahasiswa. Sedangkan hasil dari analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat enam item layanan yang masuk dalam kategori prioritas utama yaitu item layanan ke 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan mahasiswa); ke 12 (ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi); ke 24 (Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan); ke 36 (adanya *Feedback* dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)) dan item layanan ke 41 (Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan HEdPERF secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan secara parsial terdapat empat dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yaitu aspek non akademik (*non academic aspect*), aspek akademik (*academic aspect*), reputasi (*reputation*), dan akses(*access*).

ABSTRACT

Nasukah, Binti. 2014. *An Analysis of Student's Satisfaction on Service Quality of State Islamic Higher Education (Case Study in State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Thesis, Magister of Islamic Educational Management Post Graduate Program State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang, 1st Supervisor: Dr. Achmad Sani Supriyanto, M.Si.; 2nd Supervisor: Dr. H. Mulyono, M.A.

Keywords: Service quality, SERVPERF, HEdPERF, IPA, CSI, Higher Education

In today's competitive era, every state Islamic higher education supposed to have good service quality, in order to being chosen by their stakeholders. To know how good its services quality, higher education can evaluate their student's satisfaction. Today, student's satisfaction has been a vital tool to evaluate service quality of higher education.

This research conduct to measure and evaluate services quality of State Islamic University Maliki Malang, besides to understand what variables dimension of service quality that influences student's satisfaction. This research using HEdPERF that more suitable than SERVPERF instrument. HEdPERF consist of six services dimension, namely non academic aspect, academic aspect, reputation, access, programme issues, and understanding, with 41 items instrument. Analysis that using in this research is Customer Satisfaction Index (CSI); Importance Performance Analysis (IPA) and multiple linier regression.

Finding of CSI analysis shows that overall student's satisfaction is in level 'neither satisfactory or unsatisfactory'. It's mean that service quality level of State Islamic University Maliki Malang is in 'good average'. IPA Analysis shows that there is six items on quadrant I (high importance low satisfaction). This items are 4th Responsive to request for assistance); 12th (Service within exact time frame); 24th (Minimal class sizes); 30th (Easily employable graduates); 36th (Feedback for improvement); 41th (Health services). At last, result of multiple linier regression shows that all variables dimension of service quality influence to student's satisfaction simultaneously. Partly, there is four variables of dimensions service quality influences to student's satisfaction, namely non academic aspect, academic aspect, reputation, and access.

مستخلص البحث

نصوحة، بنتي. ٢٠١٤. تحليل ارتياح الطلاب على جودة خدمة الجامعات الإسلامية الحكومية (دراسة الحالة في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج). رسالة الماجستير بقسم إدارة التربية الإسلامية. الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج. إشراف: (١) د. أحمد ثاني سوفريانتو الماجستير و (٢) د. مليانا الحاج الماجستير.

الكلمات الأساسية : جودة الخدمة، SERVPERF، HEdPERF، IPA، الجامعات

أثناء منافسة الجامعات في العصر الحاضر، يتطلب من الجامعة الإسلامية الحكومية أن تملك جودة الخدمة الجيدة لكي تكون مختارة لدى مجتمعها. لمعرفة مدى جودة خدمة المؤسسة، فكانت الجامعات الإسلامية الحكومية تستخدم ارتياح الطلاب قياساً في تقييم مدى جودة خدمة المؤسسة. في العصر الحاضر، كان ارتياح الطلاب أداة مهمة في تقييم جودة خدمة الجامعات.

عُقد هذا البحث لقياس وتقييم جودة الخدمة في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج مع معرفة أبعاد تؤثر في ارتياح الطلاب. الأدوات المستخدمة في هذا البحث هي HEdPERF التي تناسب فعلاً لقياس جودة خدمة التربية في الجامعة بالمقارنة بسابقتها SERVPERF. لها ستة مقاييس أبعاد جودة تعني جانب غير أكاديمية وجانب أكاديمية وسمعة وطريقة الوصول ومسائل البرامج والفهم باستخدام واحد وأربعين نمطاً للأدوات. التحليل المستخدم في هذا البحث هو مؤشرات ارتياح الطلاب وتحليل المظهر المهم وتحليل الانحدار الخطي المضاعف.

نتائج البحث في تحليل مؤشرات ارتياح الطلاب تدل على أن مدى ارتياح طلاب جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج جميعاً بتقدير "المعتدل" يعني أن جودة خدمة هذه الجامعة في مدى "جيد" لدى الطلاب. والنتائج في تحليل المظهر المهم تدل على أن هناك ستة أنماط للخدمة تتضمن فيها على الصفات المختارة الأساسية؛ نمط الخدمة الرابعة (للسرعة استجابة الموظف في تحقيق متطلبات الطلاب) والنمط الثاني عشر (لانضباط أوقات خدمة الإداري مفتوحة ومغلقة) والنمط الرابع والعشرون (لتوفير الفصول بعدد الطلاب الأكثر) والنمط الثلاثين (لصورة الجامعة التي تساعد الخريجين في الحصول على الأعمال) والنمط السادس والثلاثين (حضور الاستجابة من الجامعة في ترقية تعلم الطلاب مثل إعطاء المنحة الدراسية) والنمط الواحد والأربعين (لتوفير الخدمة الصحية لدى الطلاب). النتائج في تحليل الانحدار الخطي المضاعف تدل على أن أبعاد جودة خدمة HEdPERF مجتملاً تؤثر في ارتياح الطلاب، وأما الأبعاد جزئياً فهناك أربعة أبعاد تؤثر في ارتياح الطلاب؛ منها جانب غير أكاديمي وجانب أكاديمي وسمعة وطريقة الوصول بالسهولة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi jasa, pelayanan merupakan produk utama yang sifatnya tidak tampak dan hanya bisa dirasakan oleh *stakeholder*, dan konsumsinya bersamaan waktunya dengan produksinya. Dalam artian, setiap pelayanan yang diberikan oleh produsen akan langsung dirasakan hasilnya oleh *stakeholder* saat itu juga. Dengan demikian, bagi organisasi jasa, menyampaikan pelayanan sesuai dengan harapan *stakeholder* sangat penting dalam upaya menciptakan kepuasan *stakeholder*, agar *stakeholder* bersedia membeli kembali pelayanan dari organisasi tersebut.

Konsep mengenai memberikan kepuasan kepada *stakeholder* ini tidak hanya sejalan dengan konsep jual-beli modern, tetapi juga sejalan dengan konsep jual-beli yang diajarkan Allah, sebagaimana dalam firmanNya:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”¹.

¹ Q.s. An-Nisa':29, Departemen Agama RI, *AlQur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta:Depag RI, 1980), hlm. 122.

Suka sama suka merupakan unsur yang ditekankan dalam ayat tersebut. Maksudnya bahwa penjual (penyedia layanan) harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar pembeli (*stakeholder*) suka (merasakan kepuasan), dan sebaliknya pembeli harus membayar sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Prinsip pentingnya kepuasan *stakeholder* ini juga telah dipelajari oleh para ahli, utamanya dalam organisasi korporasi, dimana untuk mencapai kepuasan *stakeholder* tersebut, diperlukan sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan *stakeholder*. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *stakeholder* secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti *real estate*², industri *supplier* konstruksi³, perbankan⁽⁴⁾⁽⁵⁾⁽⁶⁾, tetapi juga untuk bidang pelayanan publik seperti kesehatan organisasi kesehatan⁷ dan bahkan telah merambah ke bidang pendidikan⁽⁸⁾⁽⁹⁾ utamanya Perguruan Tinggi.

Dalam konteks Perguruan Tinggi (PT), kepuasan *stakeholder* cenderung mengarah pada kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama.

² P. A. Dabholkar, and J. W. Overby, "Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations," (*International Journal of Service Industry Management*, 2005), vol. 16 no. 1, pp. 10-27.

³ Limsiritong & Kattiyapornpong, Assessing Service Quality Dimensions: A Study of the Construction Supplier Industry in Thailand, (*TMC Academic Journal*, 2010), 5(1): 23-34

⁴ Rahim Mosahab, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation, (*International Business Research*, 2010), Vol. 3, No. 4, pp. 72-80

⁵ Jayaraman Munusamy *et.al.* Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. (*International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2010), Vol. 1, No. 4, pp. 398-404;

⁶ Lo Liang Kheng, *et.al.* The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. (*International Journal of Marketing Studies*, 2010), Vol. 2, No. 2, pp. 57-66

⁷ K.S. Choi, H. Lee, C. Kim, and S. Lee, "The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: Comparisons across gender, age and types of service," (*Journal of Services Marketing*, 2005), vol. 19 no. 3, pp. 140-149.

⁸ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 2012), 6(1): 156-164

⁹ Nguyen Minh Tuan, Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. (*International Journal of Business and Social Science*, 2012) Vol. 3 No. 19: 132-150

Literatur menunjukkan bahwa universitas kini menjadi lebih peduli dengan pentingnya kepuasan mahasiswa.¹⁰ Kepuasan mahasiswa dianggap sebagai alat yang vital dalam menilai kualitas layanan PT.¹¹ Hal ini merupakan akibat dari PT telah menjadi sektor yang kompetitif¹², dimana PT mengalami hukum permintaan dan penawaran layaknya sebuah organisasi korporasi. PT kini harus bersaing dalam mendapatkan siswa. PT harus mempersiapkan strategi mereka agar dapat memiliki keunggulan kompetitif yang berbeda dengan PT lainnya. Keunggulan ini dapat dicapai melalui pelayanan yang berkualitas, yang dapat memberikan kepuasan pada *stakeholdernya*. Kitchroen menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang buruk akan berpengaruh terhadap sektor pendanaan dan kelangsungan hidup universitas melalui penurunan popularitas institusi dan penurunan jumlah dan standar pendaftar, meskipun dampak tersebut terjadi secara tidak langsung dan dalam jangka waktu yang lama.¹³ Dengan adanya kompetisi antar PT, maka sangat penting bagi PT untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa.¹⁴

Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) di Indonesia sebagai salah satu organisasi layanan publik, tentu juga memiliki tantangan yang sama dengan PT umum lainnya. PTAIN mengalami kondisi persaingan yang sama,

¹⁰ Silke Jurkowsch, Claudio Vignali, Hans-Rüdiger Kaufmann, A Student Satisfaction Model For Austrian Higher Education Providers Considering Aspects Of Marketing Communications, (*Special Edition On Consumer Satisfaction – Global Perspective*, 2006), Pp. 9-23

¹¹ Jalal R. M. Hanaysha, Haim Hilman Abdullah and Ari Warokka, Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness, *Journal of Southeast Asian*, 2011), Vol. 2011, pp. 1-10, <http://www.ibimapublishing.com/journals/JSAR/jsar.html>

¹² Suh Li Phang, *Factors influencing international students' study destination decision abroad*, Thesis: University of Gothenburg (Gothenburg: Sweden, 2013).

¹³ Krisana Kitchroen, Literatur Review: Service Quality in Educational Institutions. (*ABAC Journal*. 2004), Vol. 24, No.2, pp. 14-25

¹⁴ Anantha Raj A. Arokiasamy & Abdul Ghani bin Abdullah, Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness, *International Journal of Management and Strategy (IJMS)*, 2012), Vol. No.3, Issue 5, pp. 1-16

sehingga harus memikirkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang memberi kepuasan kepada mahasiswanya. Saat ini di Indonesia terdapat 52 PTAIN dan 593 PTAIS,¹⁵ 110 PTN¹⁶, ditambah lagi 3000 PTS lainnya¹⁷, yang memperebutkan calon mahasiswa baru di seluruh Indonesia. Di sisi lain, banyak negara-negara asing yang gencar mempromosikan pendidikan tingginya di Indonesia. Malaysia, Singapura, Jepang, Australia, Amerika Serikat, Inggris, Selandia Baru, Taiwan, China, maupun negara Eropa ramai-ramai menggelar promosi pendidikan asing di Indonesia. Mereka memperkenalkan berbagai kelebihan dan fasilitas yang didapat mahasiswa jika melanjutkan studi di negara tersebut.¹⁸ Hal ini menyiratkan adanya persaingan untuk memperebutkan mahasiswa baru. Dalam rangka menarik siswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada, universitas harus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mengurangi ketidakpuasan mahasiswa. Hal ini hanya dapat dicapai jika seluruh layanan akademik disampaikan sesuai dengan standar yang sesuai.¹⁹ Dengan demikian, sangat penting bagi PTAIN dalam mengevaluasi kualitas pelayanan mereka dengan menilai kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan PTAIN tersebut.

Penilaian yang dilakukan melalui *feedback* dari mahasiswa ini penting untuk dilakukan. Kitchroen²⁰ menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa menjadi salah satu faktor kunci sukses sebuah PT.

¹⁵ Pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/ptaianalisis.pdf

¹⁶ http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_negeri_di_Indonesia, di akses tanggal 2 Februari 2014

¹⁷ Aptisi.org/profil/, di akses tanggal 2 Februari 2014

¹⁸ <http://mix.co.id/research/format-baru-persaingan-perguruan-tinggi-di-indonesia/>, diakses tanggal 2 Februari 2014

¹⁹ Alireza Jalali & Mastura Jaafar, Service satisfaction: The case of a higher learning institution in Malaysia, (*Universal Journal of Education and General Studies*, 2013), Vol. 2(8) pp. 265-275.

²⁰ Krisana Kitchroen, 'Literatur Review', hlm. 21

Mahasiswa yang merupakan *stakeholder* utama dari PT²¹, bisa menjadi bangga kepada universitas²², yang membawa pada loyalitas²³, sehingga mereka akan menjadi agen yang merekomendasikan PT kepada saudara, tetangga dan teman-temannya²⁴; membicarakan hal-hal yang positif (*positive word of mouth*) terkait universitas²⁵; bersedia membayar lebih²⁶; bahkan dapat menjadi sumber daya komunikasi gratis yang efektif dan efisien dalam memasarkan kampus.²⁷ Dalam banyak penelitian sudah terbukti bahwa kepuasan mahasiswa berdampak positif terhadap loyalitas mahasiswa⁽²⁸⁾⁽²⁹⁾, dimana loyalitas mahasiswa telah diterima secara luas sebagai faktor kritis dalam kesuksesan jangka panjang institusi pendidikan melalui *word of mouth* yang positif, rekomendasi oleh mahasiswa dan kembalinya siswa untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya.³⁰

²¹ Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda. Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. (*International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2012), Vol. 3, No. 4, pp. 412-416

²² Krisana Kitcharoen, The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand, (*ABAC Journal, September-December, 2004*), Vol. 24. No. 3, Pp. 20-46

²³ Lo Liang, Kheng, *et.al.*, 'The Impact', pp. 57-66

²⁴ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes. 2006. Measuring student satisfaction at a UK university. (*Quality Assurance in Education*, 2006), Vol. 14 No. 3, pp. 251-267

²⁵ H.A. Shirsavar, Shahram Gilaninia and Amin Mohammadi Almani, A Study of Factors Influencing Positive Word of Mouth in the Iranian Banking Industry, (*Middle-East Journal of Scientific Research*, 2012), 11 (4): 454-460

²⁶ C. Homburg, N. Koschate, and W.D. Hoyer, "Do satisfied customers really pay more? A study of the relationship between customer satisfaction and willingness to pay," (*Journal of Marketing*, 2005), vol. 69 (April), pp. 84-96.

²⁷ M.P. Iglesias & M.J.Y. Guillén, Perceived Quality and Price: Their Impact on the Satisfaction of Restaurant Customers, (*International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2004), 16(6), 373-379.

²⁸ Suniti Phadke, Modeling the Determinants of Student Loyalty in Indian Higher Education Setting, (*International Conference on Management, Behavioral Sciences and Economics Issues*, 2011 (ICMBSE'2011)), 262-264

²⁹ Leonard, *et.al.*, The Loyalty Model Of Private University Student Study Case: STIKOM London School of Public Relation, (*International Journal of Information Technology and Business Management*, 2013), Vol.20 No.1, pp. 70-89

³⁰ Suniti Phadke, 'Modeling', pp. 262-264

Pentingnya kualitas pelayanan di sektor pendidikan telah menjadi perhatian sejumlah peneliti, dimana beberapa peneliti lebih konsentrasi dalam mengidentifikasi faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dari sisi siswa sebagai *stakeholder* utama PT.³¹ Pengidentifikasian tersebut, dimaksudkan agar dimensi kualitas pelayanan PT ditentukan secara kontekstual³², karena PT berbeda dengan organisasi jasa lainnya. Tampubolon³³ mengemukakan bahwa yang dihasilkan oleh PT pada dasarnya adalah jasa kependidikan, yang disajikan kepada para pelanggannya, terutama mahasiswanya. Untuk itu, dalam menganalisis kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan, konteks PT akan menentukan atribut-atribut yang akan digunakan dalam pengukuran tersebut.

Salah satu hasil studi dari pengidentifikasian dimensi dan atribut-atribut kualitas pelayanan PT adalah model HEdPERF. Model tersebut merupakan hasil penelitian Abdullah³⁴ yang menemukan enam dimensi kualitas pelayanan PT, berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai *stakeholder* utama PT, yaitu: *non academic aspect, academic aspect, reputation, access, program issues dan understanding*. Untuk menguji kehandalan model ini Abdullah telah mengujinya dengan mencari tahu manakah yang paling efektif antara HEdPERF dengan SERVPERF³⁵ dalam mengukur kualitas pelayanan

³¹ Firdaus Abdullah, Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. (*Marketing Intelligence & Planning*, 2006), Vol. 24, No. 1, pp. 31-47; Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda. 'Development', pp. 412-416

³² Krisana Kitchroen. 'Literatur Review', hlm 17

³³ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 69-73

³⁴ Abdullah, Firdaus. 2006. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*. 30 (6), pp. 569-581

³⁵ J.J. Jr Cronin, and S.A. Taylor, "Measuring service quality: a reexamination and extension", (*Journal of Marketing*, 1992), Vol. 56, July, pp. 55-68.

di PT. Hasilnya lima dimensi HEDPERF lebih tepat digunakan dalam sektor pendidikan tinggi.³⁶ Dengan memadukan antara model HEDPERF dan analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA)³⁷. akan diketahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PTAIN sekaligus mencari pelayanan apa yang dirasa penting bagi mahasiswa namun pelayanannya masih belum memenuhi harapan mahasiswa, sehingga nantinya diperoleh sebuah saran yang mencakup pelayanan apa saja yang penting bagi mahasiswa namun belum baik pelaksanaannya dan perlu ditingkatkan; pelayanan mana yang penting dan sudah baik pelaksanaannya dan patut dipertahankan atau bahkan juga akan ditemukan pelayanan apa yang tidak penting bagi mahasiswa yang bisa diabaikan, sehingga akan ditemukan sebuah prioritas peningkatan pelayanan.

Untuk maksud tersebut, PTAIN yang di pilih dalam penelitian ini adalah UIN Maliki Malang. Sebagaimana diketahui, UIN Maliki mendapatkan peringkat PTAIN terbaik dari Webometrics³⁸, menjadi PTAIN terbaik yang telah mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi atau ICT (Information and Communication Tecnology) dalam Telkom Smart Campus Award (TeSCA)³⁹, telah mendapatkan sertifikat internasional dari ISO series, dan saat ini tengah mencanangkan untuk menjadi *World Class University* (WCU). Diharapkan hasil penelitian ini akan

³⁶ Firdaus Abdullah, 'Measuring', pp. 31-47

³⁷ John A. Martilla and John C. James, Importance Performance Anaysis: An easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs, (*Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1 (Jan., 1977)), pp. 77-79

³⁸ www.webometrics.com. Diakses tanggal 22 Desember 2013

³⁹ <http://tescaindonesia.org>.; <http://himabioiainwalisongo.blogspot.com/2013/09/iain-walisongo-rangking-4-ptain-terbaik.html>, diakses tanggal 19 Februari 2014

bisa memberikan rekomendasi bagi UIN Maliki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi berkelas internasional.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dipaparkan di latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Maliki?
2. Dimensi dan item-item layanan apa yang harus diprioritaskan UIN Maliki dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa?
3. Apakah Variabel kualitas pelayanan UIN Maliki berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur dan mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Maliki Malang
2. Untuk mengetahui dan mengkaji dimensi dan item-item layanan apa yang harus di prioritaskan UIN Maliki Malang dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengukur dan mengkaji variabel-variabel kualitas pelayanan kampus yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritisnya adalah untuk menambah referensi dalam bidang manajemen pendidikah khususnya terkait strategi pemasaran jasa PT, utamanya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam.
2. Manfaat praktisnya adalah sebagai rekomendasi bahan pengambilan keputusan bagi manajemen PTAIN, khususnya UIN Maliki Malang, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan institusi, serta dalam upaya meraih dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama PTAIN.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di UIN Maliki Malang Kampus 1 Jalan Gajayana 50 Malang dan Kampus Pascasarjana Jalan Dadaprejo No.1 Batu. Obyek Penelitian adalah mahasiswa sarjana angkatan 2011 dan mahasiswa pascasarjana angkatan 2012.

Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini ada tiga. Pertama adalah Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yang diderivasi dari konsep *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Kedua, adalah analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan digunakan untuk mengetahui dimensi dan item-item layanan manakah yang perlu diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Ketiga, adalah analisis regresi linier berganda yang akan

digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang.

F. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian dimaksudkan agar tidak terjadi pengulangan kajian, sekaligus untuk menjadi dasar dari penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan mahasiswa, antara lain, *pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Nguyen Minh Tuan⁴⁰, yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian dikembangkan dari model SERVQUAL Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness*, kemudian dengan menggunakan analisis EFA, penelitian menemukan lima faktor baru yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan). Selain itu juga dengan analisis regresi berganda penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kedua, penelitian ini yang dilakukan oleh Basheer A. Al-Alak dan Ahmad Salih Mheidi Alnaser⁴¹ yang mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Studi dilakukan di Universitas Yordania. Instrumen kualitas pelayanan dikembangkan menggunakan

⁴⁰ Nguyen Minh Tuan, 'Effects of Service', pp. 132-150

⁴¹ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp. 156-164

SERVQUAL Parasuraman. Dari hasil analisis regresi didapati bahwa kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dimana empati dan jaminan menjadi faktor yang paling menjelaskan kepuasan mahasiswa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Krisana Kitchroen⁴², merupakan penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan bagian administrasi PT swasta di Thailand, menggunakan SERVQUAL. Penelitian menggunakan analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan membandingkan antara persepsi dan harapan siswa dengan persepsi dan harapan pegawai. Selain itu juga penelitian menambahkan pengujian terhadap pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kebanggaan mahasiswa kepada universitas. hasilnya didapati bahwa terdapat perbedaan pandangan mengenai persepsi dan harapan antara mahasiswa dengan pegawai administrasi, dimana persepsi siswa mengenai atribut tingkat kepentingan lebih tinggi dibanding dengan persepsi mahasiswa. Selain itu juga, penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen terhadap kebanggaan terhadap universitas. Mahasiswa yang puas terhadap kualitas pelayanan universitas akan memiliki rasa bangga kepada universitas.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Douglas *et.al.*⁴³, merupakan penelitian yang bertujuan mengukur kepuasan mahasiswa PT di Inggris. Penelitian ini menggunakan konsep *service-product bundle* dalam pembuatan instrumen dan menganalisisnya dengan analisis kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang paling penting bagi mahasiswa adalah aspek

⁴² Krisana Kitchroen, 'The Importance-Performance Analysis', pp. 20-46

⁴³ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

yang berhubungan dengan belajar mengajar, sedangkan yang dianggap paling tidak penting adalah aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik.

Tabel 1.1 Orisinalitas penelitian

No	Penelitian terdahulu	Penelitian ini	Research gap
1	Nguyen Minh Tuan (2012), melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan PT dengan kepuasan mahasiswa. Dimensi kualitas pelayanan PT dikembangkan menggunakan SERVQUAL	Sama-sama melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan PT dengan kepuasan mahasiswa, tetapi menggunakan model HEDPERF serta menambahkan analisis IPA dan IKM	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrumen HEDPERF - Menyertakan analisis IPA dan IKM
2	Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, (2012), melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan PT dengan kepuasan mahasiswa. Dimensi kualitas pelayanan PT dikembangkan menggunakan SERVQUAL	Sama-sama melakukan uji pengaruh kualitas pelayanan PT dengan kepuasan mahasiswa, tetapi menggunakan dimensi HEDPERF serta menambahkan analisis kuadran IPA dan IKM	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrumen HEDPERF - Menyertakan analisis IPA dan IKM
3	Penelitian yang dilakukan oleh Krisana Kitchroen (2004) merupakan penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan bagian administrasi PT swasta di Thailand, menggunakan SERVQUAL. Penelitian menggunakan analisis kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) dengan membandingkan antara persepsi dan harapan mahasiswa.	Sama-sama menggunakan analisis IPA tetapi instrumen yang digunakan berbeda, penelitian ini menggunakan HEDPERF. Dengan menggunakan HEDPERF maka seluruh aspek layanan PT akan diukur, tidak hanya aspek layanan administratif saja. Selain itu juga terdapat tambahan analisis IKM	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrumen HEDPERF - Menyertakan analisis IKM
4	Penelitian yang dilakukan Douglas <i>et.al.</i> , (2006), yang mengukur kepuasan mahasiswa menggunakan konsep <i>service-product bundle</i> dalam pembuatan instrumen dan menganalisisnya dengan analisis kuadran IPA. Penelitian ini belum mengungkap secara gamblang pentingnya pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa	Meski sama-sama menggunakan analisis IPA, namun instrumen penelitian ini berbeda, yaitu HEDPERF. Ditambah dengan adanya keinginan dari peneliti untuk mengungkap pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan PT terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan analisis regresi serta mengetahui Indek Kepuasan Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrumen HEDPERF - Menambahkan uji pengaruh (analisis regresi berganda) - Menambahkan analisis IKM
5	Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Setiawan Wicaksono, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa taksi Blue Bird. Penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL dengan alat analisis kuadran IPA. Hasil penelitian berupa rekomendasi kepada taksi Blue Bird untuk melakukan perbaikan dalam beberapa dimensi layanan jasa	Meski sama-sama menggunakan analisis IPA, namun konsep yang digunakan berbeda. Penelitian ini menggunakan HEDPERF. Ditambah dengan adanya keinginan dari peneliti untuk mengungkap pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan PT terhadap kepuasan mahasiswa, serta mengetahui Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrumen HEDPERF - Menambahkan uji pengaruh (analisis regresi berganda) - Menambahkan analisis IKM

Kelima, penelitian Tesis yang dilakukan oleh Dedi Setiawan Wicaksono⁴⁴, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa taksi Blue Bird. Penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL dengan alat analisis kuadran IPA. Hasil penelitian berupa rekomendasi kepada taksi Blue Bird untuk melakukan perbaikan dalam beberapa dimensi layanan jasa. Mendasarkan pada penelitian-penelitian tersebut di atas, maka secara *reseach gap* yang membedakan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1.

Dari penjabaran berdasarkan tabel Riset gap di atas, dapat kita simpulkan sebagaimana berikut:

1. Gap pertama adalah perbedaan penggunaan instrumen. Dari kelima penelitian sebelumnya, didapati bahwa empat dari lima penelitian tersebut menggunakan instrumen SERVQUAL (*Services Quality*) (Parasaruman *et.al*, 1988). SERVQUAL telah menjadi konsep yang digunakan para peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan diberbagai jenis organisasi. Meski telah diterima secara umum, instrumen ini mendapatkan kritik dari Cronin dan Taylor (1992) yang kemudian merumuskan instrumen baru bernama SERVPERF (*services Performance*). Perbedaan mendasar keduanya ada pada pemahaman apakah kepuasan itu sebagai proses membandingkan antara harapan dan persepsi atau sebuah hasil (tanpa perlu ada perbandingan). Meski SERVPERF lebih mudah digunakan, namun Abdullah (2006), memberikan kritik bahwa kedua instrumen sebelumnya tidak dapat digunakan secara general karena masing-masing

⁴⁴ Deddy Setyawan Wicaksono, Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada Pt. Blue Bird Pusaka Di Semarang), Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, (Semarang, 2010)

organisasi akan memiliki jenis layanan yang berbeda, sehingga harus ditetapkan secara kontekstual. Kritik ini melahirkan sebuah instrumen bernama HEdPERF (*Higher Education Performance*) yang digunakan khusus untuk mengukur kualitas pelayanan PT. Abdullah telah menguji instrumen tersebut dibandingkan dengan SERVPERF, dan terbukti bahwa HEdPERF lebih cocok digunakan dalam meneliti sebuah PT. Bukti ini menjadi penguat penggunaan instrumen HEdPERF dalam penelitian ini.

2. Gap kedua adalah penambahan alat analisis, yaitu Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yang merupakan derivasi dari *Customer Satisfaction Index*. Keseluruhan penelitian sebelumnya tidak menyertakan IKM/CSI, padahal Indeks ini sangat berguna untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga bisa dijadikan rekomendasi bagi pengambilan keputusan tingkat manajemen.
3. Gap ketiga adalah penggunaan tiga alat analisis sekaligus. Secara keseluruhan, penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu atau dua alat analisis yaitu Analisis regresi berganda digunakan oleh Tuan (2012); al-Alak dan Alnaser (2012); *Importance Performace Analysis* digunakan oleh Wicaksono (2010) dan Douglas, *et.al* (2006); dan penggunaan kedua alat analisis dilakukan oleh Kitchroen (2004). Penelitian ini akan menggunakan tiga alat analisis sekaligus yaitu analisis regresi untuk menguji pengaruh, analisis IPA untuk mengetahui prioritas layanan dan analisis IKM untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep PT

1. PT sebagai Korporasi Jasa

PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi, dimana pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah.¹

Sesuai dengan pengertian jasa yang merupakan sebuah kegiatan ekonomi yang outputnya bukan berupa produk yang tampak secara fisik, dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi, dan memberikan nilai tambah,² maka PT pada dasarnya adalah industri jasa, dimana yang dihasilkan PT adalah jasa kependidikan yang disajikan kepada pelanggannya terutama pada para mahasiswa.³ Disebut industri karena PT memiliki sebuah sistem yang memproses input (SDM, mahasiswa, sarana prasarana dan keuangan dan sebagainya) menjadi output yang berupa penambahan kompetensi mahasiswa.

Melihat PT sebagai industri jasa bermakna bahwa PT layaknya sebuah korporasi. PT dalam kacamata korporasi berarti PT adalah suatu organisasi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para

¹ PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1, ayat 1 dan 2

² Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (United States of America: Irwin McGraw-Hill, 2000), hlm. 3

³ Daulat P. Tampubolon, *'Perguruan Tinggi'*, hlm. 69-71

stakeholdernya.⁴ Seperti layaknya organisasi korporasi lainnya, PT memproduksi dan memasarkan produknya (jasa pendidikan) agar dipilih oleh masyarakat. Memandang PT sebagai sebuah korporasi, tidak lepas dari adanya konsep persaingan dalam bidang pendidikan.

Evans⁵ menyatakan bahwa pendidikan juga merupakan sebuah pasar di mana didalamnya juga terdapat hukum permintaan dan penawaran. Dalam pasar pendidikan, dimana PT merupakan satu bagian yang didalamnya terdapat banyak penjual dan pembeli. Pembeli saat ini bisa memilih PT yang mereka suka. Meskipun dalam prakteknya pendidikan bukan merupakan sebuah pasar persaingan sebagaimana yang terjadi dalam dunia korporasi, namun ada satu hal yang menjadikannya mirip dengan sebuah pasar korporasi adalah bahwa pembeli (*stakeholder* pendidikan) berhak memilih PT yang mereka inginkan dan juga penjual (dalam hal ini PT) tidak memiliki kontrol sepenuhnya terhadap pasar.

Meski merupakan lembaga non profit yang tujuannya berbeda dengan organisasi korporasi yang sifatnya mencari laba, namun tetap saja PT butuh untuk dikelola dengan tata kelola yang baik. Kompetisi telah menjadikan PT menjadi institusi yang harus memiliki *good governance*, agar dapat menghasilkan produk bermutu, sehingga dapat di pilih masyarakat. Untuk itu, kegiatan melayani *stakeholder* dengan baik menjadi bagian yang harus diperhatikan PT. Sebagaimana Buchari Alma⁶ mengatakan bahwa lembaga pendidikan pada hakekatnya memberikan

⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu*, dalam Buchari Alma dan Ratih Hurriyati (ed.), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 13

⁵ Ian G. Evans, *Marketing for School*, (New York: Cassel, 1995), hlm. 12

⁶ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 46

layanan, dan pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan lembaga pendidikan tersebut. PT memiliki produk-produk berupa jasa pendidikan yang dijual kepada masyarakat sebagai pembeli layanan PT.

Meski memiliki karakter layaknya sebuah korporasi jasa, PT memiliki unsur-unsur yang berbeda. Unsur-unsur tersebut adalah⁷: (a) Dewan penyantun; (b) Unsur pimpinan; (c) Unsur tenaga pengajar para dosen; (d) Senat PT; (e) Unsur pelaksana akademik (bidang pendidikan, bidang penelitian, bidang pengabdian kepada masyarakat); (f) Unsur pelaksana administratif; (g) Unsur penunjang untuk pelaksana yang meliputi: perpustakaan, laboratoriu, bengkel, kebun percobaan, pusat komputer, dan bentuk lain yang dianggap perlu untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan akademik dan /atau profesional pada PT yang bersangkutan.

Dari unsur-unsur di atas, bagian dari universitas yang menyelenggarakan pendidikan tinggi disebut dengan fakultas⁸, yaitu unsur pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi universitas atau institut yang berada dibawah rektor. Organisasi fakultas terdiri dari: (a) Unsur pimpinan: dekan dan pembantu dekan ; (b) Unsur fakultas, (c) Unsur pelaksana akademik: jurusan, laboratorium dan kelompok dosen, (d) Unsur pelaksana administrasi: bagian tata usaha.

Sebagai unsur penyelenggara pendidikan, fakultas menjadi unsur yang sangat penting bagi mahasiswa yang merasakan secara langsung

⁷ PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 27

⁸ Abdul Rajak Husain, *Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Nasional*. (Solo: Penerbit CV. ANEKA, 1995), hlm. 88

pelayanan fakultas. Dalam upaya menghadapi persaingan, PT butuh memproduksi layanan-layanan yang berkualitas utamanya di fakultas yang ada, agar memberikan kepuasan kepada *stakeholder* utama PT yaitu mahasiswa, sehingga memberikan reputasi yang baik bagi PT, dan menjadikan PT di pilih kembali oleh masyarakat.

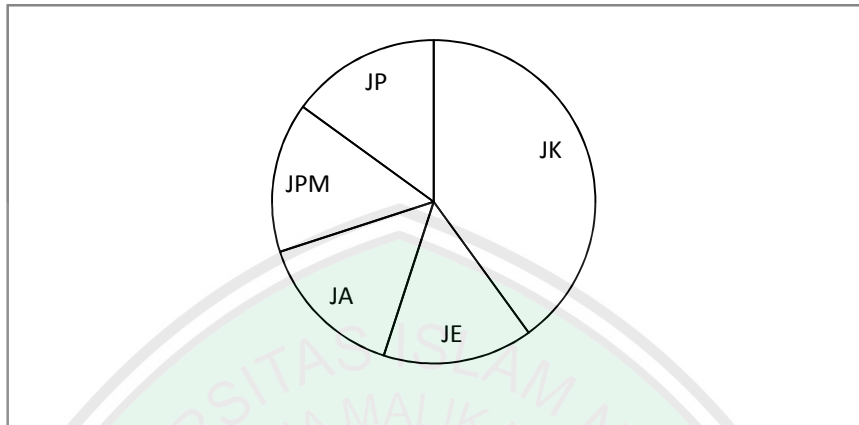
2. Produk PT

Produk adalah merupakan hasil dari proses produksi. Produk bisa berupa barang atau jasa. Sebagai sebuah korporasi jasa, PT memiliki produk berupa jasa yang dihasilkan dan dipasarkan kepada masyarakat. menurut Tampubolon⁹, jasa tersebut adalah jasa kependidikan tinggi yang terdiri dari jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstrakurikuler. Sedangkan lulusan PT adalah produk parsial.

Jasa kurikuler (JK) meliputi antara lain: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum dan pembimbingan. Jasa penelitian (JP), meliputi: pembimbingan tentang penelitian, perencanaan, pelaksanaan, penyedia berbagai fasilitas. Jasa pengabdian kepada masyarakat (JPM) meliputi kegiatan-kegiatan untuk membantu (melayani) masyarakat umum. Jasa Administrasi meliputi administrasi akademik dan umum. Jasa ekstrakurikuler meliputi segala kegiatan pelayanan yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung JK, JP, JPM seperti

⁹ Daulat P. Tampubolon, '*Perguruan Tinggi*'..., hlm. 71

pengembangan minat mahasiswa, pembinaan kesejahteraan mahasiswa, pembimbingan dengan dunia kerja. Secara singkat jasa kependidikan PT digambarkan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Jasa kependidikan PT

(Sumber: Tampubolon, 2001: 73)

Secara singkat, Bowen¹⁰ juga menunjukkan bahwa produk dari PT adalah pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dikenal dengan istilah tri dharma pendidikan, di mana produk utamanya adalah belajar mengajar, selain juga terdapat produk sampingan bagi mahasiswa seperti adanya kematangan pribadi, kesempatan lapangan kerja dan karir, serta adanya kepuasan dan kenyamanan dan kebanggaan mahasiswa sebagai bagian dari PT tersebut.

Selanjutnya, Tampubolon¹¹ juga menyebutkan bahwa lulusan, pada dasarnya hanyalah produk parsial PT, karena sesungguhnya mahasiswa

¹⁰ Howard Bowen (1971:42-43) dikutip oleh Buchari Alma, *Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu*, dalam Buchari Alma dan Ratih Hurriyati (ed.), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 37-38

¹¹ Daulat P. Tampubolon, *'Perguruan Tinggi'...*, hlm. 72

lulus tidak saja karena jasa-jasa PT, tetapi juga karena ada potensi dan usaha mahasiswa sendiri, selain juga karena pengaruh lingkungan keluarga. Melalui penyajian kelima jasa tersebut, mahasiswa diproses menjadi manusia yang berketrampilan akademik dan profesional, dimana pada jenjang S0 dan S1 JK merupakan bagian terbesar, sedang pada program pasca sarjana JP yang terbesar.

Dari berbagai jenis produk layanan yang disebutkan Tampubolon, maupun Bowen, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merupakan stakeholder utama yang akan merasakan seluruh layanan-layanan tersebut. Berdasarkan hak-hak mahasiswa atas kualitas pelayanan sebuah PT, Mahmud¹² menyebutkan terdapat enam layanan yang terkait dengan mahasiswa antara lain:

- 1) Layanan informasi, meliputi seluruh informasi yang dibutuhkan mahasiswa, baik secara lisan maupun tertulis. Informasi ini dapat diperoleh mahasiswa melalui surat edaran, website, tatap muka secara langsung dengan tenaga kependidikan mengenai penyelesaian masalah-masalah yang terjadi dan dialami siswa
- 2) Layanan sarana prasarana, meliputi penyediaan fasilitas fisik PT seperti penyediaan gedung perkuliahan, ketersediaan parkir yang representatif, taman yang menyejukan, laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, masjid, asrama mahasiswa dsb.

¹² Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 65

- 3) Layanan administrasi akademik, meliputi layanan berkaitan dengan kegiatan registrasi seperti pembayaran SPP, penerimaan KRS dan KPRS, pengajuan cuti, pembuatan surat keterangan dsb.
- 4) Layanan bimbingan, merupakan layanan pembimbingan yang dibutuhkan mahasiswa sejak mereka menjadi mahasiswa PT. Dimulai dari bimbingan orientasi siswa, bimbingan konseling, bimbingan saat kegiatan belajar mengajar, bimbingan penulisan karya ilmiah dan sebagainya.
- 5) Layanan pengembangan potensi bakat dan minat, yaitu melalui penyediaan organisasi kemahasiswaan yang dapat menyalurkan bakat dan minat mahasiswa.
- 6) Layanan kesejahteraan mahasiswa, meliputi pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi, khususnya dari kalangan tidak mampu.

Sebagai korporasi jasa, layanan-layanan di atas dilakukan PT dalam rangka mencapai tujuan, yaitu mentransformasi input menjadi output yaitu menjadikan mahasiswa menjadi output berupa lulusan yang berkecakupan akademik dan profesional. Untuk bisa menjadi korporasi yang memenangkan persaingan, PT harus dapat memberikan pelayanan berkualitas, agar memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat dan selanjutnya dapat menjadi pilihan masyarakat. Banyak sedikitnya mahasiswa akan menentukan kelangsungan hidup PT di masa yang akan datang.

3. PTAIN

PTAIN sebagai lembaga pendidikan berbasis Agama Islam, pada dasarnya tidak berbeda dengan PT pada umumnya. Suprayogo menyatakan bahwa perbedaan antara PT dengan universitas Islam terletak pada sumber yang digunakan dalam mengembangkan keilmuannya.¹³ Selain menggunakan sumber-sumber pada hasil riset, observasi, dan eksperimentasi, universitas Islam juga menggunakan sumber lain yaitu al-Qur'an dan Hadits.

Secara substansi PTAIN memang berbeda dengan PT karena Terdapat tambahan kata "Islam" dalam singkatan tersebut. Peletakan kata Agama Islam dimaksudkan bahwa didalamnya akan tercermin sekaligus di ajarkan nilai-nilai keIslaman. Cerminan ini akan bersumber dari sumber utama ajaran Islam yaitu al-Qur'an dan Hadits. Konsep-konsep yang diajarkan dalam al-Qur'an dan hadist seharusnya tercermin dalam kehidupan setiap umatnya termasuk juga dalam melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana di Perguruan Tinggi. Meski demikian, PTAIN tetap merupakan sebuah organisasi atau korporasi jasa yang menghasilkan dan menawarkan jasa pendidikan kepada masyarakat.

PTAIN juga merupakan PT yang saat ini harus menghadapi adanya persaingan di tingkat nasional maupun internasional. Saat ini di Indonesia terdapat kurang lebih 52 PTAIN dan 593 PTAIS,¹⁴ 110 PTN¹⁵, belum lagi

¹³ Imam Suprayogo, *Universitas Islam Unggul*, (Malang: UIN Maliki Press, 2009), hlm. 45

¹⁴ [Pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/ptaianalisis.pdf](http://pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/ptaianalisis.pdf)

¹⁵ http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_negeri_di_Indonesia, di akses tanggal 2 Februari 2014

ditambah kurang lebih 3000 PTS lainnya¹⁶, yang memperebutkan calon mahasiswa baru di seluruh Indonesia. Apalagi saat ini banyak negara-negara asing yang gencar mempromosikan pendidikan tingginya di Indonesia. Malaysia, Singapura, Jepang, Australia, Amerika Serikat, Inggris, Selandia Baru, Taiwan, China, maupun negara Eropa ramai-ramai menggelar promosi pendidikan asing di Indonesia. Mereka memperkenalkan berbagai kelebihan dan fasilitas yang didapat mahasiswa jika melanjutkan studi di negara tersebut.¹⁷

Dalam upaya memenangkan persaingan tersebut, PTAIN juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tercatat, dari 868 jumlah program studi di PTAIN, peringkat akreditasi A sebanyak 80 prodi (9,22%), peringkat B 415 prodi (47,81%), peringkat C 218 prodi (25,12%). Dan prodi yang belum terakreditasi sebanyak 155 prodi (17,86%). Dengan masih banyaknya program studi yang belum terakreditasi tersebut tentunya para pelaku pendidikan Islam baik pada Direktorat Pendidikan Tinggi Islam – Kementerian Agama dan PT harus bekerja lebih keras lagi dalam pembinaan dan peningkatan pada semua sisi baik dari segi kualitas / mutu pendidikan; peningkatan manajemen, pelayanan dan pengabdian masyarakat serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarana pendidikan.¹⁸ Dalam sebuah ayat, Allah berfirman:

¹⁶ Aptisi.org/profil/, di akses tanggal 2 Februari 2014

¹⁷ <http://mix.co.id/research/format-baru-persaingan-perguruan-tinggi-di-indonesia/>, diakses tanggal 2 Februari 2014

¹⁸ Pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/ptaianalisis.pdf, hlm 128-129

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
 الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا
 فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”¹⁹

Ayat ini bermakna bahwa kewajiban setiap muslim untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. Memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu poin dari iman. Dengan demikian konsep memberikan pelayanan yang terbaik merupakan konsep Islam yang akan membawa kebaikan bagi umat Islam sendiri. Begitu juga bagi PTAIN, memberikan pelayanan yang terbaik kepada para *stakeholdernya* akan membawa kebaikan bagi PTAIN sendiri.

Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan telah menuntut PTAIN untuk menderivasi konsep-konsep peningkatan mutu korporasi, untuk diterapkan di PTAIN. Beberapa PTAIN telah mendapatkan sertifikat internasional berupa ISO Series termasuk UIN Maliki Malang. Hal ini menunjukkan adanya kemauan dari PTAIN untuk bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pelayanannya, UIN Malang menetapkan sembilan pilar rukun PT (*arkanul jami'ah*), yaitu: tenaga dosen; masjid; ma'had; perpustakaan; laboratorium; tempat-tempat

¹⁹ Q.S. Al-Baqoroh: 267, dalam Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980)

pertemuan ilmiah; tempat pelayanan administrasi kampus; pusat pengembangan seni dan olah raga serta sumber pendanaan yang luas dan kuat. Rukun ini menunjukkan adanya keinginan kuat untuk membentuk suatu PT Islam yang berkualitas secara akademis maupun spiritual.

B. Konsep Kualitas Pelayanan PT

1. Pengertian Kualitas Pelayanan PT

Kualitas/mutu merupakan sebuah istilah yang pemaknaannya sangat subjektif dan kontekstual, sehingga pengertian mengenai kualitas pelayanan pendidikan akan sangat berbeda antara satu orang dengan orang yang lain dan antara satu instansi dengan instansi yang lain. Padahal mutu harus ditetapkan untuk menyebut sebuah institusi dikatakan bermutu.

Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu pertama, terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya; atau kedua, terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi).²⁰

Dalam penyelenggaraannya mutu sesungguhnya merupakan standar mutu pelayanan institusi yang ditetapkan berdasarkan kriteria-kriteria sesuai dengan tujuan institusi tersebut, sedangkan mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan/pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, sesuatu dapat

²⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, (Jogjakarta: IRCiSoD), hlm. 7

dikatakan bermutu atau berkualitas jika telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Pelayanan berasal dari kata 'layan', yang bermakna meladeni, atau memberi bantuan hal-hal segala urusan yang diperlukan.²¹ Pelayanan berarti usaha melayani atau memberikan bantuan terkait dengan segala urusan yang diperlukan. Dengan demikian dalam usaha melayani tersebut terdapat sejumlah layanan yang diberikan kepada orang lain. Dan dalam kaitannya dengan layanan yang berkualitas, maka layanan-layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas jika telah memenuhi salah satu unsur yaitu telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Dikaitkan dengan konsep mutu berorientasi *stakeholder* atau pelanggan, pelayanan dikatakan berkualitas jika produk atau layanan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat bermakna persepsi pelanggan terkait dengan layanan-layanan yang diberikan, apakah telah sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan atau tidak. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas jasa/layanan menurut Tjiptono²², yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sejalan dengan hal tersebut, maka Zeithaml dan Bitner²³ mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai persepsi pelanggan yang merupakan evaluasi atas sejumlah dimensi-dimensi pelayanan tertentu, seperti: keandalannya, ketanggapannya, jaminannya, empatinya dan

²¹ Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya, Apollo, 1997), hlm. 394

²² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2004), hlm. 59

²³ Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. '*Services*', hlm. 74

pelayanannya secara fisik. Parasuraman *et.al*²⁴ dalam hal ini juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan opini klien yang terkait dengan bagaimana pelayanan tersebut sukses atau tidak sukses disampaikan kepada konsumen, sehingga muncul dua teori mengenai harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Apakah pelayanan yang diterima konsumen tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dalam konteks PT, maka kualitas pelayanan PT dapat dimaknai persepsi *stakeholder* yang merupakan evaluasi atas sejumlah dimensi-dimensi pelayanan PT. Evaluasi apakah kualitas pelayanan baik atau buruk akan dapat diukur melalui kepuasan mereka. Apa saja dimensi-dimensi layanan tersebut harus dapat dipahami untuk menentukan atribut-atribut layanan dalam PT. Hal

²⁴ A. Parasuraman *et.al*, Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, (*Journal of Retailing*, 1991)67: 420-450

ini disebabkan karena sifat-sifat layanan, antara lain²⁵: (a) Pelayanan itu sifatnya tidak kasat mata (*intangible*); (b) Pelayanan itu sifatnya heterogen, artinya pelaksanaannya sering bervariasi dari penyedia jasa, konsumen maupun konteksnya; (c) Pelayanan itu tidak bisa ditempatkan dalam sebuah kapsul, sehingga bisa diuji coba sepanjang waktu; (d) Produksi pelayanan mungkin tidak dapat dipisahkan dari konsumsi pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, selanjutnya perlu dipahami apa saja dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan PT beserta atribut-atributnya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan PT

Membicarakan dimensi kualitas pelayanan disektor pendidikan, hampir seluruh penulis mengadaptasi konsep ini dari korporasi²⁶, begitu juga aplikasinya. Disadari atau tidak, banyak pendekatan manajemen korporasi yang diadopsi oleh dunia pendidikan. Berdasarkan penelusuran dari jurnal-jurnal penelitian di tahun 1996 – 2006 yang dilakukan oleh Brookes dan Becket²⁷, PT telah mengadopsi konsep-konsep korporasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, salah satu misalnya ISO 9000 Series. Pengadopsian ini menurut Brookes dan Becket²⁸ dikarenakan adanya pendorong-pendorong perubahan dalam lingkungan universitas, antara lain:

²⁵ Antreas Athanassopoulos,; Spiros Gounaris dan Vlassis Stathakopoulos, Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study, (*European Journal of Marketing*, 2001) Vol. 35 No. 5/6, pp. 687-707

²⁶ Hanna Shauchenka & Eugenia Busłowska. Methods And Tools For Higher Education Service Quality Assessment (Survey). (*Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej. Informatyka*).

²⁷ Maureen Brookes & Nina Becket, *Quality Management in Higher Education: A Review of International Issues and Practice*, (Taken from The International Journal for Quality and Standards), www.bsieducation.org/ijqs, hlm. 18

²⁸ *Ibid.*, hlm. 6

- 1) Dorongan politis, seperti inisiatif pemerintah untuk akses yang lebih luas; pemerintah mengembangkan lebih banyak institusi PT, kontrol ketat pemerintah terhadap manajemen dan kurikulum PT
- 2) Dorongan ekonomi, seperti terbatasnya pembiayaan per siswa, adanya kepercayaan dari pembiayaan sektor swasta, adanya kepercayaan dari pembiayaan mahasiswa asing, peningkatan biaya persiswa, peningkatan jumlah PT swasta dan dorongan yang luas untuk interasionalisasi.
- 3) Dorongan sosio-kultural, seperti permintaan yang lebih besar untuk tempat siswa, keanekaragaman populasi siswa yang semakin banyak, ketetapan-ketetapan yang semakin beraneka ragam, tekanan dari konsumen untuk meningkatkan akuntabilitas.

Dengan pengadopsian tersebut, menunjukkan bukti bahwa PT juga ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan *stakeholdernya*. Seperti misalnya pengaplikasian standar ISO 9001-2000 yang salah satu prinsipnya adalah fokus pada pelanggan, yang salah satu kegiatannya adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada produk yang dihasilkan²⁹, dimana untuk mengukur tersebut diperlukan pemahaman terkait dimensi-dimensi kualitas pelayanan PT beserta atribut-atributnya.

Sebagaimana pengertian dari kualitas pelayanan PT bermakna persepsi *stakeholder* yang merupakan evaluasi atas sejumlah dimensi-dimensi pelayanan PT, maka dapat dipahami bahwa PT memiliki dimensi-dimensi layanan. Dimensi kualitas pelayanan jasa yang telah dikenal secara umum adalah SERVQUAL Parasuraman *et.al*³⁰ yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yang merupakan hasil regruping

²⁹ Muhtadi Ridwan, dkk., *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, (Malang: Sekretariat ISO UIN Malang, 2008), hlm. 51

³⁰ A. Parasuraman *et.al*, 'Refinement', pp. 420-450

terhadap 10 dimensi yang telah dikembangkan sebelumnya³¹. Lima dimensi tersebut adalah: (a) *Tangible* - merupakan tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat-alat komunikasi; (b) *Reliability* – kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan secara akurat; (c) *Responsiveness* – kemauan untuk membantu *stakeholder* serta menyediakan layanan dengan segera; (d) *Assurance* – keramahan staf dan kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan kepastian; (e) *Emphaty* – kepedulian serta perhatian terhadap konsumen.

Meskipun tidak menjadi kesepakatan tertulis, dimensi-dimensi dalam SERVQUAL Parasuraman ini telah menjadi konsep yang digunakan para peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada diberbagai organisasi, seperti real estate³², organisasi kesehatan³³, industri suplier konstruksi³⁴, perbankan³⁵, dan juga pendidikan³⁶.

Untuk kasus di PT, melalui lima dimensi SERVQUAL tersebut, para peneliti kemudian mengembangkan sendiri atribut-atribut dari masing-masing dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan di PT, apakah pelayanan yang disampaikan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga bisa memuaskan konsumen dari PT tersebut. Seperti misalnya penelitian yang dilakukan oleh Al-Alak, *et.al*³⁷ yang menggunakan dasar dari model SERVQUAL Parasuraman untuk menilai kepuasan mahasiswa

³¹ A. Parasuraman, *et.al*, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication. *Journal of Marketing*, 49, 41-50

³² P. A. Dabholkar, and J. W. Overby, 'Linking', pp. 10-27.

³³ K.S. Choi, H. Lee, C. Kim, and S. Lee, 'The service', pp. 140-149.

³⁴ Limsiritong & Kattiyapornpong, 'Assessing', pp. 23-34

³⁵ Rahim Mosahab, 'Service Quality', pp. 72-80; Jayaraman Munusamy *et.al*, 'Service Quality Delivery', pp. 398-404; Lo Liang Kheng, *et.al.*, 'The Impact', pp. 57-66

³⁶ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing' pp.156-164; Nguyen Minh Tuan, 'Effects' pp. 132-150

³⁷ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp.156-164

serta Tuan³⁸ yang pada mulanya juga menggunakan model SERVQUAL Parasuraman, namun kemudian menemukan lima faktor baru yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan).

Meski dimensi-dimensi SERVQUAL telah diterima secara umum sebagai dimensi pengukur kualitas pelayanan, termasuk juga di PT, namun beberapa kritik mengindikasikan bahwa dimensi suatu layanan jasa akan berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, karena masing-masing memiliki jenis layanan yang berbeda-beda pula. Di sektor PT, beberapa peneliti lebih konsentrasi dalam mengidentifikasi faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dari sisi mahasiswa sebagai *stakeholder* utama PT.³⁹ Pengidentifikasi tersebut, dimaksudkan agar dimensi kualitas pelayanan PT ditentukan secara kontekstual⁴⁰, karena PT berbeda dengan organisasi jasa lainnya. Salah satu hasil pengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan PT adalah HEdPERF⁴¹, yang diperkenalkan oleh Firdaus Abdullah⁴². Menurut Abdullah, dalam upaya menentukan dimensi PT, utamanya yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada *stakeholder*, maka dimensi tersebut harus ditetapkan secara kontekstual. Dalam penelitiannya, Abdullah

³⁸ Nguyen Minh. Tuan, 'Effects', pp.132-150

³⁹ Firdaus Abdullah, 'Measuring', pp. 31-47; Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda. 'Development', pp. 412-416

⁴⁰ Krisana Kitchroen. 'Literatur Review', hlm 17

⁴¹ Firdaus Abdullah, The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. (*International Journal of Consumer Studies*, 2006.), 30 (6), pp. 569–581

⁴² Firdaus Abdullah. 'Measuring', pp. 31-47

menemukan enam dimensi kualitas pelayanan PT, yaitu: *non academic aspect, academic aspect, reputation, access, program issues dan understanding.*

Untuk menguji kehandalan model ini, Abdullah telah mengujinya dengan mencari tahu manakah yang paling efektif antara HEdPERF dengan SERVPERF⁴³ dalam mengukur kualitas pelayanan di PT. Hasilnya lima dimensi HEdPERF lebih tepat digunakan dalam sektor pendidikan tinggi.⁴⁴ Dengan demikian, keenam dimensi PT tersebut, akan menjadi dasar penelitian ini dalam upaya mengembangkan instrumen penelitian. Dimensi-dimensi tersebut dapat dijelaskan secara lebih rinci sebagaimana berikut:

- a. Aspek non akademik (*non academic aspect*) – meliputi item-item yang dirasa mahasiswa penting untuk diperhatikan unsur pimpinan fakultas dan staf pelaksana administrasi dalam rangka membantu siswa dalam menyelesaikan studi mereka. Berkaitan dengan pelayanan administratif, pegawai administratif akan melayani mahasiswa dalam banyak hal, misalkan pengurusan KRS, KPRS, KHS, surat menyurat, penerimaan komplain dan sebagainya. Dalam hal ini dibutuhkan beberapa atribut yang harus diperhatikan staf administratif antara lain:
 - (a) Bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa;
 - (b) Peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa;
 - (c) memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien;
 - (d) Bersedia untuk segera merespon

⁴³ J.J. Jr Cronin, and S.A. Taylor, ‘Measuring service quality’, pp. 55-68.

⁴⁴ Firdaus Abdullah, ‘Measuring’, pp. 31-47

permintaan bantuan mahasiswa; (e) Pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan; (f) Bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan; (g) Membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa; (h) Memiliki sikap-sikap yang positif (*jujur, amanah, tablig, fathonah*); (i) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; (j) Sistem prosedur pelayanan administratif yang mudah dipahami; (k) Memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; (l) Membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu.

- b. Aspek akademik (*academic aspect*) – merupakan tanggung jawab PT yang terkait dengan kegiatan layanan akademik (belajar-mengajar). Dalam hal ini menjadi kewajiban dosen untuk memberikan pelayanan yang maksimal, baik dalam kegiatan belajar mengajar ataupun dalam membantu siswa menyelesaikan studi mereka. Atribut-atribut pelayanan yang harus dimiliki dosen adalah sebagaimana berikut: (a) Memberikan materi perkuliahan yang dapat membuat mahasiswa bisa paham dan mengerti; (b) Menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa dan ramah dalam melayani mahasiswa; (c) Merespon permintaan bantuan dari mahasiswa; (d) Bersedia membantu persoalan mahasiswa dengan ikhlas; (e) Memiliki Sikap-sikap yang positif; (f) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; (g) Memberikan *feedback* atas kemajuan belajar mahasiswa; (h) Meluangkan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan

- c. Reputasi (*reputation*) – merupakan faktor-faktor yang terkait dengan citra profesional dari PT. Tujuan dari PT adalah menghasilkan produk lulusan yang bermutu, yaitu yang memiliki pengetahuan akademis sekaligus memiliki keahlian profesional. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dibutuhkan profesionalitas dalam segala bidang. Dengan adanya profesionalitas tersebut, maka akan mendukung adanya reputasi PT yang baik. Reputasi ini penting mengingat beberapa penelitian menunjukkan bahwa reputasi PT berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.⁴⁵ Beberapa hal berikut menjadi atribut yang masuk dalam dimensi reputasi PT, antara lain: (a) Memiliki reputasi profesionalitas yang baik; (b) Memiliki fasilitas asrama dan kelengkapannya; (c) Memiliki kelengkapan fasilitas akademik (gedung kelas, perpustakaan, laboratorium, dsb); (e) Jumlah siswa kelas tidak terlalu banyak; (f) Memiliki program penjamin kualitas pelayanan (seperti *ISO series*); (g) Memiliki fasilitas rekreasional (taman yang rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb); (h) Program studi yang terakreditasi baik; (i) Lokasi kampus yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum; (j) Dosen yang berpendidikan baik dan berpengalaman; (k) Reputasi kampus yang menjadikan lulusan mudah mendapatkan pekerjaan
- d. Akses (*Access*) – mencakup kemudahan siswa dalam berhubungan dengan seluruh staf akademik dan non akademik serta kenyamanan siswa selama menjadi mahasiswa PT tersebut. atribut-atribut pelayanan

⁴⁵ Robert M. Brown & Timothy William Mazzarol, The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education, (*High Educ*, 2009), 58:81–95

yang perlu diperhatikan antara lain: (a) Memberikan Perlakuan dan penghargaan yang sama kepada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun; (b) Memberikan keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun; (c) Menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa; (d) Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk menghubungi seluruh staf akademik maupun non akademik; (e) Memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya dengan berorganisasi; (f) Memberikan *feedback* terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa; (g) Memiliki sistem pelayanan yang prosedural.

- e. Isu-isu Program (*Program Issues*) – berkaitan dengan pentingnya menawarkan program-program perkuliahan yang bervariasi dan struktur program studi yang fleksibel. Atribut dari dimensi ini meliputi: (a) PT memiliki program studi (jurusan) yang bervariasi; (b) Program studi (jurusan) memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat).
- f. Pengertian (*Understanding*) - Layanan yang terkait dengan memahami kebutuhan siswa secara personal. Layanan ini merupakan layanan tambahan yang secara juga diperlukan bagi mahasiswa, antara lain: (a) Ketersediaan layanan konseling siswa dan (b) Ketersediaan layanan kesehatan siswa.

Dimensi-dimensi beserta atribut-atribut layanan dari HEdPERF di atas, selanjutnya akan dijadikan landasan dalam penyusunan instrumen penelitian ini.

3. Memberikan kualitas pelayanan PT yang prima (*services excellence*)

Saleh⁴⁶ menyatakan bahwa *service excellence* merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua korporasi agar tetap bertahan ditengah persaingan global. Menurut Nasution⁴⁷, yang dimaksud dengan *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Lebih rinci, Saleh⁴⁸ mendefinisikan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan perhatian dan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka loyal kepada korporasi.

Dari penjabaran definisi diatas, dapat ditangkap satu keselarasan bahwa kualitas pelayanan yang prima merupakan pelayanan maksimal yang ujungnya adalah kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dalam konteks PT, pelayanan prima berarti memberikan pelayanan yang terbaik kepada para *stakeholder* PT guna mewujudkan kepuasan mereka. Konsep memberikan pelayanan yang berkualitas ini sama dengan konsep berbuat yang terbaik (*akhsanu 'amala*) dalam Islam, sebagaimana firman Allah:

إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لِّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿١٣١﴾

⁴⁶ Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 63

⁴⁷ M.N. Nasution, *Total Service Management "Manajemen Jasa Terpadu"*. Edisi Pertama, (Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 49

⁴⁸ Akh. Muwafik Saleh, '*Public Service*', hlm. 64

“Sesungguhnya kami Telah menjadikan apa yang di bumi sebagai perhiasan baginya, agar kami menguji mereka siapakah di antara mereka yang terbaik perbuatannya”⁴⁹

Berbuat yang terbaik merupakan unsur yang ditekankan dalam ayat tersebut. Maknanya bahwa siapapun (termasuk instansi) harus memberikan yang terbaik (memberikan jaminan mutu) atas segala amalan atau kegiatannya. Begitu juga bagi PT. Mahasiswa sebagai *stakeholder* PT telah membayar sejumlah biaya untuk mendapatkan layanan terbaik dari PT, sehingga PT harus memberikan layanan terbaik atau layanan yang terjamin mutunya. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan terjalin untuk itu perniagaan yang baik antara PT dengan mahasiswa sebagai pelanggan PT.

Bagaimana pelayanan yang baik, telah juga diajarkan dari keempat sifat Rasulullah, *shiddiq, amanah, tabligh dan fathonah*.⁵⁰

1) *Shiddiq*, yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta. Dalam memberikan layanan, PT beserta seluruh staf harus memiliki kejujuran. Allah telah mengingatkan bahaya bagi orang yang tidak jujur sebagaimana firman-Nya:

“(1)Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (2) (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, (3) Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, (4)Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, (5)Pada suatu hari yang besar , (6) (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?”⁵¹

⁴⁹ Q.S. Al-Kahfi: 7, dalam Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980), hlm. 444

⁵⁰ Didin Hafidhuddin & Henry Tanjung, *Shariah Principles on Management in Practice*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 62

⁵¹ Q.s. Al-muthaffifiin: 1-6, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980)

Dalam ayat tersebut, disebutkan bahwa orang yang curang adalah orang yang apabila menerima takaran mereka minta dipenuhi sedangkan jika menakar mereka meminta akan mengurangi. Dalam konteks jasa, mengurangi takaran dapat dimaksudkan dengan memberikan layanan yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, tetapi sebaliknya memberi layanan sesuka hati dan tidak menerapkan prinsip suka sama suka.

- 2) *Amanah*, berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik). Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan. Sebagaimana firman Allah:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaikbaiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.⁵²

Mahasiswa berhak mendapatkan layanan yang terbaik dari PT, dan PT berkewajiban menyampaikan layanan tersebut secara baik.

- 3) *Tabligh*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Kemampuan komunikasi ini penting dalam upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian serta komunikasi yang sopan, sehingga bisa memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi *stakeholder* PT.

⁵² Q.s. An Nisa: 58, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980)

4) *Fathonah*, Berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Setiap individu dalam PT harus mampu dan paham tentang apa saja yang menjadi tugas dan kewajibannya. Dengan memahami tugas dan kewajibannya, mereka tahu apa saja yang harus dilakukan dalam upaya memberikan layanan yang terbaik kepada para *stakeholdernya*. Allah berfirman:

Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan"⁵³

Sifat-sifat di atas akan membantu terciptanya layanan prima PT. Layanan prima yang kepada pelanggan, pada dasarnya tidak terlepas dari tiga macam layanan, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.⁵⁴ Layanan dalam bentuk lisan akan membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik, yang bisa menyenangkan *stakeholder* PT. Layanan dalam bentuk tulisan dibutuhkan dalam upaya memberikan informasi-informasi tertulis yang dibutuhkan *stakeholder* PT. Dan ini membutuhkan adanya *single voice* informasi, sehingga seluruh prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami. Pelayanan dalam bentuk perbuatan akan memerlukan sikap-sikap positif dalam berinteraksi agar terjalin kerjasama yang baik antara PT dengan para *stakeholdernya*.

⁵³ Q.s. Yusuf: 55, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980)

⁵⁴ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 60

C. Konsep Kepuasan Mahasiswa

1. Mahasiswa

Mahasiswa adalah peserta didik yang yang terdaftar dan belajar pada PT tertentu.⁵⁵ Dalam dunia korporasi, mahasiswa sama dengan konsumen yang membeli produk dari PT.⁵⁶ Secara umum, sebuah institusi pendidikan memiliki konsumen yang beraneka ragam, seperti industri/korporasi, orang tua, pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan⁵⁷, yang biasa dikenal dengan istilah *stakeholder* (pemangku kepentingan). Dalam hal ini Edward Sallis⁵⁸, menyebutkan secara lebih rinci siapa saja konsumen atau pelanggan dari sebuah institusi pendidikan, yang terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal, sebagaimana gambar berikut:

Pendidikan (nilai tambah yang diberikan kepada pelajar)	= Jasa
Pelajar	= Pelanggan atau klien eksternal utama
Orang tua/kepala daerah/ sponsor	= Pelanggan eksternal kedua
Pemerintah/masyarakat/ kerja	bursa = Pelanggan eksternal ketiga
Guru/staf	Pelanggan internal

Gambar 2.2 Pelanggan Pendidikan

(Sumber: Sallis, 2012: 70)

Dari gambar 2.2. tersebut, maka secara mudah kita dapat melihat bahwa *stakeholder* utama dari sebuah institusi pendidikan adalah pelajar

⁵⁵ PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1, ayat 6

⁵⁶ Ian G. Evans, 'Marketing', hlm. 6

⁵⁷ Ian G. Evans, 'Marketing', hlm. 6; Krisana Kitchroen, 'Literatur', pp. 14-25; Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda. 'Development' pp. 412-416

⁵⁸ Edward Sallis, 'Total Quality', hlm. 67-71

atau mahasiswa, jika konteksnya PT. Dengan demikian, yang menjadi *stakeholder* utama dari PT adalah mahasiswa,⁽⁵⁹⁾⁽⁶⁰⁾. Mahasiswa merupakan penerima langsung dari pelayanan yang berikan oleh Perguruan Tinggi. Hill⁶¹ menyatakan bahwa sebagai *stakeholder* utama dari PT, mahasiswa harusnya memiliki harapan terhadap akan kualitas pelayanan PT tempat dia belajar.

Sebagai pelanggan utama yang merasakan langsung seluruh layanan PT, mahasiswa memiliki hak dan kewajiban.⁶² Sebagaimana dijabarkan dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1. Hak dan Kewajiban Mahasiswa

Hak Mahasiswa	Kewajiban Mahasiswa
1) Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik.	1) Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dalam kewajiban tersebut.
2) Memperoleh pengajaran sebaik baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan.	2) Mematuhi semua peraturan yang berlaku pada PT tersebut.
3) Memanfaatkan fasilitas PT dalam rangka mendukung proses belajar.	3) Ikut memelihara sarana dan prasarana serta kebersihan, ketertiban dan keamanan pada PT yang bersangkutan.
4) Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya.	4) Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian.
5) Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikuti serta hasil belajarnya.	5) Menjaga kewibawaan dan nama baik PT yang bersangkutan.
6) Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.	6) Menjunjung tinggi kebudayaan nasional.
7) Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.	
8) Memanfaatkan sumber daya PT melalui perwakilan atau organisasi kamahasiswaan untuk mengurus dan mengatur kesejahteraan, minat dan tata kehidupan bermasyarakat.	
9) Pindah ke PT lain atau program studi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada PT atau program studi yang hendak dimasuki.	
10) Ikut serta dalam organisasi mahasiswa PT yang bersangkutan.	
11) Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.	

⁵⁹ Jacqueline Douglas,; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

⁶⁰ Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda. 'Development', pp. 412-416

⁶¹ F.M. Hill, Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer (*Quality Assurance in Education*, 1995), 3: 10-21.

⁶² PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 109 dan 110

Mahasiswa berhak mendapatkan pelayanan-pelayanan terbaik dari PT, dan berhak memanfaatkan sumber daya yang ada di PT, dalam rangka memenuhi tujuan belajar mereka. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan persepsi *stakeholder*, layanan-layanan ini akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa jika harapan-harapan mahasiswa akan layanan sebuah PT terpenuhi sesuai dengan kenyataan yang dirasakan.

2. Kepuasan Mahasiswa

Dari uraian terkait mahasiswa sebelumnya, mahasiswa memiliki berbagi hak layanan. Sesuai dengan konsep mutu berorientasi *stakeholder* atau pelanggan, layanan-layanan ini dikatakan berkualitas jika layanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Sesuai dengan harapan mahasiswa inilah yang biasa dikenal dengan istilah memuaskan. Dengan demikian, suatu layanan PT dikatakan berkualitas jika layanan tersebut telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Atau dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan indikator berkualitas tidak sebuah layanan PT. Itulah sebabnya, dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas pelayanan selalu disamakan dengan kepuasan konsumen.⁶³

Kepuasan berasal dari kata 'puas' yang memiliki arti lega atau merasa senang.⁶⁴ Secara teoritis, kepuasan memiliki dua sudut pandang, yaitu sebagai sebuah proses atau sebagai suatu hasil.⁶⁵ Sebagai proses, kepuasan dianalisis dalam sifat alaminya secara kognitif atau emosional.

⁶³ Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services*, hlm. 74; Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp. 156-164

⁶⁴ Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya, Apollo, 1997), hlm. 490

⁶⁵ Helena Alves & Mário Raposo, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007)

Teori yang dipakai dalam memandang kepuasan sebagai sebuah proses, adalah teori ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen atas layanan yang mereka rasakan. Beberapa yang peneliti yang menggunakan kepuasan sebagai proses antara lain Kotler, yang mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya⁶⁶. Hal senada juga disampaikan Zeithaml dan Bitner yaitu kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap produk maupun pelayanan dalam artian apakah produk dan pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.⁶⁷ Dengan demikian, kepuasan konsumen ini pada dasarnya merupakan sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman melakukan konsumsi barang maupun jasa.⁶⁸ Evaluasi yang dimaksud adalah proses membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya terhadap bagaimana seharusnya layanan itu diberikan.

Dikaitkan dengan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama PT, maka beberapa ahli juga memiliki definisi tersendiri terkait dengan kepuasan mahasiswa sebagai sebuah proses. Elliot & Shin⁶⁹; Alves & Raposo⁷⁰ mendefinisikan kepuasan mahasiswa adalah proses

⁶⁶ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, edisi millenium, terjemahan Indonesia oleh Hendra Teguh; Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hlm. 42

⁶⁷ Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. 'Services', hlm. 75

⁶⁸ Adee Athiyaman, Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540.

⁶⁹ K. Elliot,; D.Shin, Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university, (*Marketing Management Association*, 1999)

⁷⁰ Helena Alves & Mário Raposo, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007), pp. 1-13

membandingkan antara pengalaman yang diterima di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas. Sedangkan Elliot & Healy⁷¹ mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama belajar. Pengertian ini tidak jauh beda dengan konsep kepuasan konsumen secara umum. Secara psikologis, konsep ini mudah dipahami berdasarkan teori Gestalt. Seseorang cenderung mempersepsikan apa yang terlihat dari lingkungannya sebagai kesatuan yang utuh.⁷² Maksudnya, seseorang akan cenderung melihat suatu objek langsung secara utuh, walaupun didalamnya terdapat unsur-unsur yang membentuknya. Dalam hal ini kepuasan merupakan sebuah elemen yang unsurnya terdiri dari harapan dan persepsi.

Diasumsikan ketika calon mahasiswa telah menjadi mahasiswa sebuah PT, pada dasarnya mereka telah memiliki keyakinan-keyakinan tertentu akan sebuah pelayanan PT, yang terbentuk karena adanya referensi dari pihak lain; pemasaran yang dilakukan PT, atau karena kebutuhan dari mahasiswa tersebut. Keyakinan-keyakinan ini telah mereka percaya akan mereka dapatkan ketika menjadi mahasiswa dari PT tersebut. Keyakinan-keyakinan inilah yang disebut dengan harapan (*expectation*). Harapan-harapan tersebut kemudian akan dihadapkan pada kenyataan bagaimana kinerja layanan PT yang mereka rasakan. Disinilah kemudian akan muncul perasaan puas dan tidak puas mahasiswa atas layanan PT. Ketika PT memberikan layanan sesuai dengan harapan mahasiswa, maka

⁷¹K. Elliot,; M.Healy, Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention, (*Journal of Marketing for Higher Education*, 2001), Vol. 10, N° 4, pp.1-12.

⁷² <http://id.wikipedia.org/wiki/Gestalt>, diakses tanggal 03 Maret 2014

mahasiswa akan puas dan sebaliknya ketika layanan PT tidak sesuai dengan harapan mahasiswa akan terjadi ketidakpuasan.

Kepuasan sebagai sebuah hasil dianalisis sebagai penyebab utama kepuasan.⁷³ Dalam arti kepuasan dipandang sebagai titik akhir sebuah proses motivasional. Untuk memahami kepuasan sebagai sebuah keadaan yang mandiri, maka teori psikologi *stimulus-response* sangat berperan. Menurut teori ini proses belajar merupakan suatu tanggapan dari seseorang terhadap suatu rangsangan yang dihadapinya.⁷⁴ Begitu juga dengan kepuasan, seseorang akan langsung menunjukkan respon atas pengalaman suatu jasa. Respon ini bisa langsung berupa perasaan senang, bahagia, gembira, sedih, kecewa dan sebagainya. Dengan demikian pada kepuasan sebagai hasil, kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan dengan respon perasaan senang atau kecewa mahasiswa atas kualitas pelayanan PT.

Dalam kaitannya dengan mahasiswa sebagai konsumen utama PT, Anderson⁷⁵ menyatakan bahwa hubungan mahasiswa pertama kali dengan universitas dilakukan pada saat adanya layanan penerimaan dan registrasi mahasiswa baru, sehingga penyediaan layanan yang bagus akan memberikan dampak positif bagi penilaian mahasiswa baru terhadap universitas atau PT. Kitchroen⁷⁶ menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang buruk pada akhirnya akan berpengaruh terhadap sektor pendanaan dan kelangsungan hidup universitas melalui penurunan popularitas

⁷³ Helena Alves & Mário Raposo, 'The Influence Of University', pp. 1-13

⁷⁴ Basu Swastha Dharmmesta & Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2013), hlm.33

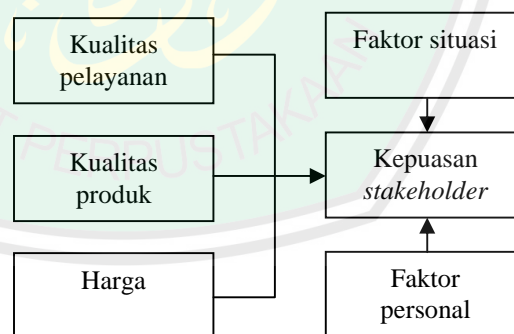
⁷⁵ , E.A. Anderson, Measuring Service Quality at A University Health Clinic. (*Intenational Journal of Healt Care Quality Assurance*, 1995), 8(2), pp. 32-37.

⁷⁶ Krisana Kitchroen. 2004. ', pp. 14-25

institusi dan penurunan jumlah dan standar pendaftar, meskipun dampak tersebut terjadi secara tidak langsung dan dalam jangka waktu yang lama. Dalam kesimpulan risetnya, Athiyaman⁷⁷ mencatat bahwa menyampaikan pelayanan berkualitas telah menjadi tujuan utama dari kebanyakan institusi pendidikan. Para praktisi seringkali berasumsi bahwa kualitas pelayanan sama dengan kepuasan konsumen. Atas dasar inilah kemudian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa harus diukur untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebuah PT.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Zeithaml dan Bitner⁷⁸ mengemukakan bahwa kepuasan merupakan konsep inklusif yang dipengaruhi beberapa faktor (gambar 2.3) antara lain persepsi *stakeholder* terhadap kualitas pelayanan; kualitas produk; harga/biaya; situasi dan juga faktor personal.



Gambar 2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *stakeholder*

(Sumber: diadaptasi dari Zeithaml dan Bitner, 2000:75)

⁷⁷ Adee Athiyaman, 'Linking', pp. 528-540

⁷⁸ Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services*, hlm. 74

Dalam konteks kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan PT, maka persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dinilai berdasarkan atribut-atribut layanan yang disediakan PT. Atribut-atribut tersebut misalnya, ketersediaan dosen dengan pendidikan yang baik dan berpengalaman, responsivitas bagian administrasi, ketersediaan sarana-sarana penunjang kegiatan belajar mengajar dan sebagainya. Kualitas produk juga mempengaruhi seperti misal kualitas lulusan. Biaya juga ikut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan yang diberikan kepada mahasiswa harus sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan mahasiswa jika menghendaki adanya kepuasan mahasiswa.

Kedua faktor terakhir adalah faktor situasi dan personal. Faktor situasi merupakan faktor yang tidak dapat dikontrol, misalnya karena bencana. Sedangkan faktor personal merupakan faktor yang berkaitan dengan emosi seseorang, dimana emosi ini akan dipengaruhi misalnya oleh faktor demografi. Dalam sebuah penelitian terkait kepuasan mahasiswa, Kithroen⁷⁹ menemukan bahwa faktor demografi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Mengukur Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan konsumen ini telah menjadi isu global yang mempengaruhi seluruh organisasi baik yang kecil maupun yang besar, organisasi profit maupun non profit, global maupun lokal,⁸⁰ tak terkecuali

⁷⁹ Krisana Kitcharoen, 'The Importance-Performance Analysis', pp. 20-46

⁸⁰ S. Sivesan, Service Quality And Customer Satisfaction: A Case Study - Banking Sectors In Jaffna District, Sri Lanka (*International Journal Of Marketing, Financial Services & Management Research*, 2012), Vol.1 Issue 10, 1-9

juga dalam institusi pendidikan. Beberapa literatur menunjukkan bahwa universitas kini menjadi lebih peduli dengan pentingnya kepuasan mahasiswa.⁸¹ Hal ini tidak mengherankan mengingat adanya sejumlah temuan antara lain bahwa kepuasan konsumen memberi dampak terhadap loyalitas konsumen⁸²; positif *word of mouth*⁸³ ; kemauan konsumen untuk membayar lebih⁸⁴; bahkan dapat menjadi sumber daya komunikasi gratis yang efektif dan efisien dalam memasarkan korporasi.⁸⁵

Dalam konteks PT, setelah seorang murid atau mahasiswa mendaftar dan mulai memasuki serta merasakan pengalaman di tempat ia belajar, maka selanjutnya konsumen akan merasakan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan berdasarkan pengalaman tersebut. Jika terjadi ketidakpuasan atas hasil yang telah ia bayarkan, maka akan menghasilkan *word of mouth* (komunikasi dari mulut ke mulut) yang negatif terhadap sekolah tersebut dan kedepannya akan berdampak pada penurunan jumlah pendaftar di sekolah atau institusi tersebut.⁸⁶ Dengan demikian, memberi pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa atau yang memberi kepuasan sangat penting demi kelangsungan hidup jangka panjang di tengah persaingan PT saat ini. Beberapa alasan tersebut mendasari pentingnya *feedback* dari mahasiswa.

⁸¹ Silke Jurkowitsch, Claudio Vignali, Hans-Rüdiger Kaufmann, 'A Student', Pp. 9-23

⁸² Lo Liang, Kheng, *et.al.*, 'The Impact', pp. 57-66

⁸³ H.A. Shirsavar, Shahram Gilaninia and Amin Mohammadi Almani, 'A Study of ', pp.454-460

⁸⁴ C. Homburg, N. Koschate, and W.D. Hoyer, "Do satisfied ", pp. 84-96.

⁸⁵ M.P. Iglesias & M.J.Y. Guillén, 'Perceived Quality', 373-379.

⁸⁶ Ian G. Evans, 'Marketing', hlm. 38

Mendapatkan *feedback* dari mahasiswa sangat bermanfaat bagi institusi pendidikan⁸⁷. Manfaat tersebut beberapa hal, antara lain:⁸⁸ (1) untuk menyediakan bukti bahwa mahasiswa memiliki kesempatan untuk memberikan komentarnya terhadap institusi yang informasinya dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan; (2) untuk mengeluarkan cerminan mahasiswa terhadap pembelajaran yang mereka rasakan; (3) untuk menjadikan institusi memiliki indikator yang dapat berkontribusi terhadap reputasinya di pasar dan (4) menyediakan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengekspresikan tingkat kepuasan terhadap pengalaman akademis yang mereka rasakan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendapatkan *feedback* mahasiswa adalah melalui survei kepuasan mahasiswa, dengan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)⁸⁹. IPA pertama kali diaplikasikan oleh Martilla&James⁹⁰. Selanjutnya analisis tersebut dikenal dengan istilah ‘analisis kuadran’ yang sebuah teknik yang digunakan untuk menganalisis rating urgensi dan atribut.⁹¹ Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa IPA merupakan salah satu alat analisis yang paling berdaya guna dalam penelitian pemasaran.

⁸⁷A. Marcus; M. Zaharie ; C. Osoian, "Student Satisfaction as a Quality Management Technicque in Higher Education," (*Computer Science and Information Technology - Spring Conference, 2009. IACSITSC '09*), pp.388-391

⁸⁸ J. Rowley., "Designing student *feedback* questionnaires", (*Quality Assurance in Education, 2003b*), Vol. 11 No. 3, pp. 142-9, dalam Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes. 'Measuring', pp. 251-267

⁸⁹ Fandy Tjiptono, '*Manajemen Jasa*', hlm. 148

⁹⁰ John A. Martilla and John C. James, 'Importance'. pp. 77-79

⁹¹ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring' , pp. 251-267

Dalam menganalisis kepuasan mahasiswa, beberapa peneliti telah menggunakan alat ini⁽⁹²⁾⁽⁹³⁾. Alat ini dapat mengkombinasikan informasi mengenai tingkat persepsi mahasiswa dengan tingkat kepentingan mahasiswa. Sebagaimana ditunjukkan dalam gambar 2.4, *Satisfaction* (persepsi terhadap kinerja) ditunjukkan pada sumbu horisontal, dari kiri ke kanan, sedangkan *Importance* (tingkat kepentingan) ditunjukkan pada sumbu vertikal, dari atas ke bawah. Terdapat empat variasi matrik yang merupakan hasil gap dari tingkat kepentingan dan persepsi kinerja.

a) Kuadran A (*Concentrate Here*)

Menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa perlu mendapatkan prioritas yang lebih, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting menurut mahasiswa, sedangkan tingkat pelaksanaan kerjanya masih belum memuaskan.

b) Kuadran B (*Maintain Quality*)

Menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa perlu dipertahankan karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

c) Kuadran C (*Low Priority*)

Menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dinilai kurang penting bagi mahasiswa sedangkan kualitas kerjanya dinilai cukup.

d) Kuadran D (*Possible Overkill*)

⁹² Krisana Kitcharoen, 'The Importance-Performance Analysis', pp. 20-46

⁹³ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

Menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya terutama disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali sehingga sangat memuaskan.



Gambar 2.4. kuadran IPA

Sumber: (Douglass, *et.al.*, 2006)

Pengukuran kepuasan mahasiswa ini penting dilakukan PT, karena dapat memberikan masukan pada PT, sekaligus dapat membuat mahasiswa merasa diperhatikan oleh PT. Perhatian dari PT, akan membuat mahasiswa dihargai, sehingga mereka menjadi loyal pada PT tersebut, dan loyalitas akan menjadi senjata ampuh dalam menghadapi persaingan antar PT.

5. Strategi untuk Meraih dan Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Meskipun terkadang sulit untuk memastikan bahwa sudut pandang paling penting dalam institusi pendidikan adalah sudut pandang pelajar,

namun Salis⁹⁴ menegaskan bahwa kebutuhan dan gagasan dari para pelajar seharusnya menjadi fokus utama dari setiap institusi pendidikan, karena bagaimanapun juga pelajar adalah alasan utama berdirinya sebuah institusi pendidikan dan reputasi institusi pendidikan itu sendiri ada di pundak para pelajar. Manajemen yang efektif ditentukan oleh kemampuannya dalam menilai kualitas layanan yang disediakan.⁹⁵, dan pengalaman mahasiswa bisa dijadikan pendekatan dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan PT.⁹⁶

Setelah mendapatkan *feedback* mahasiswa dari hasil survei kepuasan mahasiswa, maka survei tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk merumuskan strategi yang dipilih dalam meraih dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Strategi ini merupakan komitmen jangka panjang dari PT untuk memenuhi harapan-harapan mahasiswa, agar keuntungan-keuntungan dari kepuasan mahasiswa tersebut benar-benar dapat menjadi kekuatan bagi PT dalam upaya menjaga eksistensi jangka panjang PT. Berikut merupakan beberapa strategi yang dapat digunakan dalam upaya meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan⁹⁷:

- a) Strategi *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Strategi ini dapat dilaksanakan PT melalui pendataan mahasiswa hingga mereka menjadi alumni. Alumni dapat

⁹⁴ Edward Sallis, 'Total', hlm. 71

⁹⁵ Fátima de Jesus Henriques Silva & Paula Odete Fernandes, Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB), (*Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach*,), 306-315

⁹⁶ Maureen Brookes, Evaluating the 'Student Experience': An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education, (*Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 2003), Vol. 2, No. 1., pp. 17-26

⁹⁷ Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 126

menjadi agen yang ampuh dalam upaya mengenalkan institusi kepada pihak lain.

- b) Strategi *Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Dalam hal ini PT bisa menawarkan beberapa keunggulan yang tidak dimiliki tempat lain, seperti misalnya ketersediaan program studi yang bervariasi, yang tidak ditemukan di PT lain; keunggulan dalam penerapan TIK dalam seluruh aktivitas kampus, dan sebagainya. Dalam strategi ini PT harus dapat menetapkan keunggulan yang ingin diberikan PT kepada *stakeholdernya*.
- c) Strategi *Unconditional guarantess* atau *extraordinary guarantess*. Strategi ini berintikan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja korporasi. Strategi ini dapat digunakan PT dengan menyediakan SOP (standar operasional prosedur) yang jelas dalam memberikan layanan kepada *stakeholdernya*. Dengan standar tersebut, PT dapat memberikan jaminan berupa pelayanan yang prima.
- d) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Dengan menangani keluhan mahasiswa, PT akan memiliki kesempatan untuk mengubah mahasiswa yang tidak puas menjadi mahasiswa yang puas dengan layanan PT.
- e) Strategi peningkatan kinerja korporasi. Strategi ini merupakan upaya-upaya korporasi dalam meningkatkan kinerja korporasi tersebut. Bagi PT, strategi ini dapat dilaksanakan seperti mengadakan pemantauan dan pengukuran kepuasan *stakeholder* secara berkesinambungan; mengadakan pelatihan komunikasi bagi seluruh karyawan, baik dosen maupun bagian administrasi; melakukan pemberdayaan karyawan; membuat sistem

penilaian kerja yang mengarah pada peningkatan kualitas kinerja pegawai PT, dan sebagainya.

- f) Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, QFD memungkinkan suatu korporasi untuk melibatkan pelanggan sedini mungkin dalam mengembangkan produk/jasa. PT dapat menggunakan strategi ini ketika ingin membuka layanan baru, atau juga ingin memperbaiki sebuah layanan. Misalkan PT ingin membangun layanan laboratorium yang baru, maka dalam hal ini PT dapat meminta tanggapan dari *stakeholdernya* untuk maksud tersebut.

Strategi yang mengarah pada kepuasan mahasiswa, menyebabkan PT harus berkonsentrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Dan ini membutuhkan komitmen dari seluruh bagian dari manajemen PT, agar kepuasan mahasiswa bisa benar-benar menjadi senjata yang ampuh dalam menjaga eksistensi jangka panjang PT.

D. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian

1. Model Konsep

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *stakeholder* secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti *real estate*⁹⁸, industri *supplier* konstruksi⁹⁹, perbankan⁽¹⁰⁰⁾⁽¹⁰¹⁾⁽¹⁰²⁾, tetapi juga untuk bidang pelayanan

⁹⁸ P. A. Dabholkar, and J. W. Overby, 'Linking', pp. 10-27.

⁹⁹ Limsiritong & Kattiyapornpong, 'Assessing', pp: 23-34

¹⁰⁰ Rahim Mosahab, 'Service Quality', pp. 72-80

¹⁰¹ Jayaraman Munusamy *et.al.* 'Service Quality', pp. 398-404;

¹⁰² Lo Liang Kheng, *et.al.* 'The Impact of', pp. 57-66

publik seperti kesehatan organisasi kesehatan¹⁰³ dan bahkan telah merambah ke bidang pendidikan⁽¹⁰⁴⁾⁽¹⁰⁵⁾ utamanya PT. keseluruhan dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *stakeholder*.

Penelitian tersebut dilakukan dengan pengujian terhadap dimensi-dimensi dan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Beberapa dimensi terdapat pengaruh signifikan, sedangkan yang lainnya tidak. Berdasarkan kajian sebelumnya diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan PT dalam model HEdPEF terdiri dari: aspek akademik, aspek non akademik, reputasi, akses, isu-isu program, dan pengertian. Dimensi-dimensi tersebut kemudian diasumsikan akan memiliki nilai persepsi dan harapan yang berbeda, yang akan menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan atas kualitas pelayanan PT.

Dalam pengertian bahwa kualitas pelayanan PT sama dengan kepuasan mahasiswa, yang merupakan sebuah elemen terdiri dari dua unsur harapan mahasiswa dan persepsi mahasiswa, maka dapat diasumsikan bahwa keseluruhan kualitas pelayanan sama dengan selisih antara persepsi dan harapan. Persepsi terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan merupakan persepsi (*perceive performance*) yang dirasakan mahasiswa atas dimensi-dimensi dan atribut-atribut layanan PT yang disingkat dengan huruf P, sedangkan harapan merupakan harapan mahasiswa akan pentingnya (*importance*) sebuah dimensi dan atribut

¹⁰³ K.S. Choi, H. Lee, C. Kim, and S. Lee, 'The service quality', pp. 140-149.

¹⁰⁴ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp: 156-164

¹⁰⁵ Nguyen Minh Tuan, 'Effects of Service', pp: 132-150

layanan yang disingkat dengan huruf I. Dengan demikian selisih atau gap antara harapan dan persepsi mahasiswa sama dengan I-P.

Berbagai penelitian dilakukan untuk mengungkap keberadaan gap ini, seperti yang dilakukan Kitchroen¹⁰⁶; Douglass¹⁰⁷; Mourkani & Shohoodi¹⁰⁸ dalam upaya mengevaluasi kepuasan mahasiswa. Kesemua penelitian tersebut menggunakan alat analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) Dari berbagai kesimpulan peneliti, terkait pelayanan PT apa yang penting bagi mahasiswa, ditemukan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar merupakan pelayanan yang paling penting bagi mahasiswa⁽¹⁰⁹⁾⁽¹¹⁰⁾⁽¹¹¹⁾⁽¹¹²⁾, sehingga cenderung menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan asumsi-asumsi di atas, model penelitian ini dapat dirumuskan sebagaimana gambar 2.5.

Gambar 2.5. tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan mencari selisih antara persespi mahasiswa terhadap atribut-atribut dalam dimensi layanan PT, dan harapan mahasiswa terhadap pentingnya atribut-atribut tersebut. Untuk selanjutnya persepsi

¹⁰⁶ Krisana Kitcharoen, 'The Importance-Performance Analysis', pp. 20-46

¹⁰⁷ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

¹⁰⁸ Gholamreza Shams Mourkani and Maryam Shohoodi, Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models, (*Middle-East Journal of Scientific Research*, 2013) 15 (5): 643-651

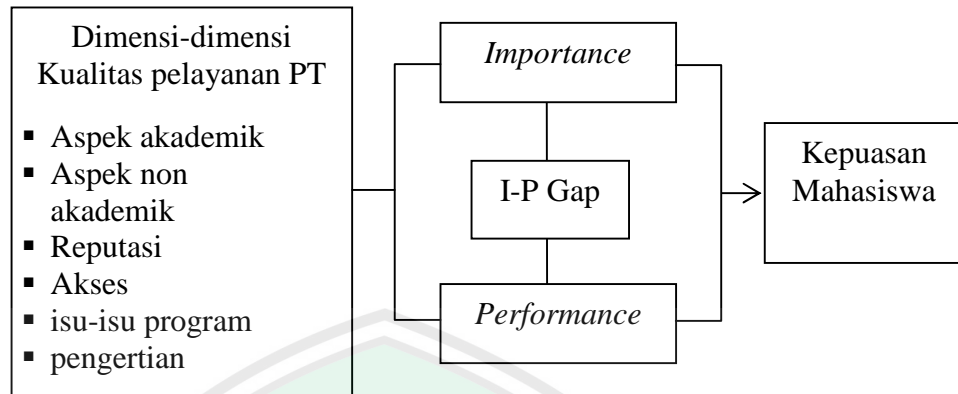
¹⁰⁹ Thorsten Hennig-Thurau; Markus F. Langer & Ursula Hansen, Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality, (*Journal of Service Research*, May 2001), Volume 3, No. 4: 331-344

¹¹⁰ Jacqueline Douglas,; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

¹¹¹ A. Marcus; M. Zaharie ; C. Osoian, "Student Satisfaction as a Quality Management Technicque in Higher Education," (*Computer Science and Information Technology - Spring Conference, 2009. IACSITSC '09*), pp.388-391

¹¹² Alireza Jalali & Mastura Jaafar, 'Service satisfaction', pp. 265-275.

dan harapan mahasiswa atas dimensi-dimensi kualitas pelayanan PT tersebut akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.



Gambar 2.5. Model konsep penelitian

Gambar 2.5. bisa bermakna bahwa berbagai analisis dapat dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa, diantaranya dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*), analisis IPA (*Importance Performace Analysis*); sekaligus juga dapat dilakukan analisis regresi linier berganda.

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada dasarnya adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka hipotesis deskriptif dari ketiga rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) H_1 : Tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Maliki 66%. (angka 66% merupakan angka ideal untuk kategori kualitas pelayanan baik, berdasarkan teori Bhote (1996)).

- 2) H₂: Dimensi dan item-item layanan yang penting bagi mahasiswa adalah Dimensi dan item-item layanan yang terkait dengan kegiatan belajar mengajar (berdasarkan temuan dari Thorsten Hennig-Thurau, et.al. (2001); Douglass et.al (2006); Marcus et.al (2009))
- 3) H₃: Variabel-variabel kualitas pelayanan UIN Maliki Malang secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (berdasarkan penelitian dari Al-Alak dan Alnaser (2012) dan Tuan (2012)).

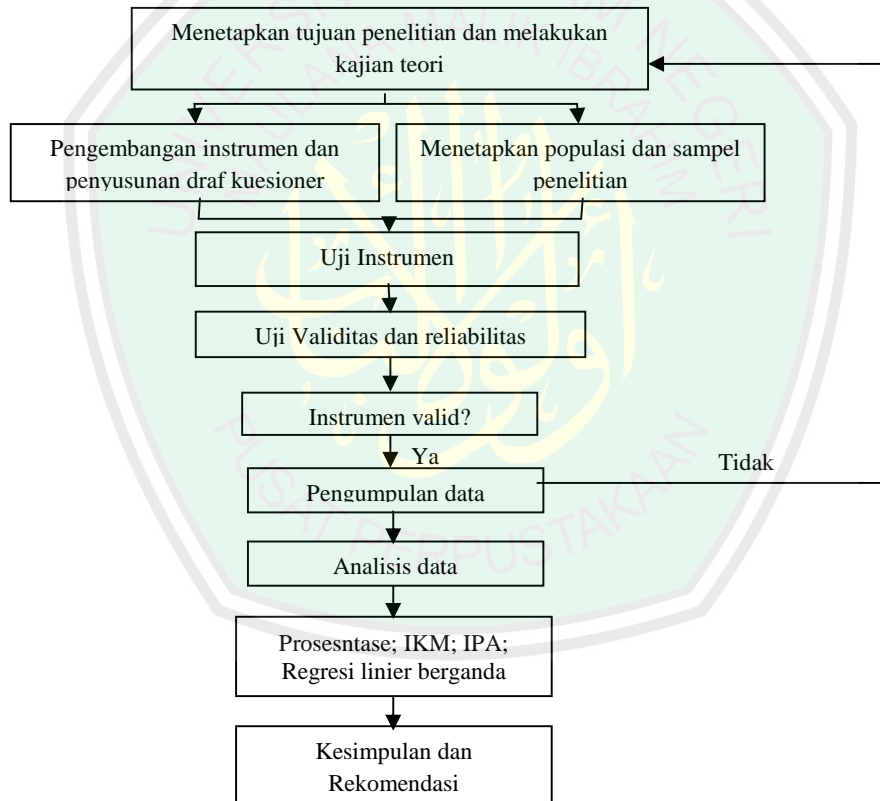


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹



Gambar 3.1. Desain penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Artinya penelitian ini akan selain mengungkap

¹ Sugiyono, 'Metode Penelitian', hlm. 14

keberadaan suatu variabel mandiri, juga akan mengungkap pengaruh antar variabel. Data akan dikumpulkan menggunakan metode survei yaitu dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.² Alur dari penelitian dapat dilihat sebagaimana gambar 3.1.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di UIN Maliki Malang Kampus 1 Jalan Gajayana 50 Malang, serta Kampus Pascasarjana Jalan Dadaprejo No.1 Batu. Penelitian dilakukan pada bulan Maret – Mei 2014

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek, yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁴. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester VI, untuk jenjang Sarjana dan mahasiswa semester IV untuk jenjang pascasarjana di UIN Maliki Malang. Pembatasan tersebut dimaksudkan untuk menjangkau mahasiswa yang telah benar-benar merasakan pelayanan pendidikan, sehingga mereka bisa menilai tingkat kepuasan serta tingkat urgensi dari pelayanan tersebut.

Untuk pengambilan sampel survei, peneliti menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang

² Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kedua, (Jakarta: Penerbit LP3ES, 1995), hlm. 3

³ Sugiyono, 'Metode Penelitian', hlm. 80

⁴ Sugiyono, 'Metode Penelitian', hlm. 81

sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dan teknik yang dipilih adalah *proportionate random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dilakukan dengan memperhatikan proporsi yang ada dalam populasi itu⁵. Dalam hal ini, UIN Maliki Malang memiliki enam layanan fakultas (tarbiyah, syari'ah, ekonomi, humaniora dan budaya, psikologi, dan saintek), ditambah dengan satu layanan pascasarjana. Dengan demikian, sampel akan diambil secara proporsional pada tiap-tiap fakultas.

Untuk menentukan berapa sampel keseluruhan yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Slovin⁶, yaitu sebagai berikut :

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

Di mana :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,05 atau 5%)

Berdasarkan hasil dari penghitungan menggunakan rumus tersebut, selanjutnya, masing-masing proporsi kebutuhan sampel fakultas akan ditentukan berdasarkan jumlah populasi masing-masing fakultas. Berikut merupakan jumlah populasi penelitian, yaitu jumlah mahasiswa sarjana semester VI (angkatan 2011) dan mahasiswa pasca sarjana semester IV (angkatan 2012). Secara terperinci dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁵ Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif', hlm. 82

⁶ Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 120

Tabel 3.1. Jumlah Populasi Penelitian

Jenjang	Fakultas /Prodi	Jumlah
Sarjana	Tarbiyah	458
	Syariah	226
	Humaniora Dan Budaya	345
	Psikologi	147
	Ekonomi	273
	Saintek	415
Pasca Sarjana	Seluruh Prodi	329
Jumlah Total		2.193

Sumber: BAK UIN Maliki Malang

Berdasarkan tabel 3.1. di atas, maka perhitungan jumlah keseluruhan sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus Slovin, adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2.193}{1 + 2.193(0,05)^2} = 338,30; \text{ pembulatan menjadi } 339 \text{ sampel}$$

Berdasarkan jumlah total sampel di atas, maka kebutuhan responden mahasiswa untuk masing-masing fakultas yang dapat dihitung sebagai berikut:

Fakultas Tarbiyah :

$$n = \frac{458}{2.193} \times 339 = 70,80, \quad \text{Dibulatkan menjadi } 71$$

Fakultas Syariah

$$n = \frac{226}{2.193} \times 339 = 34,94, \quad \text{Dibulatkan menjadi } 35$$

Fakultas Humaniora Dan Budaya (Humbud)

$$n = \frac{345}{2.193} \times 339 = 53,33, \quad \text{Dibulatkan menjadi } 54$$

Fakultas Psikologi

$$n = \frac{147}{2.193} \times 339 = 22,72, \quad \text{Dibulatkan menjadi } 23$$

Fakultas Ekonomi

$$n = \frac{273}{2.193} \times 339 = 42,20, \quad \text{Dibulatkan menjadi 43}$$

Fakultas Sains dan Teknologi (Saintek)

$$n = \frac{415}{2.193} \times 339 = 64,15, \quad \text{Dibulatkan menjadi 65}$$

Program Pasca Sarjana

$$n = \frac{329}{2.193} \times 339 = 50,86 \quad \text{Dibulatkan menjadi 51}$$

Dari perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan sampel/responden untuk Fakultas Tarbiyah adalah 71 Mahasiswa; Fakultas Syariah 35 Mahasiswa; Fakultas Humbud 54 Mahasiswa; Fakultas Psikologi 23 mahasiswa; Fakultas Ekonomi 43 Mahasiswa; Fakultas Saintek 65 mahasiswa dan Program Pasca Sarjana 51 mahasiswa. Total keseluruhan kebutuhan sampel adalah 342 responden. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan minimal, dalam artian jika lebih tidak menjadi persoalan.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Untuk mengukur kepuasan mahasiswa PTAIN, maka penelitian ini akan mendasarkan pada dimensi dan atribut kualitas pelayanan dalam model HedPERF Firdaus Abdullah. Dalam penelitiannya, Abdullah menemukan enam dimensi kualitas pelayanan PT, yaitu: *non academic aspect, academic aspect, reputation,*

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 38

access, program issues dan understanding. Dimensi-dimensi tersebut akan menjadi variabel dalam penelitian ini, dan dapat dilihat secara lebih rinci sebagaimana tabel 3.2 dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 3.2. Definisi operasional variabel

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Item
1) Kualitas pelayanan PT (Abdullah, 2006)	(a) Aspek non akademik (X1)	Seluruh layanan non akademik yang merupakan tanggung jawab manajemen dan bagian administrasi dalam mendukung mahasiswa menyelesaikan studi mereka.	(1) Bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa (2) Peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa (3) Memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien (4) Bersedia untuk segera merespon permintaan bantuan mahasiswa (5) Pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan (6) Bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan (7) Membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa (8) Memiliki sikap-sikap yang positif (jujur, amanah, tablig, fathonah) (9) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik (10) Sistem prosedur pelayanan administratif yang mudah dipahami (11) Memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (12) Membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu
	(b) Aspek akademik (X2)	Seluruh layanan yang merupakan tanggung jawab yang terkait dengan tanggung jawab dosen dalam melayani mahasiswa	(1) Memberikan materi perkuliahan yang dapat membuat mahasiswa bisa paham dan mengerti (2) Menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa dan ramah dalam melayani mahasiswa (3) Merespon permintaan bantuan dari mahasiswa (4) Bersedia membantu persoalan mahasiswa dengan ikhlas (5) Memiliki Sikap-sikap yang positif (6) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik (7) Memberikan feedback atas kemajuan belajar mahasiswa (8) Meluangkan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan
	(c) Reputasi (X3)	Merupakan faktor yang menggambarkan image profesional dari Perguruan	(1) Memiliki reputasi profesionalitas yang baik (2) Memiliki fasilitas asrama dan kelengkapannya (3) Memiliki kelengkapan fasilitas akademik (gedung kelas, perpustakaan, laboratorium, dsb) (4) Jumlah siswa kelas tidak terlalu banyak (5) Memiliki program penjamin kualitas pelayanan

		Tinggi	(seperti ISO <i>series</i>) (6) Memiliki fasilitas rekreasional (taman yang rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb) (7) Program studi yang terakreditasi baik (8) Lokasi kampus yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum (9) Dosen yang berpendidikan baik dan berpengalaman (10) Reputasi kampus yang menjadikan lulusan mudah mendapatkan pekerjaan
	(d) Akses (X4)	kemudahan dan aksestabilitas dalam berhubungan dengan pihak kampus dan aksestabilitas dalam layanan penunjang lainnya.	(1) Memberikan Perlakuan dan penghargaan yang sama kepada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun (2) Memberikan keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun (3) Menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa (4) Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk menghubungi seluruh staf universitas (5) Memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya dengan berorganisasi (6) Memberikan feedback terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa (7) Memiliki sistem pelayanan yang prosedural
	(e) Isu-isu Program (X5)	Faktor yang menekankan pentingnya menawarkan program studi yang bervariasi, berkualitas dan fleksibel dalam struktur dan silabusnya.	(1) PT memiliki program studi (jurusan) yang bervariasi (2) Program studi (jurusan) memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat)
	(f) Pengertian (X6)	Layanan yang terkait dengan memahami kebutuhan siswa secara personal	(1) Ketersediaan layanan konseling siswa (2) Ketersediaan layanan kesehatan siswa
2) Kepuasan (Kitchroen, 2004)	(a) Kepuasan mahasiswa (Y)	Perasaan puas karena harapan mahasiswa akan layanan kampus sesuai dengan kenyataan yang dirasakan	(1) Tingkat kepuasan terhadap keseluruhan layanan kampus

- a) Aspek non akademik (*non academic aspect*) – meliputi item-item yang dirasa mahasiswa penting untuk diperhatikan unsur pimpinan fakultas dan staf pelaksana administrasi dalam rangka membantu siswa dalam

menyelesaikan studi mereka. Berkaitan dengan pelayanan administratif, pegawai administratif akan melayani mahasiswa dalam banyak hal, misalkan pengurusan KRS, KPRS, KHS, surat menyurat, penerimaan komplain dan sebagainya. Dalam hal ini dibutuhkan beberapa atribut yang harus diperhatikan staf administratif antara lain: (a) Bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa; (b) Peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa; (c) memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien; (d) Bersedia untuk segera merespon permintaan bantuan mahasiswa; (e) Pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan; (f) Bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan; (g) Membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa; (h) Memiliki sikap-sikap yang positif (*jujur, amanah, tablig, fathonah*); (i) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; (j) Sistem prosedur pelayanan administratif yang mudah dipahami; (k) Memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; (l) Membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu.

- b) Aspek akademik (*academic aspect*) – merupakan tanggung jawab PT yang terkait dengan kegiatan layanan akademik (belajar-mengajar). Dalam hal ini menjadi kewajiban dosen untuk memberikan pelayanan yang maksimal, baik dalam kegiatan belajar mengajar ataupun dalam membantu siswa menyelesaikan studi mereka. Atribut-atribut pelayanan yang harus dimiliki dosen adalah sebagaimana berikut: (a) Memberikan materi perkuliahan yang dapat membuat mahasiswa bisa paham dan mengerti; (b)

Menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa dan ramah dalam melayani mahasiswa; (c) Merespon permintaan bantuan dari mahasiswa; (d) Bersedia membantu persoalan mahasiswa dengan ikhlas; (e) Memiliki Sikap-sikap yang positif; (f) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik; (g) Memberikan feedback atas kemajuan belajar mahasiswa; (h) Meluangkan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan

- c) Reputasi (*reputation*) – merupakan faktor-faktor yang terkait dengan citra profesional dari PT. Tujuan dari PT adalah menghasilkan produk lulusan yang bermutu, yaitu yang memiliki pengetahuan akademis sekaligus memiliki keahlian profesional. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dibutuhkan profesionalitas dalam segala bidang. Dengan adanya profesionalitas tersebut, maka akan mendukung adanya reputasi PT yang baik. Beberapa hal berikut menjadi atribut yang masuk dalam dimensi reputasi PT, antara lain: (a) Memiliki reputasi profesionalitas yang baik; (b) Memiliki fasilitas asrama dan kelengkapannya; (c) Memiliki kelengkapan fasilitas akademik (gedung kelas, perpustakaan, laboratorium, dsb); (e) Jumlah siswa kelas tidak terlalu banyak; (f) Memiliki program penjamin kualitas pelayanan (seperti *ISO series*); (g) Memiliki fasilitas rekreasional (taman yang rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb); (h) Program studi yang terakreditasi baik; (i) Lokasi kampus yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum; (j) Dosen yang berpendidikan baik dan berpengalaman; (k) Reputasi kampus yang menjadikan lulusan mudah mendapatkan pekerjaan

- d) Akses (*Access*) – mencakup kemudahan siswa dalam berhubungan dengan seluruh staf akademik dan non akademik serta kenyamanan siswa selama menjadi mahasiswa PT tersebut. atribut-atribut pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain: (a) Memberikan Perlakuan dan penghargaan yang sama kepada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun; (b) Memberikan keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun; (c) Menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa; (d) Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk menghubungi seluruh staf akademik maupun non akademik; (e) Memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya dengan berorganisasi; (f) Memberikan feedback terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa; (g) Memiliki sistem pelayanan yang prosedural.
- e) Isu-isu Program (*Program Issues*) – berkaitan dengan pentingnya menawarkan program-program perkuliahan yang bervariasi dan struktur program studi yang fleksibel. Atribut dari dimensi ini meliputi: (a) PT memiliki program studi (jurusan) yang bervariasi; (b) Program studi (jurusan) memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat).
- f) Pengertian (*Understanding*) - Layanan yang terkait dengan memahami kebutuhan siswa secara personal. Layanan ini merupakan layanan tambahan yang secara juga diperlukan bagi mahasiswa, antara lain: (a) Ketersediaan layanan konseling siswa dan (b) Ketersediaan layanan kesehatan siswa.

Dimensi-dimensi di atas, selanjutnya akan dijadikan dasar dalam mengukur kepuasan mahasiswa dengan menggunakan analisis CSI dan IPA,

sedangkan untuk menguji pengaruh dimensi-dimensi tersebut terhadap kepuasan mahasiswa, maka dimensi-dimensi tersebut akan menjadi variabel independen (bebas) dengan notasi X, sedangkan kepuasan mahasiswa akan menjadi variabel dependen (terikat), dengan notasi Y, sebagaimana dirinci pada tabel 3.2. sebelumnya.

E. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Instrumen survei sebagaimana terlampir akan terdiri dari empat bagian antara lain:

- a) Bagian A, berisi tentang screening awal responden penelitian. Responden akan ditanya mengenai tingkat/ semester yang saat ini mereka tempuh. Hal ini dimaksudkan bahwa responden yang dipilih sesuai dengan karakteristik populasi yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu semester VI untuk jenjang sarjana dan semester IV jenjang Pascasarjana. Selanjutnya, responden juga ditanya tentang profil demografi mereka, yaitu jenis kelamin, jenjang pendidikan, serta fakultas yang mereka jalani saat ini.
- b) Bagian B berisi tentang item-item pernyataan yang akan disusun berdasarkan instrumen HEdPERF, yang terdiri dari 41 item pernyataan terkait atribut-atribut layanan kampus. Dalam bagian ini pernyataan akan diukur dengan menggunakan 5 poin skala likert, dengan menanyakan sekaligus tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat kepentingan (harapan) atas kualitas pelayanan PT dengan bobot nilai 1 sampai dengan 5. Untuk kategori penilaian persepsi (kepuasan) mahasiswa terhadap kinerja layanan

kampus yang dirasakan saat ini, dinilai dengan skor tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3.3. Kategori Penilaian Tingkat Kinerja

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat Memuaskan	SM	5
Memuaskan	M	4
Cukup memuaskan	CM	3
Kurang memuaskan	KM	2
Tidak memuaskan	TM	1

Untuk kategori tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa terhadap kinerja layanan kampus, dinilai dengan skor tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3.4. Kategori Penilaian Tingkat Kepentingan

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat penting	SP	5
Penting	P	4
Cukup penting	CP	3
Kurang penting	KP	2
Tidak penting	TP	1

c) Bagian C akan berisi tentang dua poin:

- (1) Pernyataan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan atas kualitas layanan kampus. Pernyataan diukur menggunakan 5 point skala likert dengan nilai 1 untuk 'sangat rendah'; 2 'rendah'; 3 'sedang'; 4 'tinggi' dan 5 'sangat tinggi'.
- (2) Pertanyaan terbuka mengenai komplain/keluhan dan saran mereka terkait kualitas pelayanan kampus.

F. Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek (*self-report data*), yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian / responden.⁸ Sedangkan sumber data utama yang dipergunakan dalam sumber data data penelitian ini adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara).⁹ Dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh responden tentang beberapa variabel yang diteliti.

Selain data primer penelitian ini juga menggunakan data sekunder, yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).¹⁰ Data sekunder pada penelitian ini adalah data tentang profil UIN Maliki Malang.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner/angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

⁸ Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo, *Metodologi*, hlm. 45

⁹ Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo, *Metodologi*, hlm. 146

¹⁰ Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo, *Metodologi*, hlm. 147

seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawabnya.¹¹ Kuesioner/angket akan terdiri dari dua macam pertanyaan:

- a) Angket dengan pertanyaan tertutup, yaitu angket yang digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan PT dan kepuasan mahasiswa. Angket ini akan dinilai dengan 5 poin skala likert.
- b) Angket dengan pertanyaan terbuka, yaitu angket yang terdiri atas pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai profil responden dan keluhan / saran dari responden.

G. Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasinya yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, maka metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis prosentase, IKM, IPA dan regresi linier berganda. Namun sebelum dilakukan analisis-analisis tersebut, harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), hlm. 199

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.¹² Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.¹³ Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, seperti sebagai berikut¹⁴:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana,

- r = Korelasi product moment
- X = Jumlah jawaban variabel x
- N = Jumlah responden atau sampel
- Y = Jumlah jawaban variabel y

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika r hitung > dari r tabel, maka item pernyataan atau pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket dinyatakan valid. Sebaliknya jika r hitung < r tabel, maka item pernyataan atau pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau dengan kata lain item angket tersebut dinyatakan tidak valid.

¹² Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif', hlm. 121

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi ketigabelas. (Jakarta: Penerbit RINEKA CIPTA, 2006), hlm. 168

¹⁴ Masri Singarimbun, 'Metode Penelitian Survei', hlm. 137

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.¹⁵ Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.¹⁶ Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cornbach.¹⁷

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana,

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- K = Banyaknya pertanyaan
- b^2 = Jumlah varians butir
- σ_1^2 = Varians total

Menurut Singarimbun¹⁸ instrumen dikatakan reliabel, jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan (*reliabilitas*) sebesar $\geq 0,05$ atau lebih.

2. Analisis Prosentase

Analisis prosentase yaitu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik profil mahasiswa. Jawaban responden yang diperoleh akan diprosentasekan. Rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{N}{X} \times 100\%$$

¹⁵ Suharsimi Arikunto, 'Prosedur', hlm. 178

¹⁶ Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif', hlm. 121

¹⁷ Suharsimi, Arikunto, 'Prosedur', hlm. 195

¹⁸ Masri Singarimbun, 'Metode', hlm. 137

Keterangan

- P = Nilai prosentase responden dengan karakteristik tertentu
 X = Jumlah responden dengan karakteristik tertentu
 N = jumlah responden

3. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (*Customer Satisfaction Index(CSI)*)

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan-layanan di UIN Maliki Malang, dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari layanan-layanan tersebut bagi mahasiswa.

Analisis Data indeks kepuasan mahasiswa diperoleh dengan menggunakan penilaian data-data dari jawaban kuisisioner yang dibuat dalam bentuk *multiple choice*, disusun dengan menggunakan tingkatan-tingkatan nilai pada setiap jawaban. Dalam hal ini skala pengukuran sikap yang digunakan adalah *skala likert* yaitu membagi jawaban pertanyaan dalam 5 kategori penilaian¹⁹ tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, sebagaimana yang dijelaskan dalam instrumen penelitian. Untuk penghitungan IKM, akan menggunakan rumus CSI yang diadaptasi dari Bhote²⁰, sebagaimana berikut:

$$IKM = \frac{S}{5I} \times 100\%$$

Skor di atas diperoleh dengan cara penghitungan sebagaimana tabel berikut:

¹⁹ Husain Umar, 'Metode Penelitian', hlm. 69

²⁰ Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa

Dimensi/Item Layanan	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S)	IKM
....				
....				
....				
Skor Total	Total = I		= (I x P)	=S/(5xI)

(Sumber: Bhote, 1996)

Langkah-langkah dalam menghitung IKM sebagaimana tabel di atas dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

(1) Menghitung Bobot tingkat Kepentingan (I)

Setelah masing-masing atribut/aitem pernyataan diberi nilai atau bobot tingkatan sesuai dengan skor di atas, maka langkah pertama adalah mencari nilai jumlah total dari tingkat kepentingan (I)

(2) Menghitung Bobot Tingkat Kepuasan (P)

Berbeda dengan bobot tingkat kepentingan yang dicari skor totalnya, untuk bobot kepuasan, yang dicari adalah rata-rata per dimensi/ item layanannya, bukan jumlah totalnya.

(3) Menghitung Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Sesudah masing-masing total rata-rata tingkat kepentingan (I) dan rata-rata tingkat Persepsi kinerja (P) diketahui, maka selanjutnya adalah mengalikan antara skor total I dan rata-rata P, sehingga didapat skor totalnya. Dari skor total tersebut kemudian dibagi 5 (jumlah skala) dikali skor total I, kemudian dikalikan 100%.

Berdasarkan penghitungan di atas, maka nilai maksimum dari IKM adalah 100%. Nilai IKM 50% atau lebih rendah menandakan tingkat kepuasan yang rendah atau kualitas pelayanan yang kurang baik atau

bahkan tidak baik. Berikut secara terperinci kategori tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kualitas pelayanan kampus berdasarkan nilai IKM yang diperoleh.

Tabel 3.6. Kategori Nilai IKM

Nilai IKM	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan
81% - 100%	Sangat puas	Sangat baik
66% - 65,99%	Puas	Baik
51% - 65,99%	Cukup puas	Cukup baik
35% - 50,99%	Kurang puas	Kurang baik
0% - 34,99%	Tidak puas	Tidak baik

4. Analisis dengan Kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis IPA yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada penggunaan IPA di PT yang dilakukan oleh Douglass *et.al.*²¹. Analisis kuadran ini akan membuat hasil berupa analisis tentang dimensi dan atribut layanan apa saja yang penting bagi mahasiswa, dan yang belum memberi kepuasan bagi mahasiswa. Dalam studi ini responden akan ditanya mengenai tingkat kepuasan dan tingkat pentingnya pelayanan, sehingga setiap aspek akan menghasilkan nilai presentase mengenai tingkat kepuasan dimensi dan atribut layanan PT sekaligus juga tingkat pentingnya dimensi dan layanan tersebut bagi responden. Dengan analisis kuadran tersebut diharapkan akan memberikan gambaran mengenai prioritas pelayanan apa yang perlu diperbaiki oleh PTAIN dan pelayanan

²¹ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

apa yang harus tetap dipertahankan. Selanjutnya, langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis IPA adalah sebagaimana berikut:²²

- (1) Menghitung Mean Harapan dan persepsi setiap responden, dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

- X = Rata-rata persepsi
 Y = Rata-rata kepentingan
 Xi = Rata-rata total nilai persepsi per atribut/item dari seluruh responden
 Yi = Rata-rata total nilai kepentingan per atribut/item dari seluruh responden
 n = Jumlah responden

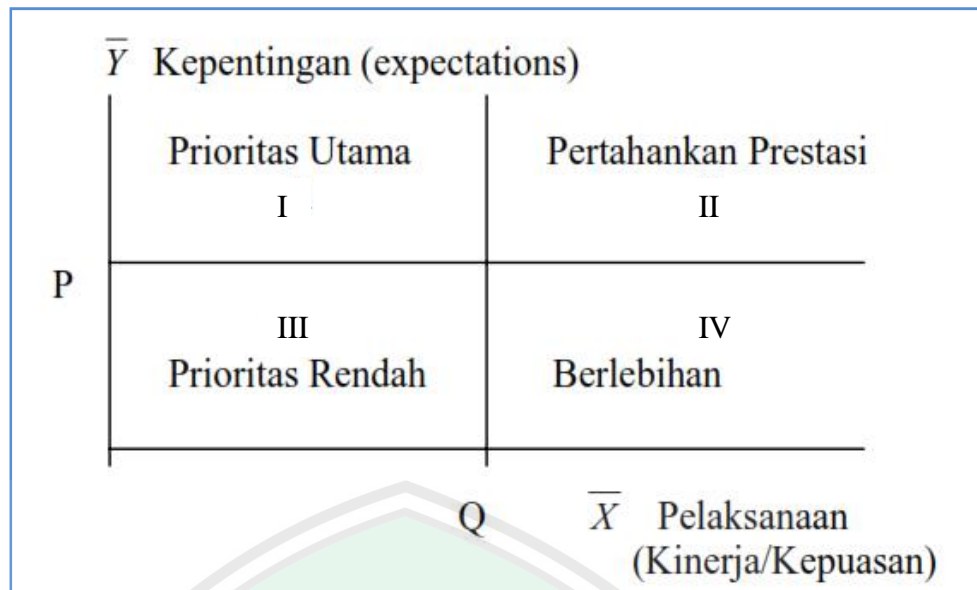
- (2) Melakukan plotting Mean Harapan dan Mean Persepsi secara Cartesian ke dalam Kuadran IPA Martilla and James, sebagaimana gambar 3.2. Dalam hal ini harus ditemukan dulu sumbu c-line untuk sumbu x dan c-line untuk sumbu y. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Q = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \qquad P = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

- Q = c-line untuk sumbu X
 P = c-line untuk sumbu Y
 Xi = Rata-rata total nilai persepsi seluruh aitem
 Yi = Rata-rata total nilai kepentingan seluruh aitem
 K = Jumlah atribut/aitem

²² Seta Basri, *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*, <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, di akses tanggal 7 Maret 2014



Gambar 3.2. Diagram Kartesius

(Sumber: diadaptasi dari Martilla&James, 1977; Douglass *et.al.*, 2006)

(3) Melakukan interpretasi dan analisis seputar indikator-indikator apa yang masuk ke dalam kategori I, II, III dan IV:²³

(a) Kuadran I: Prioritas Utama

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh mahasiswa tetapi kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan mahasiswa sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

(b) Kuadran II: Pertahankan Prestasi

²³ Seta Basri, Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik, <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, di akses tanggal 7 Maret 2014

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan mahasiswa sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

(c) Kuadran III: Prioritas Rendah

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat persepsi atau kinerja yang tidak terlalu memuaskan mahasiswa sekaligus dianggap tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh mahasiswa, sehingga faktor ini bisa menjadi prioritas kedua dalam perbaikan ke depannya.

(d) Kuadran IV: Berlebihan

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini adalah faktor-faktor yang tingkat pelayanannya sudah melebihi harapan mahasiswa. sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran II.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk model regresi lebih dari satu variabel bebas dan satu buah variabel tidak bebas.²⁴ Pengaruh variabel independen dalam regresi berganda dapat

²⁴ Edhy Sutanta, *Statistik dan Probabilitas: Teori dan Praktek Komputer*, (Yogyakarta: Amus, 2005), hlm. 197.

diukur (ditunjukkan oleh *coefficient of partial regression*) dan secara bersama-sama yang ditunjukkan oleh *coefficient of multiple determinant* (R^2).²⁵ Untuk menjawab rumusan masalah terkait dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka akan dilakukan dua uji pengaruh secara yaitu simultan dan secara parsial.

Variabel dari penelitian ini terdiri dari variabel independen kualitas pelayanan PT yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5), dan pengertian (X_6), serta variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan variabel-variabel tersebut, maka persamaan regresi dari penelitian ini dapat dinyatakan, dalam persamaan berikut.²⁶ $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$

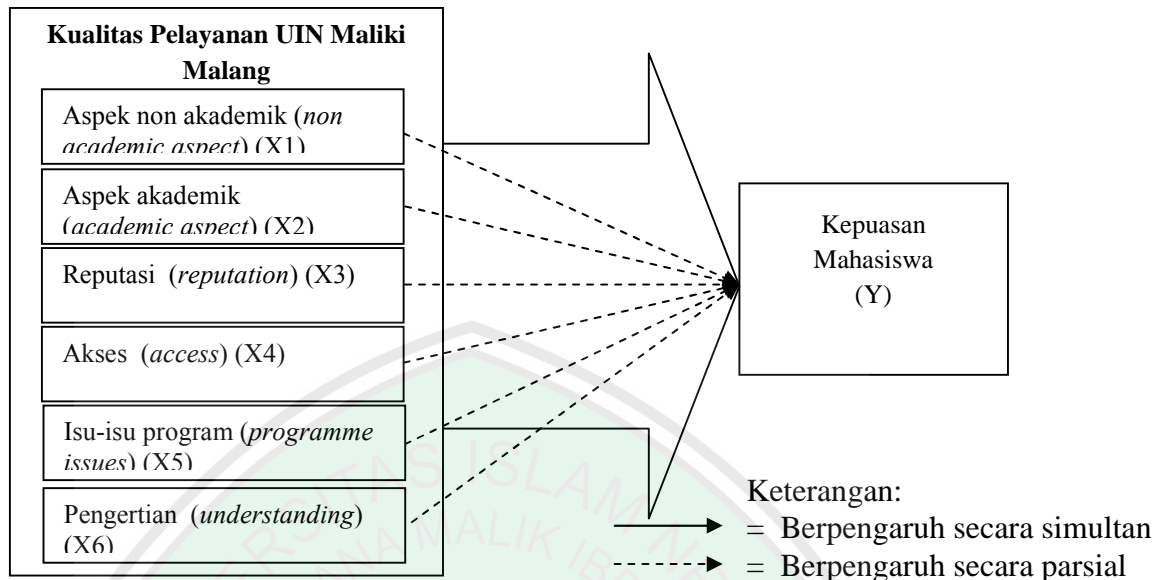
Dimana:

- Y = Variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa
- a = konstanta
- b_1 = koefisien regresi variabel bebas ke-1
- X_1 = Aspek non akademik
- X_2 = Aspek akademik
- X_3 = Reputasi
- X_4 = Akses
- X_5 = Isu-isu program
- X_6 = Pengertian
- e = standar *error*

²⁵Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo, *Metodologi* , hlm. 211

²⁶ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Penerbit Alfabeta, , 2005), hlm. 250

Berdasarkan persamaan tersebut, maka model penelitian dapat dilihat sebagaimana gambar 3.3.



Gambar 3.3. Model Penelitian Regresi Linier Berganda

Untuk uji yang pertama, akan dilakukan uji simultan, yaitu melakukan uji pengaruh seluruh variabel secara bersama-sama. Adapun langkah-langkah uji F atau uji simultan adalah sebagaimana berikut:

(1) Perumusan Hipotesis

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)
- H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

- (2) Mencari nilai F_{hitung} yang akan dijadikan acuan dalam menilai penerimaan atau penolakan hipotesis, sebagaimana rumus berikut:²⁷

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (k - 1)}{(1 - R^2) / (N - k)}$$

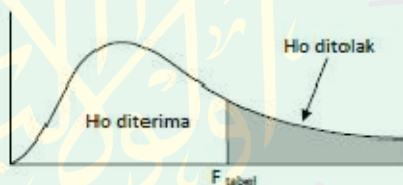
Dimana,

- F = Harga F
 R = Koefisien korelasi ganda
 K = Banyaknya variabel bebas
 N = Ukuran sampel

Selanjutnya membandingkannya dengan nilai kritis distribusi F (F Tabel) dengan level of signifikan = 5%, yang dapat dicari dengan ketentuan:

$$= F_{\alpha; \text{numerator}; \text{denominator}} = F_{0.05; k-1; n-k}$$

- (3) Kriteria penolakan atau penerimaan



Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa total (Y). Sebaliknya, jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki

²⁷ Sugiyono, 'Statistik', hlm. 250

Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa total (Y)

Untuk uji yang selanjutnya, akan dilakukan uji parsial, yaitu melakukan uji pengaruh masing-masing variabel. Adapun langkah-langkah uji t atau uji parsial adalah sebagaimana berikut:

(1) Perumusan Hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatifnya (H_a). Oleh karena dalam penelitian ini terdapat enam variabel X (dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6)), maka akan terdapat enam hipotesis sebagaimana berikut:

Hipotesis pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek non akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek non akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

Hipotesis kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek akademik (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek akademik (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

Hipotesis ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel reputasi (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel reputasi (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

Hipotesis keempat

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan akses (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel akses (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

Hipotesis kelima

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan isu-isu program (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel isu-isu program (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

Hipotesis keenam

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y)

- (2) Mencari nilai t_{hitung} yang akan dijadikan acuan dalam menilai penerimaan atau penolakan hipotesis, sebagaimana rumus berikut.²⁸

$$t = \frac{r\sqrt{j-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana,

- r = Koefisien regresi
 n = Jumlah responden
 t = Uji hipotesis

Selanjutnya membandingkannya dengan nilai kritis distribusi t (t Tabel) dengan level of signifikan = 5%, yang dapat dicari dengan ketentuan: $t_{tabel} = t_{\alpha/2; n-k-1}$

- (3) Kriteria penolakan atau penerimaan



²⁸ Sugiyono, 'Statistik', hlm. 223

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti tidak terdapat pengaruh yang bermakna oleh variabel X terhadap Y. Sebaliknya, jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang bermakna oleh variabel X terhadap Y.

Sebelum melakukan analisis regresi terlebih dahulu beberapa asumsi klasik harus terpenuhi, antara lain²⁹

- (a) Uji non-multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar peubah bebas. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*).³⁰ Pedoman suatu model yang bebas multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF < 4 atau < 5 .
- (b) Heteroskedastisitas atau homoskedastisitas yaitu menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain.³¹ Dengan melihat scatter plot, terjadi homoskedastisitas jika tidak ada pola tertentu pada grafik. Titik-titik relatif menyebar di atas dan di bawah sumbu nol.
- (c) Normalitas, yaitu menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, independen atau keduanya mempunyai distribusi

²⁹ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elex Media Computindo, 2001), hlm. 163

³⁰ Singgih Santoso, '*Buku Latihan*', hlm. 203

³¹ Singgih Santoso, '*Buku Latihan*', hlm. 208

normal atau tidak.³² Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, dengan cara melihat grafik P-P Plot.

- (d) Autokorelasi atau disebut *Independent Errors*. Regresi Berganda mengasumsikan residu observasi seharusnya tidak berkorelasi (atau bebas). Asumsi ini bisa diuji dengan teknik statistik Durbin-Watson, yang menyelidiki korelasi berlanjut antar error (kesalahan).³³ Durbin-Watson menguji apakah residual yang berdekatan saling berkorelasi. Statistik pengujian dapat diketahui dengan patokan:³⁴ jika angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif; jika Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi; jika Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

³² Singgih Santoso, 'Buku Latihan', hlm. 212

³³ Seta Basri, *Uji Regresi Berganda*, <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/uji-regresi-berganda.html>. di akses tanggal 7 Maret 2014

³⁴ Singgih Santoso, 'Buku Latihan', hlm. 219

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum UIN Maliki Malang

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN Maliki Malang) merupakan PTAIN yang berlokasi di Jalan Gajayana 50, Dinoyo Malang provinsi Jawa Timur. PT ini berdiri berdasarkan SK Presiden No. 50 Tanggal 21 Juni 2004. PT ini merupakan PT yang terkenal dengan kesuksesannya dalam mengembangkan model pendidikan yang memadukan tradisi universitas dan pesantren. Unggul dalam mengantar sivitas akademika terampil berbahasa Arab dan Inggris. Berprestasi dalam mencetak mahasiswa penghafal al-Qur'an. Menuju *World Class University* dan menjadi pilihan terbaik bagi mahasiswa yang berasal lebih dari 25 negara. Dengan performansi fisik yang megah dan modern, UIN Maliki Malang berkomitmen melahirkan lulusan yang berpredikat ulama yang intelek profesional dan/atau intelek profesional yang ulama.

Secara kelembagaan, sampai saat ini Universitas ini memiliki empat pelaksana Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Fakultas, Program Pascasarjana, Lembaga Penelitian dan Pengembangan dan Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat. Fakultas yang ada di UIN Maliki saat ini terdapat 6 (enam) fakultas dan 1 (satu) Program Pascasarjana, yaitu: (1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, menyelenggarakan Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), dan Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (2) Fakultas Syari'ah,

menyelenggarakan Jurusan al-Ahwal al-Syakhshiyah dan Hukum Bisnis Syari'ah (3) Fakultas Humaniora, menyelenggarakan Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, dan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, dan Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (4) Fakultas Ekonomi, menyelenggarakan Jurusan Manajemen, Akuntansi, Diploma III Perbankan Syariah, dan S-1 Perbankan Syariah (5) Fakultas Psikologi, dan (6) Fakultas Sains dan Teknologi, menyelenggarakan Jurusan Matematika, Biologi, Fisika, Kimia, Teknik Informatika, Teknik Arsitektur dan Farmasi. Adapun Program Pascasarjana mengembangkan 6 (enam) program studi magister, yaitu: (1) Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, (2) Program Magister Pendidikan Bahasa Arab, (3) Program Magister Agama Islam, (4) Program Magister Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (5) Program Magister Pendidikan Agama Islam, dan (6) Program Magister al-Ahwal al-Syakhshiyah. Sedangkan untuk program doktor dikembangkan 2 (dua) program yaitu (1) Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam dan (2) Program Doktor Pendidikan Bahasa Arab.

UIN Maliki Malang juga memiliki lembaga-lembaga penunjang lainnya, antara lain: Pusat Studi Gender (PSG); Lembaga Kajian al-Qur'an dan Sains (LKQS); Pusat Belajar Mandiri; Unit Penerbitan (UIN-Malang Press); Unit *Search and Recruitment* (SAR); Unit Hubungan Masyarakat (Humas); Unit Kerjasama; Pusat Kajian Zakat dan Waqaf (el- Zawa); Pusat Kajian Tarbiyah Ulul Albab; Laboratorium Bahasa; serta Pusat Dakwah dan Layanan Masyarakat. Selain itu, UIN Maliki Malang juga memiliki unit pelaksana teknis yang menunjang seluruh kegiatan akademik di kampus ini

antara lain: Program Khusus Pengembangan Bahasa Arab (PKPBA); Program Khusus Pengembangan Bahasa Inggris (PKPBI); Ma'had Sunan Ampel Al-Ali; Pusat Komputer dan Sistem Informasi; Perpustakaan Universitas; Lembaga Penjamin Mutu Universitas (LPMU); *Holding Company*; dan Pusat Bisnis (*Business Center*).

Ciri khusus lain Universitas ini sebagai implikasi dari model pengembangan keilmuannya adalah keharusan bagi seluruh anggota sivitas akademika untuk menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris. Melalui bahasa Arab, diharapkan mereka mampu melakukan kajian Islam melalui sumber aslinya, yaitu al-Qur'an dan Hadis, dan melalui bahasa Inggris mereka diharapkan mampu mengkaji ilmu-ilmu umum dan modern, selain sebagai piranti komunikasi global. Karena itu pula, Universitas ini disebut *bilingual university*. Untuk mencapai maksud tersebut, dikembangkan ma'had atau pesantren kampus di mana seluruh mahasiswa tahun pertama harus tinggal di ma'had. Karena itu, pendidikan di Universitas ini merupakan sintesis antara tradisi universitas dan ma'had atau pesantren. Wajib tinggal dan mengikuti kegiatan di ma'had Aly selama satu tahun di awal masa perkuliahan. Bahkan ada mata kuliah yang harus ditempuh yang menjadi prasyarat mengikuti kuliah Alquran dan Hadist yang ada di kartu rencana studi mahasiswa. Melalui model pendidikan semacam itu, diharapkan akan lahir lulusan yang berpredikat ulama yang intelek profesional dan/atau intelek profesional yang ulama. Ciri utama sosok lulusan demikian adalah tidak saja menguasai disiplin ilmu masing-masing sesuai pilihannya, tetapi juga menguasai al-Qur'an dan Hadis sebagai sumber utama ajaran Islam.

Untuk lebih mengintensifikasi bahasa Arab(melalui PKPBA), UIN Maliki Malang juga membuka kerjasama internasional secara istiqamah dengan beberapa lembaga dan berbagai PT di luar negeri, diantaranya; Malaysia, Thailand, Rusia, Arab Saudi, Sudan, Kairo dan lainnya. UIN Maliki Malang saat ini juga telah menjadi pionir sebagai kampus Islam yang berbasis ilmu pengetahuan dan bahasa. Ada pendalaman science dan agama yang terukur dan terencana secara baik sehingga menjadi kampus Islam berasrama terbaik dan terbesar di Asia.

Beberapa prestasi yang berhasil ditorehkan UIN Maliki Malang, antara lain: sebagai Institusi Terakreditasi A No. 032/SK/BAN-PT/AKRED/PT/I/2014; sebagai BLU Terbaik Se-Indonesia No. KEP-219/PB.5/2013; serta mendapatkan peringkat ke-1 Webometrics PTAIN Se-Indonesia (Feb. 2014). Selain itu, pada tahun 2011 UIN Maliki Malang juga menorehkan prestasi yaitu berhasil meraih dua rekor dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) sekaligus dalam acara pengenalan akademik atau yang disebut dengan OPAK (Orientasi Pengenalan Akademik Kampus) tahun angkatan 2011. Rekor yang pertama berupa gerakan resensi 2.000 buku dalam waktu serentak selama acara OPAK digelar. Resensi yang dilakukan merupakan resensi terhadap 2.000 buah buku dengan judul yang berbeda. Sedangkan rekor yang kedua diberikan secara khusus kepada mantan Rektor UIN Maliki Malang, Prof. Imam Suprayogo sebagai satu-satunya rektor yang menulis artikel secara terus-menerus selama tiga tahun terhitung mulai 16 Juni 2008 hingga 16 Juni 2011. Prestasi UIN Maliki Malang terus berkembang karena setidaknya sampai saat ini total sudah mencapai empat

rekor MURI. Mantan Rektor UIN Maliki Malang Prof. Dr. H. Imam Suprayogo juga terpilih menjadi Tokoh Pendidikan dalam *Islamic Fair of Indonesia (IFI) award* pada tahun 2011 yang lalu. Dengan prestasi yang ditorehkan tersebut, diharapkan UIN Maliki Malang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh *stakeholdernya*.

B. Karakteristik Demografi Responden

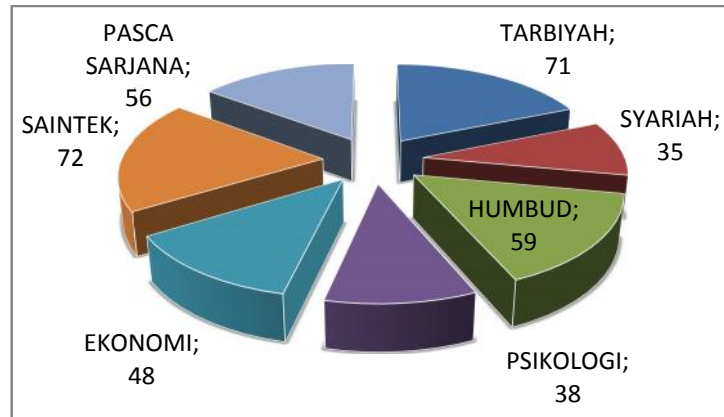
Dalam penelitian ini, sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 342 responden. Dalam hal ini peneliti menyebarkan sebanyak 420 angket, bertujuan agar data yang diperoleh semakin baik dan tidak diperoleh bias. Dari 420 angket tersebut, yang dapat digunakan dengan baik sebanyak 379 angket, dengan perincian setiap fakultas sebagaimana berikut:

Tabel 4.1. Jumlah Responden Penelitian

JENJANG	FAKULTAS /PRODI		L	P
SARJANA	Tarbiyah	71	36	35
	Syariah	35	18	17
	Humaniora dan Budaya	59	28	31
	Psikologi	38	9	29
	Ekonomi	48	15	33
	Saintek	72	25	47
PASCASARJANA	Seluruh prodi	56	29	27
JUMLAH TOTAL		379	160	219

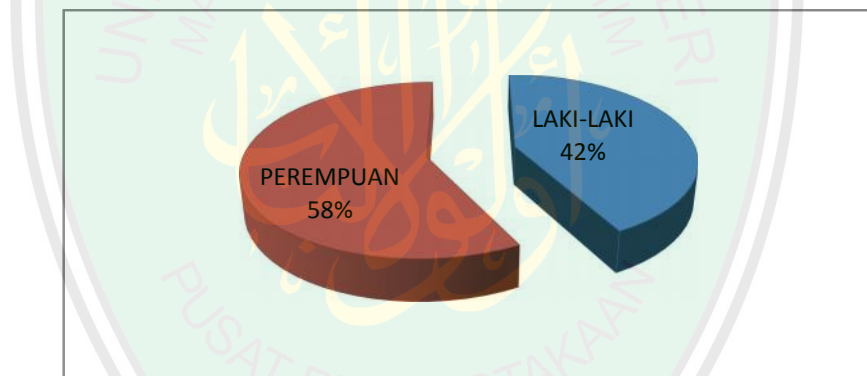
Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan rincian di atas, maka besar kecilnya jumlah responden, dapat digambarkan dalam *pie chart* berikut ini:



Gambar 4.1. Sebaran Responden Pada Masing-Masing Fakultas

Berdasarkan tabel 4.1. di atas, dapat diketahui pula sebaran responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat diketahui sebagaimana gambar berikut:



Gambar 4.2. Distribusi Jenis Kelamin Responden.

Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin lebih banyak, yaitu sebesar 58% atau sejumlah 219 responden, lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yang hanya sebesar 42%, atau sebanyak 160 responden.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen atau alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Dalam penelitian ini, Uji dilakukan dengan menggunakan bantuan alat SPSS *Versi 13 For Windows*. Tabel 4.2. merupakan output hasil olah SPSS, untuk uji validitas per item sedangkan tabel 4.3 merupakan hasil olah SPSS untuk uji reliabilitas per item.

Untuk mengetahui tingkat validitas item, maka dicari dulu nilai r-tabelnya. Nilai r-tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan nilai $df=33$ (berasal dari jumlah responden 35 dikurangi 2), maka diperoleh angka 0,3334. Selanjutnya nilai r-tabel dibandingkan dengan nilai r-hitung hasil dari olah data, dan item dinyatakan valid jika nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Dari tabel 4.2 tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh item baik item-item tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan memiliki nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$.

Selanjutnya, untuk melihat reliabilitas item, maka dapat dilihat dari nilai alpha cronbach (), dari hasil olah SPSS. Jika nilai $> 0,05$, maka item dinyatakan reliabel. Dari data tabel 4.3. dibawah, diketahui bahwa nilai untuk item-item kepuasan sebesar $0,964 > 0,05$. Dengan demikian seluruh item tingkat kepuasan dinyatakan reliabel. Sedangkan untuk nilai untuk item-item kepentingan sebesar $0,972 > 0,05$. Dengan demikian, seluruh item tingkat kepentingan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan penghitungan uji validitas dan reliabilitas, dapat diketahui bahwa seluruh item telah valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji selanjutnya.

Tabel 4.2. Validitas Item Instrumen

Kepuasan (Persepsi)				Kepentingan (Harapan)			
No Item	r hitung	r tabel	Validitas	No Item	r hitung	r tabel	Validitas
Item1	0,66	> 0,3334	valid	Item1	0,76	> 0,3334	valid
Item2	0,74	> 0,3334	valid	Item2	0,68	> 0,3334	valid
Item3	0,68	> 0,3334	valid	Item3	0,66	> 0,3334	valid
Item4	0,72	> 0,3334	valid	Item4	0,68	> 0,3334	valid
Item5	0,53	> 0,3334	valid	Item5	0,67	> 0,3334	valid
Item6	0,67	> 0,3334	valid	Item6	0,73	> 0,3334	valid
Item7	0,47	> 0,3334	valid	Item7	0,49	> 0,3334	valid
Item8	0,68	> 0,3334	valid	Item8	0,67	> 0,3334	valid
Item9	0,63	> 0,3334	valid	Item9	0,60	> 0,3334	valid
Item10	0,56	> 0,3334	valid	Item10	0,58	> 0,3334	valid
Item11	0,59	> 0,3334	valid	Item11	0,69	> 0,3334	valid
Item12	0,58	> 0,3334	valid	Item12	0,58	> 0,3334	valid
Item13	0,68	> 0,3334	valid	Item13	0,85	> 0,3334	valid
Item14	0,48	> 0,3334	valid	Item14	0,79	> 0,3334	valid
Item15	0,75	> 0,3334	valid	Item15	0,80	> 0,3334	valid
Item16	0,67	> 0,3334	valid	Item16	0,77	> 0,3334	valid
Item17	0,75	> 0,3334	valid	Item17	0,71	> 0,3334	valid
Item18	0,48	> 0,3334	valid	Item18	0,69	> 0,3334	valid
Item19	0,53	> 0,3334	valid	Item19	0,68	> 0,3334	valid
Item20	0,43	> 0,3334	valid	Item20	0,66	> 0,3334	valid
Item21	0,61	> 0,3334	valid	Item21	0,66	> 0,3334	valid
Item22	0,60	> 0,3334	valid	Item22	0,73	> 0,3334	valid
Item23	0,63	> 0,3334	valid	Item23	0,86	> 0,3334	valid
Item24	0,61	> 0,3334	valid	Item24	0,63	> 0,3334	valid
Item25	0,66	> 0,3334	valid	Item25	0,65	> 0,3334	valid
Item26	0,82	> 0,3334	valid	Item26	0,61	> 0,3334	valid
Item27	0,68	> 0,3334	valid	Item27	0,73	> 0,3334	valid
Item28	0,39	> 0,3334	valid	Item28	0,77	> 0,3334	valid
Item29	0,68	> 0,3334	valid	Item29	0,70	> 0,3334	valid
Item30	0,61	> 0,3334	valid	Item30	0,80	> 0,3334	valid
Item31	0,74	> 0,3334	valid	Item31	0,77	> 0,3334	valid
Item32	0,69	> 0,3334	valid	Item32	0,63	> 0,3334	valid
Item33	0,68	> 0,3334	valid	Item33	0,67	> 0,3334	valid
Item34	0,65	> 0,3334	valid	Item34	0,47	> 0,3334	valid
Item35	0,72	> 0,3334	valid	Item35	0,65	> 0,3334	valid
Item36	0,86	> 0,3334	valid	Item36	0,70	> 0,3334	valid
Item37	0,74	> 0,3334	valid	Item37	0,69	> 0,3334	valid
Item38	0,55	> 0,3334	valid	Item38	0,60	> 0,3334	valid
Item39	0,46	> 0,3334	valid	Item39	0,71	> 0,3334	valid
Item40	0,63	> 0,3334	valid	Item40	0,67	> 0,3334	valid
Item41	0,65	> 0,3334	valid	Item41	0,67	> 0,3334	valid
Item42	0,77	> 0,3334	valid				

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2014)

Tabel 4.3. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas Item Kepuasan		Reliabilitas Item Kepentingan	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,964	42	,972	41

Sumber: data Primer diolah dengan SPSS (2014)

D. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), yang menggunakan alat pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI), dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan-layanan yang diberikan kampus. Bagi UIN Maliki analisis ini sangat bermanfaat untuk menentukan sasaran terkait layanan apa yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan mahasiswanya. Dalam hal ini, analisis IKM dilakukan secara parsial pada setiap fakultas dan secara menyeluruh pada kampus UIN Maliki untuk mengetahui peringkat IKM dari fakultas-fakultas tersebut, mulai dari yang tertinggi sampai yang terendah.

1. Fakultas Tarbiyah

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada fakultas Tarbiyah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4. IKM Perdimensi Fakultas Tarbiyah

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	50,42	3,30	166,36	65,99%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	33,70	3,47	116,84	69,33%	puas	baik	2
<i>Reputation</i>	42,52	3,51	149,30	70,23%	puas	baik	1
<i>Access</i>	28,76	3,39	97,41	67,74%	puas	baik	3
<i>Programme Issues</i>	8,37	3,38	28,28	67,61%	puas	baik	4
<i>Understanding</i>	8,46	3,11	26,35	62,25%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS TARBIYAH				67,19%	puas	baik	

Sumber: data primer diolah (2014)

Tabel 4.4. di atas menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Tarbiyah adalah sebesar 67,19%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa telah 'puas' terhadap layanan di Fakultas Tarbiyah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Tarbiyah telah dirasakan baik oleh mahasiswa. Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan maka urutan empat tertinggi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah aspek reputasi dengan nilai IKM 70,23%; aspek akademik dengan nilai IKM 69,33% ; aspek aksestabilitas dengan nilai IKM 67,74%; dan aspek isu-isu program dengan nilai IKM 67,61%. Sedangkan dua aspek dengan nilai IKM terendah adalah aspek non akademik dengan nilai IKM 65,99%; dan aspek pengertian dengan nilai IKM 62,25%. Kategori tingkat kepuasan mahasiswa pada dua aspek terendah ini adalah 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan fakultas Tarbiyah masuk dalam kategori 'cukup baik'. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Fakultas Tarbiyah. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5.

Dari tabel 4.5. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 11 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkakan untuk lebih baik lagi. Ke sebelas item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 11, 12, 24, 26, 34, 40, dan 41.

Tabel 4.5. IKM peritem Fakultas Tarbiyah

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,18	3,87	16,20	77,46%	puas	baik	1
29	4,38	3,83	16,78	76,62%	puas	baik	2
33	4,21	3,68	15,48	73,52%	puas	baik	3
21	4,24	3,65	15,46	72,96%	puas	baik	4
10	4,18	3,63	15,20	72,68%	puas	baik	5
14	4,17	3,61	15,03	72,11%	puas	baik	6
27	4,30	3,61	15,49	72,11%	puas	baik	7
15	4,13	3,55	14,65	70,99%	puas	baik	8
23	4,45	3,52	15,67	70,42%	puas	baik	9
13	4,35	3,51	15,26	70,14%	puas	baik	10
17	4,35	3,51	15,26	70,14%	puas	baik	11
25	4,00	3,49	13,97	69,86%	puas	baik	12
22	4,28	3,48	14,90	69,58%	puas	baik	13
5	4,37	3,46	15,13	69,30%	puas	baik	14
6	4,11	3,46	14,25	69,30%	puas	baik	15
18	4,13	3,45	14,24	69,01%	puas	baik	16
20	4,23	3,44	14,52	68,73%	puas	baik	17
32	3,96	3,44	13,60	68,73%	puas	baik	18
31	4,06	3,44	13,94	68,73%	puas	baik	19
38	4,07	3,41	13,87	68,17%	puas	baik	20
30	4,18	3,39	14,20	67,89%	puas	baik	21
8	4,35	3,37	14,65	67,32%	puas	baik	22
9	4,21	3,37	14,18	67,32%	puas	baik	23
19	4,18	3,37	14,08	67,32%	puas	baik	24
37	4,20	3,37	14,13	67,32%	puas	baik	25
39	4,30	3,35	14,40	67,04%	puas	baik	26
35	4,01	3,35	13,46	67,04%	puas	baik	27
7	4,17	3,34	13,92	66,76%	puas	baik	28
36	4,27	3,32	14,19	66,48%	puas	baik	29
16	4,17	3,31	13,80	66,20%	puas	baik	30
12	4,27	3,28	14,00	65,63%	cukup puas	cukup baik	31
11	4,14	3,28	13,59	65,63%	cukup puas	cukup baik	32
24	4,20	3,27	13,71	65,35%	cukup puas	cukup baik	33
41	4,38	3,20	14,00	63,94%	cukup puas	cukup baik	34
1	4,18	3,15	13,20	63,10%	cukup puas	cukup baik	35
2	4,11	3,14	12,92	62,82%	cukup puas	cukup baik	36
4	4,27	3,10	13,22	61,97%	cukup puas	cukup baik	37
34	4,06	3,04	12,34	60,85%	cukup puas	cukup baik	38
40	4,08	3,03	12,37	60,56%	cukup puas	cukup baik	39
26	4,31	3,00	12,93	60,00%	cukup puas	cukup baik	40
3	4,06	3,00	12,17	60,00%	cukup puas	cukup baik	41

Sumber: data primer diolah

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setengah layanan dari dimensi/ aspek non akademik (item 1,2,3,4,11,12) berada pada kategori ‘cukup baik’. Dari hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat

diketahui bahwa terdapat banyak keluhan dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini, sebagaimana kutipan berikut:

“terkadang staf administrasi menyepelekan kepentingan mahasiswa. Kebanyakan dilempar-lemparkan ke petugas lain dan dipersulit”¹

“pelayanan kurang memuaskan karena yang saya rasakan terlalu mempersulit birokrasinya dan membuat mahasiswanya males kalau ada urusan dengan kampus”²

Dua dari dimensi reputasi (item 24 dan 26) masuk kategori cukup baik, dimana juga terdapat keluhan yang disampaikan mahasiswa utamanya terkait dengan item layanan ke 26, yaitu:

“tidak adanya gazebo untuk mahasiswa, hanya ada rumput-rumput yang digunakan mahasiswa berdiskusi atau kuliah di luar kelas...”³

Dan dua item dari dimensi pengertian (item 40 dan 41) juga masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Layanan-layanan tersebut perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Fakultas Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada fakultas Syariah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6. IKM Perdimensi Fakultas Syariah

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	51,14	3,02	154,44	60,39%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	35,77	3,73	133,25	74,50%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	44,49	3,49	155,06	69,71%	puas	baik	3
<i>Access</i>	30,06	3,48	104,53	69,55%	puas	baik	4
<i>Programe Issues</i>	8,40	3,66	30,72	73,14%	puas	baik	2
<i>Understanding</i>	8,49	2,80	23,76	56,00%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS SYARIAH				67,22%	puas	baik	

Sumber: data primer diolah (2014)

¹ Responden ke 7, Perempuan, Fakultas Tarbiyah.

² Responden ke 34, Laki-Laki, Fakultas Tarbiyah

³ Responden ke 22, Perempuan, Fakultas Tarbiyah

Tabel 4.6. di atas menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Syariah adalah sebesar 67,22%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa telah puas terhadap layanan di Fakultas Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Syariah telah dirasakan baik oleh mahasiswa. Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan maka urutan empat tertinggi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah aspek akademik, dengan nilai IKM 74,50%; aspek isu-isu program dengan nilai IKM sebesar 73,14%; aspek reputasi dengan nilai IKM 69,71%; dan aspek aksestabilitas dengan nilai IKM 69,55%.

Selanjutnya, dua aspek dengan nilai IKM terendah adalah aspek non akademik dengan nilai IKM 65,99%; dan aspek pengertian dengan nilai IKM 62,25%. Kategori tingkat kepuasan mahasiswa pada dua aspek terendah ini adalah cukup puas. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Fakultas Syariah. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7.

Dari tabel 4.7. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 18 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkatkan untuk lebih baik lagi. Ke tujuh belas item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 23, 24, 25, 26, 31, 34, 40, dan 41.

Tabel 4.7. IKM Peritem Fakultas Syariah

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
19	4,34	3,97	17,25	79,43%	puas	baik	1
29	4,66	3,94	18,36	78,86%	puas	baik	2
28	4,37	3,91	17,11	78,29%	puas	baik	3
27	4,63	3,91	18,12	78,29%	puas	baik	4
18	4,54	3,89	17,65	77,71%	puas	baik	5
17	4,49	3,86	17,30	77,14%	puas	baik	6
36	4,34	3,83	16,63	76,57%	puas	baik	7
14	4,54	3,80	17,26	76,00%	puas	baik	8
13	4,60	3,77	17,35	75,43%	puas	baik	9
35	4,37	3,71	16,24	74,29%	puas	baik	10
21	4,49	3,66	16,40	73,14%	puas	baik	11
38	4,03	3,66	14,73	73,14%	puas	baik	12
39	4,37	3,66	15,99	73,14%	puas	baik	13
22	4,43	3,63	16,07	72,57%	puas	baik	14
16	4,37	3,60	15,74	72,00%	puas	baik	15
33	4,37	3,57	15,61	71,43%	puas	baik	16
20	4,34	3,49	15,14	69,71%	puas	baik	17
37	4,11	3,49	14,34	69,71%	puas	baik	18
30	4,43	3,46	15,31	69,14%	puas	baik	19
5	4,43	3,43	15,18	68,57%	puas	baik	20
15	4,54	3,43	15,58	68,57%	puas	baik	21
10	4,40	3,40	14,96	68,00%	puas	baik	22
32	4,26	3,31	14,11	66,29%	puas	baik	23
24	4,49	3,29	14,74	65,71%	cukup puas	cukup baik	24
34	4,23	3,26	13,77	65,14%	cukup puas	cukup baik	25
6	4,11	3,23	13,28	64,57%	cukup puas	cukup baik	26
23	4,60	3,23	14,85	64,57%	cukup puas	cukup baik	27
31	4,37	3,17	13,86	63,43%	cukup puas	cukup baik	28
25	4,17	3,14	13,11	62,86%	cukup puas	cukup baik	29
8	4,23	3,09	13,05	61,71%	cukup puas	cukup baik	30
11	4,31	3,09	13,31	61,71%	cukup puas	cukup baik	31
7	4,17	3,03	12,63	60,57%	cukup puas	cukup baik	32
1	4,09	3,03	12,37	60,57%	cukup puas	cukup baik	33
12	4,40	2,86	12,57	57,14%	cukup puas	cukup baik	34
2	4,29	2,86	12,24	57,14%	cukup puas	cukup baik	35
9	4,11	2,86	11,76	57,14%	cukup puas	cukup baik	36
40	4,20	2,83	11,88	56,57%	cukup puas	cukup baik	37
41	4,29	2,77	11,88	55,43%	cukup puas	cukup baik	38
3	4,14	2,72	11,28	54,44%	cukup puas	cukup baik	39
26	4,23	2,69	11,36	53,71%	cukup puas	cukup baik	40
4	4,46	2,66	11,84	53,14%	cukup puas	cukup baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 10 item layanan (1,2,3,4,6,7,8,9,11,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Dalam hasil pengisian kuesioner

sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“layanan oleh staf administrasi UIN kurang memuaskan. Mahasiswa harus mengurus untuk urusan yang sama berulang kali dan berbelit-belit. Waktu pelayanan juga tidak sesuai”.⁴

“pelayanan kampus selama ini yang saya rasakan yakni pelayanan yang kurang memuaskan, karena jika kita sedang mengurus sesuatu, maka pasti diruwet-ruwetkan”.⁵

Selain itu, terdapat 4 item layanan (23,24,25,26) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dimana item ke 23 terkait dengan kelengkapan fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar banyak mendapatkan keluhan antara lain:

“kurangnya pelayanan/sarana kelengkapan kampus”⁶

“kurangnya kebersihan. Fasilitas WC kurang memadai. Fasilitas LCD dan AC di ruang perkuliahan kurang. Fasilitas lift kurang”.⁷

“jadwal untuk perkuliahan yang tidak memberikan waktu untuk sholat ashar. Wifi yang sering eror dan LCD di beberapa kelas banyak yang rusak”.⁸

Selanjutnya, terdapat 2 item layanan (31,34) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana keduanya tidak mendapatkan keluhan khusus. Sedangkan dua item terakhir (item ke 40 dan 41) yang masuk kategori ‘cukup baik adalah item layanan dari dimensi pengertian. Kedua item terkait ketersediaan layanan konseling dan kesehatan tersebut juga mendapat keluhan spesifik dari mahasiswa antara lain:

⁴ Responden ke 13, Perempuan, Fakultas Syariah

⁵ Responden ke 28, Perempuan, Fakultas Syariah

⁶ Responden ke 10, Laki-Laki, Fakultas Syariah

⁷ Responden ke 11, Perempuan, Fakultas Syariah

⁸ Responden ke 27, Perempuan, Fakultas Syariah

“terkadang pegawai/dosen kurang tepat waktu dan cenderung cuek kepada mahasiswa.”⁹

“klinik tidak sesuai dengan harapan mahasiswa”¹⁰

Layanan konseling dan kesehatan menjadi fasilitas penunjang yang diharapkan mahasiswa dapat dipenuhi dengan baik.

3. Fakultas Humaniora dan Budaya (Humbud)

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada fakultas Humbud adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8. IKM Perdimensi Fakultas Humbud

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	51,29	3,16	162,12	63,22%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	35,00	3,47	121,46	69,41%	puas	baik	2
<i>Reputation</i>	43,86	3,50	153,53	70,00%	puas	baik	1
<i>Access</i>	30,32	3,24	98,38	64,89%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Programme Issues</i>	8,46	3,44	29,10	68,81%	puas	baik	3
<i>Understanding</i>	8,71	2,69	23,40	53,73%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS HUMBUD				65,01%	cukup puas	cukup baik	

Sumber: data primer diolah (2014)

Tabel 4.8. di atas menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Humbud adalah sebesar 65,01%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa hanya merasakan cukup puas terhadap layanan di Fakultas Humbud. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Humbud hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa.

⁹ Responden ke 2, Laki-Laki Fakultas Syariah

¹⁰ Responden ke 14, Laki-Laki Fakultas Syariah

Tabel 4.9. IKM Peritem Fakultas Humbud

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,37	4,02	17,57	80,34%	puas	baik	1
27	4,53	3,86	17,49	77,29%	puas	baik	2
29	4,66	3,80	17,70	75,93%	puas	baik	3
21	4,42	3,73	16,50	74,58%	puas	baik	4
22	4,34	3,64	15,81	72,88%	puas	baik	5
14	4,42	3,61	15,97	72,20%	puas	baik	6
13	4,44	3,59	15,96	71,86%	puas	baik	7
17	4,51	3,56	16,05	71,19%	puas	baik	8
18	4,36	3,54	15,43	70,85%	puas	baik	9
38	4,10	3,49	14,32	69,83%	puas	baik	10
33	4,44	3,49	15,50	69,83%	puas	baik	11
15	4,36	3,47	15,14	69,49%	puas	baik	12
35	4,32	3,47	15,02	69,49%	puas	baik	13
23	4,54	3,44	15,63	68,81%	puas	baik	14
5	4,51	3,39	15,28	67,80%	puas	baik	15
39	4,36	3,39	14,77	67,80%	puas	baik	16
19	4,32	3,37	14,58	67,46%	puas	baik	17
8	4,25	3,36	14,28	67,12%	puas	baik	18
16	4,25	3,34	14,20	66,78%	puas	baik	19
25	4,20	3,34	14,04	66,78%	puas	baik	20
37	4,49	3,32	14,92	66,44%	puas	baik	21
12	4,25	3,29	13,99	65,76%	cukup puas	cukup baik	22
30	4,34	3,29	14,27	65,76%	cukup puas	cukup baik	23
20	4,34	3,27	14,19	65,42%	cukup puas	cukup baik	24
24	4,24	3,27	13,86	65,42%	cukup puas	cukup baik	25
36	4,34	3,25	14,12	65,08%	cukup puas	cukup baik	26
6	4,27	3,22	13,75	64,41%	cukup puas	cukup baik	27
7	4,17	3,22	13,43	64,41%	cukup puas	cukup baik	28
10	4,37	3,22	14,08	64,41%	cukup puas	cukup baik	29
2	4,29	3,17	13,59	63,39%	cukup puas	cukup baik	30
31	4,29	3,10	13,30	62,03%	cukup puas	cukup baik	31
9	4,25	3,08	13,12	61,69%	cukup puas	cukup baik	32
1	4,14	3,07	12,69	61,36%	cukup puas	cukup baik	33
3	4,17	3,03	12,65	60,68%	cukup puas	cukup baik	34
32	4,27	3,03	12,96	60,68%	cukup puas	cukup baik	35
34	4,17	3,03	12,65	60,68%	cukup puas	cukup baik	36
11	4,29	3,02	12,94	60,34%	cukup puas	cukup baik	37
4	4,32	2,86	12,38	57,29%	cukup puas	cukup baik	38
40	4,31	2,78	11,97	55,59%	cukup puas	cukup baik	39
26	4,22	2,61	11,02	52,20%	cukup puas	cukup baik	40
41	4,41	2,59	11,43	51,86%	cukup puas	cukup baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan data peringkat dimensi/aspek layanan pada tabel 4.8 tersebut, maka tiga urutan dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa

Humbud adalah aspek reputasi kampus dengan nilai IKM 70,00%; aspek akademik, dengan nilai IKM 69,41%; dan dimensi isu-isu program dengan nilai IKM sebesar 68,81%. Sedangkan tiga dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan cukup adalah dimensi aksestabilitas dengan nilai IKM 64,89%; dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 63,22%; dan dimensi pengertian dengan nilai IKM 53,73%. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Fakultas Humbud. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9.

Dari tabel 4.9. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 20 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkakan untuk lebih baik lagi. Ke sembilan belas item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 20, 24, 26, 30, 31, 32, 34, 36, 40, dan 41. Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 10 item layanan (1,2,3,4,6,7,9,10,11,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan mahasiswa Humbud pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“kualitas pelayanan pihak kampus terkadang kurang memuaskan. Beberapa petugas kurang bisa melaksanakan tugasnya dengan baik

dan kurang bersikap ramah, atau jam kerja yang terkadang molor dari waktu yang seharusnya.¹¹

“banyak dari staf itu kurang sopan, kurang menghargai mahasiswa, kurang senyum”¹²

“Untuk KRS kurang terkoordinir sehingga dalam pelaksanaannya sering berantakan”¹³

“Kadang kantor sudah buka, tapi pegawai belum datang”¹⁴

Dari ke 20 item layanan yang masuk kategori ‘cukup baik’ tersebut juga terdapat 1 item layanan dari dimensi/ aspek akademik yang masuk kategori ini, yaitu item layanan ke 20, terkait dengan kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi. Dalam hal ini tidak terdapat keluhan khusus yang disampaikan mahasiswa.

Selain itu, terdapat 3 item layanan (24,26,30) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dimana item ke 24 ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak dan item ke 26 terkait ketersediaan fasilitas mendapatkan keluhan antara lain:

“Kursi yang kadang kurang, tidak ada remote LCD, kelas masih kotor, tidak konsistennya kursi di kelas (ada yang kursi kayu dan putih), layanan fasilitas yang terkadang kurang memuaskan..”¹⁵

“di kelas sering kekurangan kursi saat kuliah di mulai”¹⁶

“Situasi kampus kurang rindang dan tidak ada tempat seperti gazebo, bangku, dll”¹⁷

Selanjutnya, terdapat 4 item layanan (31,32,34,36) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana keempatnya tidak mendapatkan keluhan tertulis secara khusus. Sedangkan dua item terakhir (item ke 40 dan 41) yang masuk kategori ‘cukup baik adalah item layanan dari dimensi pengertian. Dari kedua item tersebut, item ke 41 terkait

¹¹ Responden ke 13, Perempuan, Fakultas Humbud

¹² Responden ke 47, Laki-laki, Fakultas Humbud

¹³ Responden ke 55, Laki-laki, Fakultas Humbud

¹⁴ Responden ke 59, Perempuan, Fakultas Humbud

¹⁵ Responden ke 14, Perempuan, Fakultas Humbud

¹⁶ Responden ke 18, Perempuan, Fakultas Humbud.

¹⁷ Responden ke 7, Perempuan, Fakultas Humbud.

ketersediaan layanan kesehatan mendapat keluhan spesifik dari mahasiswa

Humbud antara lain:

“Klinik kampus dalam pelayanannya kurang maksimal, terkadang jika ada yang sakit harus berobat di apotik lain & jam bukanya tidak 24 jam. Saat pencairan dana beasiswa seringkali tidak tepat waktu”¹⁸

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal.

4. Fakultas Psikologi

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada fakultas Psikologi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10. IKM Perdimensi Fakultas Psikologi

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	50,82	3,08	156,35	61,54%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	35,63	3,50	124,71	70,00%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	43,97	3,32	145,92	66,37%	puas	baik	3
<i>Access</i>	30,29	3,24	98,04	64,74%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Programe Issues</i>	8,24	3,50	28,83	70,00%	puas	baik	2
<i>Understanding</i>	8,71	2,76	24,07	55,26%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS PSIKOLOGI				64,65%	cukup puas	cukup baik	

Sumber : data primer diolah (2014)

Tabel 4.10. di atas menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Psikologi adalah sebesar 64,65%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa hanya merasakan cukup puas terhadap layanan di Fakultas Psikologi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Psikologi hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa.

¹⁸ Responden ke 44, Perempuan, Fakultas Humbud.

Tabel 4.11. IKM Peritem Fakultas Psikologi

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,32	4,05	17,49	81,05%	sangat puas	sangat baik	1
29	4,58	3,82	17,47	76,32%	puas	baik	2
22	4,13	3,74	15,44	74,74%	puas	baik	3
39	4,13	3,68	15,22	73,68%	puas	baik	4
18	4,55	3,66	16,65	73,16%	puas	baik	5
13	4,61	3,63	16,72	72,63%	puas	baik	6
33	4,29	3,63	15,58	72,63%	puas	baik	7
14	4,32	3,63	15,67	72,63%	puas	baik	8
15	4,34	3,55	15,43	71,05%	puas	baik	9
19	4,45	3,50	15,57	70,00%	puas	baik	10
17	4,53	3,50	15,84	70,00%	puas	baik	11
16	4,45	3,39	15,10	67,89%	puas	baik	12
35	4,21	3,39	14,29	67,89%	puas	baik	13
10	4,37	3,37	14,71	67,37%	puas	baik	14
24	4,21	3,37	14,18	67,37%	puas	baik	15
32	4,61	3,37	15,51	67,37%	puas	baik	16
21	4,39	3,37	14,80	67,37%	puas	baik	17
36	4,42	3,34	14,78	66,84%	puas	baik	18
6	4,13	3,32	13,70	66,32%	puas	baik	19
38	4,11	3,32	13,61	66,32%	puas	baik	20
11	4,16	3,32	13,79	66,32%	puas	baik	21
23	4,47	3,29	14,72	65,79%	cukup puas	cukup baik	22
1	4,21	3,26	13,74	65,26%	cukup puas	cukup baik	23
31	4,13	3,24	13,37	64,74%	cukup puas	cukup baik	24
5	4,21	3,21	13,52	64,21%	cukup puas	cukup baik	25
27	4,58	3,21	14,70	64,21%	cukup puas	cukup baik	26
30	4,53	3,18	14,41	63,68%	cukup puas	cukup baik	27
25	4,26	3,16	13,46	63,16%	cukup puas	cukup baik	28
2	4,32	3,13	13,52	62,63%	cukup puas	cukup baik	29
20	4,39	3,13	13,76	62,63%	cukup puas	cukup baik	30
9	4,39	3,08	13,53	61,58%	cukup puas	cukup baik	31
7	4,13	2,97	12,29	59,47%	cukup puas	cukup baik	32
8	4,29	2,95	12,64	58,95%	cukup puas	cukup baik	33
4	4,05	2,92	11,84	58,42%	cukup puas	cukup baik	34
37	4,32	2,92	12,61	58,42%	cukup puas	cukup baik	35
40	4,26	2,89	12,34	57,89%	cukup puas	cukup baik	36
3	4,18	2,82	11,78	56,32%	cukup puas	cukup baik	37
34	4,32	2,76	11,93	55,26%	cukup puas	cukup baik	38
41	4,45	2,63	11,70	52,63%	cukup puas	cukup baik	39
12	4,37	2,58	11,27	51,58%	cukup puas	cukup baik	40
26	4,50	2,00	9,00	40,00%	kurang puas	kurang baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan pada tabel 4.10 tersebut, maka tiga urutan dimensi/aspek yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada

mahasiswa fakultas Psikologi adalah dimensi/aspek akademik dengan nilai IKM 70,00%; dimensi isu-su program dengan nilai IKM 70,00%; dan dimensi reputasi dengan nilai IKM sebesar 66,37%. Sedangkan tiga dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan cukup adalah dimensi aksestabilitas dengan nilai IKM 64,74%; dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 65,99%; dan dimensi pengertian dengan nilai IKM 55,26%. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.11.

Dari tabel 4.11. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 19 item yang memiliki kategori nilai IKM ‘cukup puas’, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa hanya cukup baik. Ke delapan belas item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 20, 23, 25, 27, 30, 31, 34, 37, 40, dan 41. Selain itu, terdapat satu item yang kurang memberikan kepuasan atau kurang baik pelayaannya adalah item ke 26. IKM hanya sebesar 40%.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 9 item layanan (1,2,3,4,5,7,8,9,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan mahasiswa Psikologi pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“sikap staf kampus yang kurang ramah dan kurang responnya terhadap masalah akademik yang dialami mahasiswa”¹⁹
 “terkadang sulit KRS dan KHS . Tidak efisien karena online terkadang cepat terkadang tidak”²⁰

¹⁹ Responden ke 6, Perempuan, Fakultas Psikologi.

²⁰ Responden ke 9, Perempuan, Fakultas Psikologi.

“administrasi & pelayanan kadang kurang memuaskan dan kurang adanya tanggung jawab dari staf pada mahasiswa & dosen”²¹

Dari ke 19 item layanan yang masuk kategori ‘cukup baik’ tersebut juga terdapat 1 item layanan dari dimensi/ aspek akademik yang masuk kategori ini, yaitu item layanan ke 20, terkait dengan kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi. Secara tersirat, terdapat satu keluhan mahasiswa terhadap kurangnya empati dari dosen terhadap mahasiswa sebagaimana kutipan berikut:

“kurangnya empati dari staf, dosen dan pihak rektorat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa...”²²

Selain itu, terdapat 4 item layanan (23,25,27,30) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dan 1 item layanan (26) yang masuk kategori ‘kurang baik’. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item di atas juga mendapat keluhan tertulis, utamanya terkait ketersediaan fasilitas rekreasional yang tidak tersedia, sebagaimana kutipan berikut:

“adanya fasilitas kampus yang tidak dimaksimalkan, bahkan tidak digunakan seperti: AC dalam ruangan kelas”²³

“banyak sistem kurang action”²⁴

“sarana dan fasilitas kurang memadai untuk digunakan oleh seluruh mahasiswa”²⁵

“citra kampus yang membuat lulusan kurang dapat mendapat pekerjaan”²⁶

“...Kurang adanya ruang / tempat untuk berkumpul mengerjakan tugas”²⁷

“tidak adanya fasilitas untuk belajar bersama”²⁸

“ Tidak ada gazebo”²⁹

²¹ Responden ke 12, Perempuan, Fakultas Psikologi.

²² Responden ke 20, Perempuan, Fakultas Psikologi.

²³ Responden ke 16, Perempuan, Fakultas Psikologi

²⁴ Responden ke 23, Perempuan, Fakultas Psikologi

²⁵ Responden ke 24, Perempuan, Fakultas Psikologi

²⁶ Responden ke 29, Perempuan, Fakultas Psikologi

²⁷ Responden ke 10, Perempuan, Fakultas Psikologi

²⁸ Responden ke 17, Laki-laki, Fakultas Psikologi

Selanjutnya, terdapat 3 item layanan (31,32,34,36) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana keduanya tidak mendapatkan keluhan tertulis secara khusus. Sedangkan dua item terakhir (item ke 40 dan 41) yang masuk kategori ‘cukup baik adalah item layanan dari dimensi pengertian. Dari kedua item tersebut, item ke 41 terkait ketersediaan layanan kesehatan mendapat keluhan spesifik dari mahasiswa Psikologi antara lain:

“kampus perlu membenahi pelayanan terutama layanan kesehatan yang sangat kurang”³⁰
 “biaya untuk klinik sangat mahal dari pada di luar”³¹

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal.

5. Fakultas Ekonomi

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada tabel 4.12. Data dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Ekonomi adalah sebesar 65,07%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa hanya merasakan cukup puas terhadap layanan di Fakultas Ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Ekonomi hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa.

²⁹ Responden ke 19, Perempuan, Fakultas Psikologi

³⁰ Responden ke 28, Laki-laki, Fakultas Psikologi.

³¹ Responden ke 34, Laki-laki, Fakultas Psikologi.

Tabel 4.12. IKM Perdimensi Fakultas Ekonomi

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	51,90	3,11	161,45	62,22%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	35,40	3,57	126,28	71,35%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	45,19	3,40	153,45	67,92%	puas	baik	3
<i>Access</i>	30,33	3,21	97,23	64,11%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Programe Issues</i>	8,81	3,52	31,03	70,42%	puas	baik	2
<i>Understanding</i>	8,58	2,72	23,34	54,38%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS EKONOMI				65,07%	cukup puas	cukup baik	

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan maka tiga urutan dimensi/aspek yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi adalah dimensi/aspek akademik dengan nilai IKM 71,35%; dimensi isu-su program dengan nilai IKM 70,42%; dan dimensi reputasi dengan nilai IKM sebesar 67,92%. Sedangkan tiga dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan cukup adalah dimensi aksestabilitas dengan nilai IKM 64,11%; dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 62,22%; dan dimensi pengertian dengan nilai IKM 54,38%. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Fakultas Ekonomi. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.13.

Dari tabel 4.13. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 22 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkakan untuk lebih baik lagi. Ke dua puluh item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 40, dan 41. Selain itu

terdapat satu item yang dirasa kurang memberikan kepuasan atau pelayanannya kurang baik adalah item ke 26, terkait dengan ketersediaan fasilitas rekreasional, dengan nilai IKM hanya sebesar 50, 83%.

Tabel 4.13. IKM Peritem Fakultas Ekonomi

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,52	4,00	18,08	80,00%	puas	baik	1
27	4,58	3,92	17,95	78,33%	puas	baik	2
29	4,65	3,90	18,10	77,92%	puas	baik	3
19	4,44	3,79	16,83	75,83%	puas	baik	4
17	4,60	3,75	17,27	75,00%	puas	baik	5
18	4,54	3,69	16,75	73,75%	puas	baik	6
13	4,40	3,63	15,93	72,50%	puas	baik	7
33	4,38	3,63	15,86	72,50%	puas	baik	8
39	4,46	3,63	16,16	72,50%	puas	baik	9
14	4,31	3,58	15,45	71,67%	puas	baik	10
21	4,42	3,56	15,73	71,25%	puas	baik	11
38	4,35	3,42	14,88	68,33%	puas	baik	12
15	4,40	3,40	14,93	67,92%	puas	baik	13
22	4,25	3,40	14,43	67,92%	puas	baik	14
16	4,29	3,38	14,48	67,50%	puas	baik	15
20	4,42	3,33	14,72	66,67%	puas	baik	16
8	4,25	3,31	14,08	66,25%	puas	baik	17
10	4,38	3,31	14,49	66,25%	puas	baik	18
6	4,25	3,27	13,90	65,42%	cukup puas	cukup baik	19
7	4,19	3,27	13,70	65,42%	cukup puas	cukup baik	20
23	4,65	3,27	15,20	65,42%	cukup puas	cukup baik	21
25	4,42	3,27	14,45	65,42%	cukup puas	cukup baik	22
30	4,79	3,25	15,57	65,00%	cukup puas	cukup baik	23
35	4,27	3,25	13,88	65,00%	cukup puas	cukup baik	24
36	4,52	3,23	14,60	64,58%	cukup puas	cukup baik	25
32	4,27	3,21	13,70	64,17%	cukup puas	cukup baik	26
37	4,40	3,21	14,10	64,17%	cukup puas	cukup baik	27
9	4,31	3,19	13,75	63,75%	cukup puas	cukup baik	28
12	4,44	3,19	14,14	63,75%	cukup puas	cukup baik	29
5	4,52	3,08	13,94	61,67%	cukup puas	cukup baik	30
1	4,08	3,04	12,42	60,83%	cukup puas	cukup baik	31
2	4,13	3,02	12,46	60,42%	cukup puas	cukup baik	32
31	4,21	3,00	12,63	60,00%	cukup puas	cukup baik	33
11	4,38	3,00	13,13	60,00%	cukup puas	cukup baik	34
34	4,29	2,92	12,52	58,33%	cukup puas	cukup baik	35
3	4,48	2,85	12,78	57,08%	cukup puas	cukup baik	36
24	4,44	2,85	12,67	57,08%	cukup puas	cukup baik	37
40	4,21	2,81	11,84	56,25%	cukup puas	cukup baik	38
4	4,50	2,79	12,56	55,83%	cukup puas	cukup baik	39
41	4,38	2,63	11,48	52,50%	cukup puas	cukup baik	40
26	4,48	2,54	11,38	50,83%	kurang puas	kurang baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 10 item layanan (1,2,3,4,5,6,7,9,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan mahasiswa Ekonomi pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“staf administrasi yang kurang tanggap dalam kebutuhan mahasiswa”³²

“sistem informasi pada siacad”³³

“kurang ramah staf yang ada, kurang cepat permohonan surat-surat”³⁴

Selain itu, terdapat 4 item layanan (23,24,25,30) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dan 1 item layanan (26) yang masuk kategori ‘kurang baik’. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item di atas juga mendapat keluhan tertulis, utamanya terkait kelengkapan fasilitas, ketersediaan kelas dan ketersediaan fasilitas rekreasional, sebagaimana kutipan berikut:

“fasilitas LCD kurang memuaskan karena ada beberapa yang rusak, sehingga pembelajaran kurang maksimal”³⁵

“kapasitas dalam satu kelas terlalu banyak. Fasilitas dalam kelas kurang memadai..”³⁶

“fasilitas kampus kurang memadai, ruang terkadang kotor. Barang-barang yang ada diruangan terkadang ada yang tidak bisa digunakan”³⁷

“masih minimnya fasilitas yang diberikan oleh kampus. Jumlah anggota kelas yang terlalu banyak sehingga kurang efektif”³⁸

“kurangnya gazebo bahkan seperti tidak ada, karena saat mahasiswa ingin belajar bersama atau diskusi, bingung mau dimana. Dan wifi kurang lancar”³⁹

³² Responden ke 10, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

³³ Responden ke 14, Laki-Laki, Fakultas Ekonomi.

³⁴ Responden ke 19, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

³⁵ Responden ke 6, Perempuan, Fakultas Ekonomi

³⁶ Responden ke 21, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

³⁷ Responden ke 25, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

³⁸ Responden ke 30, Laki-laki, Fakultas Ekonomi.

“tempat parkir yang semrawut. Kelas untuk kuliah kurang baik. WC digedung-gedung banyak yang kotor dan rusak. Tidak ada taman untuk mahasiswa misalnya untuk santai dan membaca”⁴⁰

Selanjutnya, terdapat 6 item layanan (31,32,34,35,36,37) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana hampir keseluruhan layanan dari dimensi ini mendapat kategori ‘cukup baik’. Hal ini tersirat dalam keluhan-keluhan mahasiswa sebagaimana kutipan berikut:

“kurangnya kepedulian terhadap mahasiswanya, contohnya pengajuan beasiswa dari mahasiswa tidak direspon dengan baik dan kurangnya kenyamanan buat belajar bagi mahasiswa”⁴¹

“rata-rata kegiatan organisasi di UKM menurut saya tidak ada yang menarik dan sedikit tidak seperti di kampus-kampus lain. Terlalu dominan dalam agama. dan orang-orang dalam pelayanan hampir tidak pernah senyum”⁴²

“tolong informasi yang diberikan lebih transparan lagi, karena pengalaman kemarin, banyak informasi yang nyangkut gak jelas dimana-mana, misal: info beasiswa”⁴³

Dua item terakhir (item ke 40 dan 41) yang masuk kategori ‘cukup baik’ adalah item layanan dari dimensi pengertian. Keduanya tidak mendapatkan keluhan tertulis dari mahasiswa Fakultas Ekonomi.

6. Fakultas Sains dan Teknologi (Saintek)

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada Fakultas Saintek dapat dilihat pada tabel 4.14. Pada tabel 4.14 tersebut menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Fakultas Saintek adalah sebesar 63,12%, yang berarti bahwa secara umum,

³⁹ Responden ke 3, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

⁴⁰ Responden ke 32, Perempuan, Fakultas Ekonomi.

⁴¹ Responden ke 15, Laki-Laki, Fakultas Ekonomi

⁴² Responden ke 16, Perempuan, Fakultas Ekonomi

⁴³ Responden ke 26, Laki-Laki, Fakultas Ekonomi.

mahasiswa hanya merasakan cukup puas terhadap layanan di Fakultas Saintek. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Fakultas Saintek hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa.

Tabel 4.14. IKM Perdimensi Fakultas Saintek

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	53,44	3,07	164,04	61,39%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	36,51	3,41	124,44	68,16%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	45,40	3,21	145,86	64,25%	cukup puas	cukup baik	3
<i>Access</i>	30,74	3,14	96,60	62,86%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Programe Issues</i>	8,94	3,37	30,13	67,36%	puas	baik	2
<i>Understanding</i>	8,85	2,74	24,21	54,72%	cukup puas	cukup baik	6
TOTAL IKM FAKULTAS SAINTEK				63,12%	cukup puas	cukup baik	

Sumber: data primer diolah.

Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan maka dua urutan dimensi/aspek yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa Fakultas Saintek adalah dimensi/aspek akademik dengan nilai IKM 68,16% dan dimensi isu-su program dengan nilai IKM 67,36%. Sedangkan empat dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan cukup adalah dimensi reputasi dengan nilai IKM sebesar 64,25%; dimensi aksesstabilitas dengan nilai IKM 62,86%; dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 61,39%; dan dimensi pengertian dengan nilai IKM 54,72%. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Fakultas Saintek. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.15.

Dari tabel 4.15. tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat 24 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan

tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkakan untuk lebih baik lagi.

Tabel 4.15. IKM Peritem Fakultas Saintek

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,46	3,90	17,40	78,06%	puas	baik	1
29	4,74	3,76	17,83	75,28%	puas	baik	2
17	4,65	3,64	16,93	72,78%	puas	baik	3
18	4,57	3,60	16,44	71,94%	puas	baik	4
27	4,58	3,57	16,36	71,39%	puas	baik	5
5	4,68	3,54	16,58	70,83%	puas	baik	6
33	4,43	3,50	15,51	70,00%	puas	baik	7
13	4,72	3,43	16,20	68,61%	puas	baik	8
38	4,49	3,43	15,39	68,61%	puas	baik	9
22	4,47	3,42	15,28	68,33%	puas	baik	10
19	4,53	3,42	15,47	68,33%	puas	baik	11
14	4,51	3,39	15,30	67,78%	puas	baik	12
15	4,44	3,35	14,88	66,94%	puas	baik	13
35	4,26	3,32	14,15	66,39%	puas	baik	14
39	4,46	3,31	14,74	66,11%	puas	baik	15
16	4,51	3,26	14,73	65,28%	cukup puas	cukup baik	16
7	4,33	3,25	14,08	65,00%	cukup puas	cukup baik	17
6	4,39	3,24	14,20	64,72%	cukup puas	cukup baik	18
10	4,38	3,24	14,16	64,72%	cukup puas	cukup baik	19
8	4,49	3,22	14,46	64,44%	cukup puas	cukup baik	20
20	4,57	3,18	14,53	63,61%	cukup puas	cukup baik	21
21	4,51	3,15	14,23	63,06%	cukup puas	cukup baik	22
32	4,46	3,15	14,06	63,06%	cukup puas	cukup baik	23
37	4,40	3,14	13,82	62,78%	cukup puas	cukup baik	24
23	4,68	3,11	14,56	62,22%	cukup puas	cukup baik	25
31	4,42	3,06	13,50	61,11%	cukup puas	cukup baik	26
9	4,36	3,04	13,27	60,83%	cukup puas	cukup baik	27
25	4,42	3,04	13,43	60,83%	cukup puas	cukup baik	28
36	4,49	3,03	13,58	60,56%	cukup puas	cukup baik	29
11	4,46	3,01	13,44	60,28%	cukup puas	cukup baik	30
12	4,36	3,00	13,08	60,00%	cukup puas	cukup baik	31
24	4,44	2,97	13,21	59,44%	cukup puas	cukup baik	32
2	4,57	2,93	13,39	58,61%	cukup puas	cukup baik	33
40	4,38	2,93	12,82	58,61%	cukup puas	cukup baik	34
1	4,42	2,86	12,64	57,22%	cukup puas	cukup baik	35
3	4,51	2,82	12,73	56,39%	cukup puas	cukup baik	36
34	4,28	2,81	12,00	56,11%	cukup puas	cukup baik	37
30	4,63	2,78	12,85	55,56%	cukup puas	cukup baik	38
4	4,50	2,68	12,06	53,61%	cukup puas	cukup baik	39
41	4,47	2,54	11,37	50,83%	kurang puas	kurang baik	40
26	4,47	2,42	10,81	48,33%	kurang puas	kurang baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Ke dua puluh item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 20, 21, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 34, 36, 37, dan 40. Selain itu, dari tabel 4.15. tersebut juga diketahui bahwa terdapat dua item yang dirasa kurang memberikan kepuasan atau dirasa pelayanannya kurang baik adalah item ke 26, yaitu terkait dengan ketersediaan fasilitas rekreasi, dengan nilai IKM hanya sebesar 50, 83%, dan item ke 41, yaitu terkait dengan ketersediaan fasilitas layanan kesehatan mahasiswa, dengan nilai IKM hanya 48,33%.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 11 item layanan (1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan mahasiswa Saintek pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“Waktu KRS-an diharapkan jangan sampai menunda atau tabrakan hingga membuat loading untuk KRS-an.”⁴⁴

“Tolong tepat waktu untuk pelayanannya dan pelayanannya ditingkatkan dengan komunikasi yang baik.”⁴⁵

“Setiap kali mau mengurus surat di admin fakultas selalu berbelit-belit dan terkesan dipersulit, selain itu jadinya juga diundur-undur.”⁴⁶

“Untuk para staf jurusan kurang respek kepada mahasiswa yang meminta bantuan ataupun berkonsultasi, kebanyakan kurang tanggap dan bertanggungjawab.”⁴⁷

“...Jadwal yang sudah diatur pada kalender akademik ada ketidaksesuaian. Seringnya ketika program KHS/KRS mengalami trouble.”⁴⁸

⁴⁴ Responden ke 6, Perempuan, Fakultas Saintek

⁴⁵ Responden ke 14, Laki-laki, Fakultas Saintek

⁴⁶ Responden ke 16, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁴⁷ Responden ke 18, Perempuan, Fakultas Saintek

⁴⁸ Responden ke 48, Perempuan, Fakultas Saintek.

Dari ke 24 item layanan yang masuk kategori ‘cukup baik’ tersebut juga terdapat 2 item layanan dari dimensi/aspek akademik yang masuk kategori ini, yaitu item layanan ke 16 dan 20. Secara tersirat, terdapat beberapa keluhan mahasiswa Fakultas Saintek pada dimensi yang terkait dengan kinerja layanan dosen ini, sebagaimana kutipan berikut:

“Ada dosen yang pelayanannya kurang ramah (judes).”⁴⁹
 “Banyak (karyawan, dosen, staf) yang bertindak seenaknya sendiri.”⁵⁰

Selain itu, terdapat 5 item layanan (23,24,25,30) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dan 1 item layanan (26) yang masuk kategori ‘kurang baik’. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item di atas juga mendapat keluhan tertulis, utamanya terkait kelengkapan fasilitas dan ketersediaan kelas sebagaimana kutipan berikut:

“Untuk menjadi kampus yang profesional, fasilitasnya harus memadai, misalnya wifi yang cepat dan taman untuk belajar selain ruang kelas serta kelengkapan buku di perpustakaan. Di UIN fasilitas tersebut masih kurang.”⁵¹

“Kelasnya kurang, ketika kuliah siang bentrok sama PKPBA, fasilitas untuk menunjang perkuliahan kurang seperti LCD sudah pada rusak dan kurang peralatan-peralatan kimia seperti spektrofotometri.”⁵²

“Fasilitas penunjang pembelajaran seperti LCD perlu diperbaiki. Ketidaksediaan jadwal dengan yang tertera pada pemrograman harus segera diperbaiki. Kelas yang kurang mencukupi untuk proses pembelajaran perlu ditambahi.”⁵³

Sedangkan layanan yang mendapat kategori ‘kurang baik’ (item ke 26) terkait dengan ketersediaan fasilitas rekreasional juga banyak keluhan tertulis, antara lain:

⁴⁹ Responden ke 20, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁵⁰ Responden ke 45, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁵¹ Responden ke 9, Perempuan, Fakultas Saintek.

⁵² Responden ke 10, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁵³ Responden ke 47, Perempuan, Fakultas Saintek.

“Kurangnya lahan untuk gazebo, tempat parkir, dan tempat belajar di luar untuk mahasiswa. Alangkah lebih baiknya jika di setiap jurusan diberikan tempat (gazbo) untuk belajar.”⁵⁴

“Tidak tersedianya taman belajar yang dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa.”⁵⁵

“Tempat atau fasilitas rekreasional seperti taman yang kurang memadai.”⁵⁶

“Kurangnya tempat-tempat diskusi seperti gazebo, sehingga sering menggunakan masjid dan dampaknya ketika sholat masjid masih diramaikan oleh orang-orang diskusi.”⁵⁷

Selanjutnya, terdapat 5 item layanan (31,32,34,36,37) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana hampir keseluruhan layanan dari dimensi ini mendapat kategori ‘cukup baik’. Hal ini tersirat dalam keluhan-keluhan mahasiswa sebagaimana kutipan berikut:

“...informasi beasiswa kurang baik.”⁵⁸

“...Susahnya mencari beasiswa..”⁵⁹

“...jadwal yang sudah diatur pada kalender akademik ada ketidaksesuaian. Seringnya ketika program KHS/KRS mengalami trouble.”⁶⁰

Dua item terakhir (item ke 40 dan 41) adalah item layanan dari dimensi pengertian. Item ke 40 mendapat kategori ‘cukup baik’, sedangkan item ke 41 mendapatkan kategori ‘kurang baik’. Dari kedua item tersebut, item layanan ke 41 terkait dengan layanan kesehatan, dikeluhkan mahasiswa Saintek antara lain:

“Untuk kesehatan: adanya klinik tetapi tidak efisien dan sering tutup padahal sudah ada jaminan kesehatan tetapi kenyataannya bohong..”⁶¹

“Pelayanan kesehatan kurang..”⁶²

⁵⁴ Responden ke 8, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁵⁵ Responden ke 30, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁵⁶ Responden ke 33, Perempuan, Fakultas Saintek.

⁵⁷ Responden ke 55, Perempuan, Fakultas Saintek

⁵⁸ Responden ke 4, Perempuan, Fakultas Saintek

⁵⁹ Responden ke 45, Laki-laki, Fakultas Saintek.

⁶⁰ Responden ke 48, Perempuan, Fakultas Saintek.

⁶¹ Responden ke 7, Laki-laki, Fakultas Saintek.

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal dan mahasiswa merasa bahwa jaminan kesehatan yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

7. Program Pascasarjana

Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil perhitungan IKM untuk dimensi-dimensi layanan pada Program Pascasarjana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16. IKM Perdimensi Program Pascasarjana.

Dimensi/Aspek	Total Kepentingan (I)	Mean Kinerja (P)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	52,41	2,93	153,64	58,63%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	35,43	3,54	125,50	70,85%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	44,17	3,41	150,65	68,21%	puas	baik	2
<i>Access</i>	29,95	3,24	97,10	64,85%	cukup puas	cukup baik	3
<i>Programme Issues</i>	8,55	3,20	27,34	63,93%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Understanding</i>	8,23	2,19	18,01	43,75%	kurang puas	kurang baik	6
TOTAL IKM PROGRAM PASCASARJANA				61,70%	cukup puas	cukup baik	

Sumber: data primer diolah (2014)

Tabel 4.16. di atas menunjukkan bahwa nilai IKM total untuk Program Pascasarjana adalah sebesar 61,70%, yang berarti bahwa secara umum, mahasiswa hanya merasakan cukup puas terhadap layanan di Program Pascasarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Pascasarjana hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa.

Berdasarkan peringkat dimensi/aspek layanan, maka dua urutan dimensi/aspek yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan baik dan

⁶² Responden ke 45, Laki-laki, Fakultas Saintek.

telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa Fakultas Saintek adalah dimensi/aspek akademik dengan nilai IKM 70,85% dan dimensi reputasi dengan nilai IKM 68,21%. Sedangkan tiga dimensi yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan cukup adalah dimensi aksestabilitas dengan nilai IKM 64,85%; dimensi isu-isu program dengan nilai IKM 64,93%; dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 58,63%.

Berdasarkan tabel 4.16 tersebut juga diketahui bahwa terdapat dimensi layanan yang dirasakan kurang memuaskan bagi mahasiswa Program Pascasarjana, yaitu dimensi pengertian dengan nilai IKM hanya 54,72%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dimensi ini dirasakan kurang baik oleh mahasiswa. Untuk item-item yang masuk dalam kategori cukup merupakan item yang perlu menjadi perhatian Program Pascasarjana. Secara terperinci nilai IKM atas item-item layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.17.

Dari tabel 4.17. di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat 21 item yang memiliki kategori nilai IKM 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa pada item-item layanan tersebut dirasa masih cukup baik dan perlu ditingkakan untuk lebih baik lagi. Ke dua puluh item tersebut adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 22, 26, 31, 34, 35, 36, 37, 38, dan 39. Selain itu, terdapat dua item yang dirasa kurang memberikan kepuasan atau dirasa pelayanannya kurang baik adalah item ke 40, yaitu terkait dengan ketersediaan layanan konseling, dengan nilai IKM hanya sebesar 44, 64%,

dan item ke 41, yaitu terkait dengan ketersediaan fasilitas layanan kesehatan mahasiswa, dengan nilai IKM hanya 42,86%.

Tabel 4.17. IKM Peritem Program Pascasarjana

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
29	4,63	3,86	17,84	77,14%	puas	baik	1
24	4,42	3,75	16,57	75,00%	puas	baik	2
18	4,41	3,71	16,38	74,29%	puas	baik	3
14	4,38	3,68	16,09	73,57%	puas	baik	4
28	4,29	3,68	15,77	73,57%	puas	baik	5
27	4,54	3,66	16,60	73,21%	puas	baik	6
33	4,46	3,66	16,34	73,21%	puas	baik	7
13	4,55	3,55	16,18	71,07%	puas	baik	8
16	4,32	3,54	15,28	70,71%	puas	baik	9
17	4,52	3,54	15,97	70,71%	puas	baik	10
19	4,43	3,50	15,50	70,00%	puas	baik	11
21	4,43	3,50	15,50	70,00%	puas	baik	12
15	4,34	3,48	15,11	69,64%	puas	baik	13
32	4,23	3,48	14,74	69,64%	puas	baik	14
30	4,63	3,38	15,61	67,50%	puas	baik	15
20	4,48	3,34	14,97	66,79%	puas	baik	16
23	4,54	3,30	14,98	66,07%	puas	baik	17
25	4,36	3,30	14,39	66,07%	puas	baik	18
31	4,16	3,29	13,67	65,71%	cukup puas	cukup baik	19
38	4,18	3,29	13,73	65,71%	cukup puas	cukup baik	20
34	4,21	3,23	13,62	64,64%	cukup puas	cukup baik	21
9	4,39	3,16	13,88	63,21%	cukup puas	cukup baik	22
37	4,46	3,11	13,87	62,14%	cukup puas	cukup baik	23
39	4,38	3,11	13,59	62,14%	cukup puas	cukup baik	24
7	4,30	3,11	13,37	62,14%	cukup puas	cukup baik	25
8	4,43	3,07	13,60	61,43%	cukup puas	cukup baik	26
10	4,30	3,07	13,22	61,43%	cukup puas	cukup baik	27
6	4,39	3,04	13,34	60,71%	cukup puas	cukup baik	28
26	4,20	2,98	12,51	59,64%	cukup puas	cukup baik	29
36	4,38	2,98	13,05	59,64%	cukup puas	cukup baik	30
2	4,41	2,96	13,07	59,29%	cukup puas	cukup baik	31
11	4,27	2,95	12,57	58,93%	cukup puas	cukup baik	32
35	4,04	2,95	11,89	58,93%	cukup puas	cukup baik	33
5	4,41	2,91	12,84	58,21%	cukup puas	cukup baik	34
1	4,38	2,89	12,66	57,86%	cukup puas	cukup baik	35
12	4,41	2,86	12,60	57,14%	cukup puas	cukup baik	36
22	4,16	2,70	11,22	53,93%	cukup puas	cukup baik	37
3	4,34	2,59	11,24	51,79%	cukup puas	cukup baik	38
4	4,38	2,57	11,25	51,43%	cukup puas	cukup baik	39
40	4,05	2,23	9,05	44,64%	kurang puas	kurang baik	40
41	4,18	2,14	8,95	42,86%	kurang puas	kurang baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 12 item layanan (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12) dari dimensi/aspek non akademik yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Dalam artian bahwa keseluruhan layanan dari dimensi ini masuk kategori ‘cukup baik’. Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan mahasiswa Pascasarjana pada dimensi yang terkait dengan layanan administratif ini. Beberapa keluhan yang dapat dikutip antara lain:

“Administrasi pasca sarjana amburadul..”⁶³

“Administrasi pasca sarjana kurang sigap terhadap permasalahan mahasiswa. Misalnya pembuatan kartu selesai setelah semester 2 akhir/3. kurang senyum.”⁶⁴

“Pelayanan kurang memuaskan. Tidak ramah dalam melayani mahasiswa. Sering telat dan tidak tepat waktu dalam memulai pekerjaan.”⁶⁵

“Pelayanan admin sangat tidak profesional.”⁶⁶

“Administrasi yang kurang prosedural dan pelayanan administrasinya sendiri masih sangat kurang baik.”⁶⁷

Selain itu, terdapat 2 item layanan (22,26) dari dimensi reputasi yang masuk kategori ‘cukup baik’, dan Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item di atas juga mendapat keluhan tertulis, utamanya terkait kelengkapan fasilitas dan ketersediaan kelas sebagaimana kutipan berikut:

“Penyediaan asrama mahasiswa.”⁶⁸

“..ketersediaan ma’had jauh dari harapan.”⁶⁹

“Kurang nya area tempat belajar seperti taman..”⁷⁰

⁶³ Responden ke 3, Perempuan, Program Pasca Sarjana.

⁶⁴ Responden ke 7, Laki-laki, Program Pasca Sarjana.

⁶⁵ Responden ke 34, Laki-laki, Program Pasca Sarjana.

⁶⁶ Responden ke 44, Laki-laki, Program Pasca Sarjana.

⁶⁷ Responden ke 47, Perempuan, Program Pasca Sarjana.

⁶⁸ Responden ke 33, Perempuan, Program Pasca Sarjana.

⁶⁹ Responden ke 41, Perempuan, Program Pasca Sarjana.

⁷⁰ Responden ke 45, Laki-laki, Program Pasca Sarjana.

Selanjutnya, terdapat 5 item layanan (31,34,35,36,37) dari dimensi akses yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’, dimana terdapat item 37 terkait prosedur layanan yang sistematis mendapatkan keluhan dari mahasiswa Pascasarjana, yaitu:

“staf administrasi yang kurang kompak dalam menyampaikan informasi. Tidak jelas dalam administrasi. Dibuatkan kalender akademik yang jelas.”⁷¹

Untuk dimensi isu-isu program, dua item layanan dari dimensi ini (38 dan 39) masuk dalam kategori ‘cukup baik’, namun keduanya tidak mendapatkan keluhan tertulis. Sedangkan, dua item terakhir (item ke 40 dan 41), merupakan item layanan dari dimensi pengertian. Keduanya mendapatkan kategori kualitas pelayanan ‘kurang baik’. Dari kedua item tersebut, item layanan ke 40 terkait dengan layanan konseling, dikeluhkan mahasiswa Pasca Sarjana antara lain:

“.. Dosen pembimbing kurang bisa mengayomi, kurang profesional terkait keaktifan jam mengajar..”

Mahasiswa Pascasarjana sangat membutuhkan adanya layanan yang berkaitan dengan bimbingan dari dosen, terutama terkait dengan kegiatan penelitian untuk tugas akhir mereka.

8. Multi Fakultas/Program

Pada analisis IKM multi Fakultas/Program ini, akan dilakukan empat analisis peringkat. Pertama adalah menganalisis peringkat IKM atas keseluruhan layanan masing-masing fakultas/program. Kedua, menganalisis peringkat IKM atas setiap dimensi layanan kampus UIN

⁷¹ Responden ke 30, Perempuan, Program Pasca Sarjana.

Maliki Malang. Ketiga, menganalisis peringkat IKM atas masing-masing dimensi layanan di tiap-tiap fakultas/program, dan keempat menganalisis peringkat IKM peritem layanan atas kualitas pelayanan UIN Maliki Malang.

Untuk analisis pertama, hasil perhitungan dari pemeringkatan IKM atas keseluruhan layanan masing-masing fakultas/program, dapat dilihat pada tabel 4.18. Dari tabel 4.18. tersebut, dapat diketahui bahwa peringkat tertinggi nilai IKM atas keseluruhan layanan UIN Maliki Malang diperoleh Fakultas Syariah dengan nilai 67,22%. Peringkat kedua diperoleh Fakultas Tarbiyah dengan nilai IKM sebesar 67,19%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di fakultas Syariah dan Tarbiyah tersebut dirasakan telah baik atau telah memberikan kepuasan bagi mahasiswa di kedua fakultas tersebut.

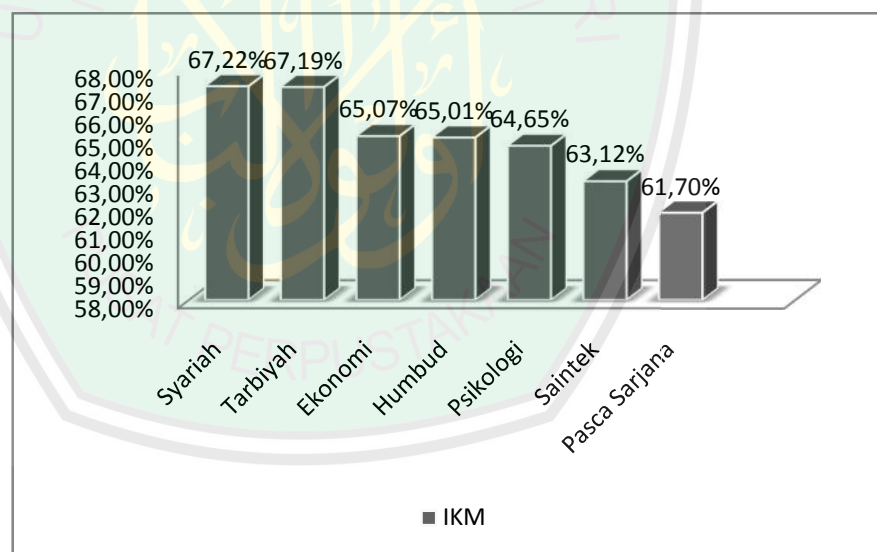
Tabel 4.18. Peringkat IKM seluruh Fakultas

Fakultas/ Program	IKM	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
Tarbiyah	67,19%	puas	baik	2
Syariah	67,22%	puas	baik	1
Humbud	65,01%	cukup puas	cukup baik	4
Psikologi	64,65%	cukup puas	cukup baik	5
Ekonomi	65,07%	cukup puas	cukup baik	3
Saintek	63,12%	cukup puas	cukup baik	6
Pascasarjana	61,70%	cukup puas	cukup baik	7
TOTAL IKM UIN MALIKI	64,85%	cukup puas	cukup baik	

Sumber: data primer diolah (2014).

Selanjutnya, peringkat IKM lima fakultas mulai dari peringkat ketiga hingga ketujuh secara berturut-turut diperoleh Fakultas Ekonomi dengan nilai IKM sebesar 65,07%; Fakultas Humbud dengan nilai IKM

65,01%; Fakultas Psikologi dengan nilai IKM 64,65%; Fakultas Saintek dengan nilai IKM 63,12% dan yang IKM terendah diraih oleh Program Pascasarjana dengan nilai IKM 61,70%. Kelima fakultas/program ini seluruhnya mendapatkan kategori kualitas pelayanan cukup baik, yang artinya bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa masing-masing fakultas adalah 'cukup puas'. Secara keseluruhan, IKM atas kualitas pelayanan UIN Maliki Malang adalah sebesar 64,85%, yang berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan kampus masuk dalam kategori 'cukup puas' atau pelayanan dirasakan cukup baik oleh mahasiswa. Secara terperinci peringkat ini dapat dilihat sebagaimana gambar 4.3.



Gambar 4.3. Peringkat IKM Masing-Masing Fakultas

Analisis selanjutnya adalah analisis terhadap peringkat IKM atas tiap-tiap dimensi layanan di UIN Maliki Malang. Berdasarkan dari hasil pengolahan data, didapatkan angka peringkat IKM sebagaimana tabel 4.19. berikut:

Tabel 4.19. Peringkat IKM Tiap Dimensi Layanan

Dimensi/Aspek	IKM	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
<i>Non Academic Aspect</i>	61,91%	cukup puas	cukup baik	5
<i>Academic Aspect</i>	70,51%	puas	baik	1
<i>Reputation</i>	68,10%	puas	baik	3
<i>Access</i>	65,53%	cukup puas	cukup baik	4
<i>Programe Issues</i>	68,75%	puas	baik	2
<i>Understanding</i>	54,30%	Cukup puas	cukup baik	6

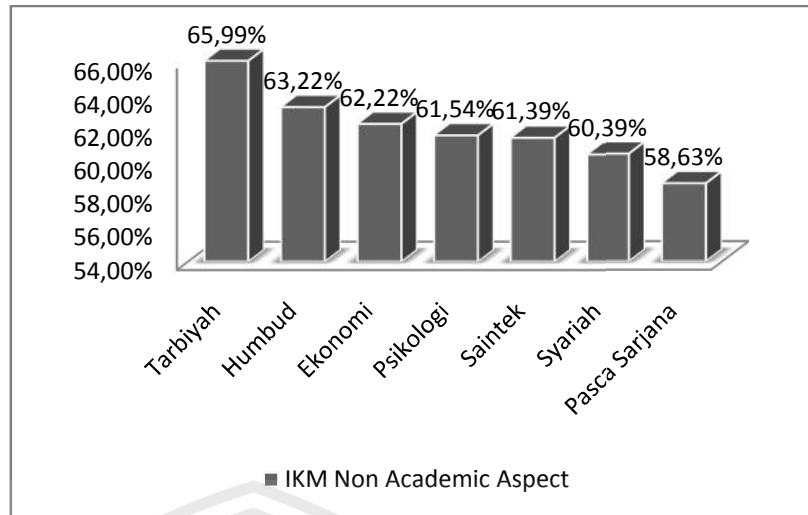
Sumber: data primer diolah.

Dari tabel 4.19. di atas, dapat diketahui bahwa tiga nilai IKM tertinggi yang memperoleh kategori kepuasan 'puas' adalah dimensi/aspek akademik dengan nilai IKM 70,5%; dimensi isu-isu program dengan nilai IKM 68,75% dan dimensi reputasi. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan ketiganya masuk dalam kategori 'baik'. Selanjutnya tiga urutan terendah adalah dimensi aksestabilitas dengan nilai IKM 65,53%, dimensi/aspek non akademik dengan nilai IKM 61,91%, dan dimensi pengertian dengan nilai IKM 54,30%. Ketiganya masuk dalam kategori tingkat kepuasan 'cukup puas', yang berarti bahwa kualitas pelayanan tersebut hanya dirasakan 'cukup baik' bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.

Analisis ketiga adalah menganalisis peringkat masing-masing IKM atas dimensi/aspek layanan perfakultas/program. Berikut merupakan analisis peringkat IKM untuk masing-masing dimensi kualitas layanan.

a. Dimensi *Non Academic Aspect* (Aspek Non Akademik)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM perfakultas sebelumnya, maka berikut merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek non akademik.



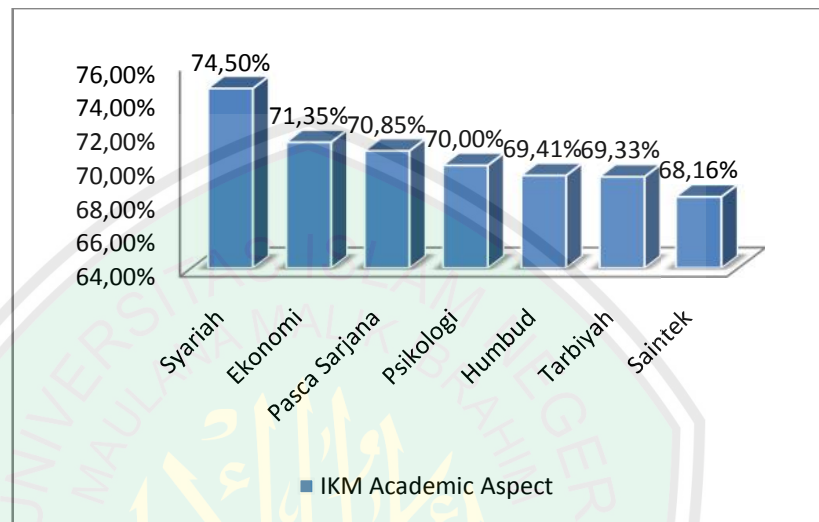
Gambar 4.4. Peringkat IKM Aspek Non Akademik Masing-masing Fakultas (Sumber: data primer diolah)

Berdasarkan gambar 4.4. di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan layanan administratif ini diperoleh Fakultas Tarbiyah, sedangkan nilai IKM yang terendah diperoleh Program Pascasarjana. Keseluruhan tingkat IKM perfakultas/program, berada pada tingkat kepuasan cukup puas, yang artinya kualitas layanan untuk dimensi non akademik ini secara umum hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa seluruh fakultas/program, dengan nilai rata-rata IKM 62,11%.

b. Dimensi *Academic Aspect* (Aspek Akademik)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM perfakultas sebelumnya, maka gambar 4.5 merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek akademik. Berdasarkan gambar 4.5. tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan layanan kegiatan akademik belajar mengajar ini diperoleh Fakultas Syariah, sedangkan nilai IKM yang terendah

diperoleh Fakultas Saintek. Keseluruhan tingkat IKM perfakultas/program untuk dimensi ini, dirasakan telah memberikan kepuasan bagi mahasiswa, yang artinya kualitas layanan untuk dimensi akademik ini telah dirasakan baik oleh mahasiswa seluruh fakultas/program, dengan nilai rata-rata IKM 70,51%.



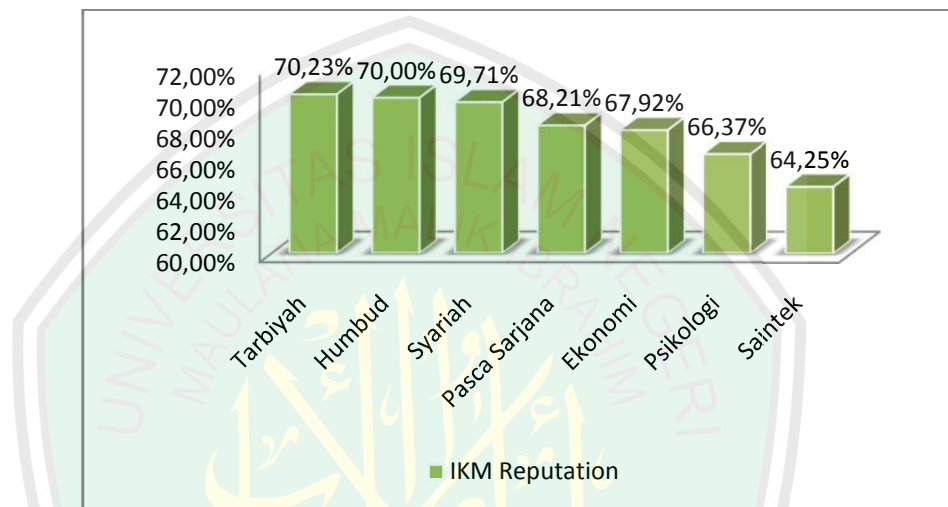
Gambar 4.5. Peringkat IKM Aspek Akademik Masing-masing Fakultas (Sumber: data primer diolah)

c. Dimensi *Reputation* (Reputasi)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM perfakultas sebelumnya, maka gambar 4.6. merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek reputasi untuk masing-masing fakultas/Program.

Berdasarkan gambar 4.6. tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan reputasi kampus ini diperoleh Fakultas Tarbiyah, sedangkan nilai IKM yang terendah diperoleh Fakultas Saintek. Secara keseluruhan tingkat IKM untuk dimensi ini, dirasakan telah memberikan kepuasan bagi mahasiswa, yang artinya kualitas layanan untuk dimensi akademik ini

telah dirasakan baik oleh mahasiswa, kecuali nilai IKM dari fakultas Saintek yang hanya memberikan tingkat kepuasan cukup atau tingkat kualitas layanan yang juga hanya dirasa cukup baik bagi mahasiswa Saintek. Secara rata-rata nilai IKM total untuk dimensi ini adalah 68,11%, yang berarti bahwa layanan pada dimensi ini telah dirasakan baik atau memberi kepuasan bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.



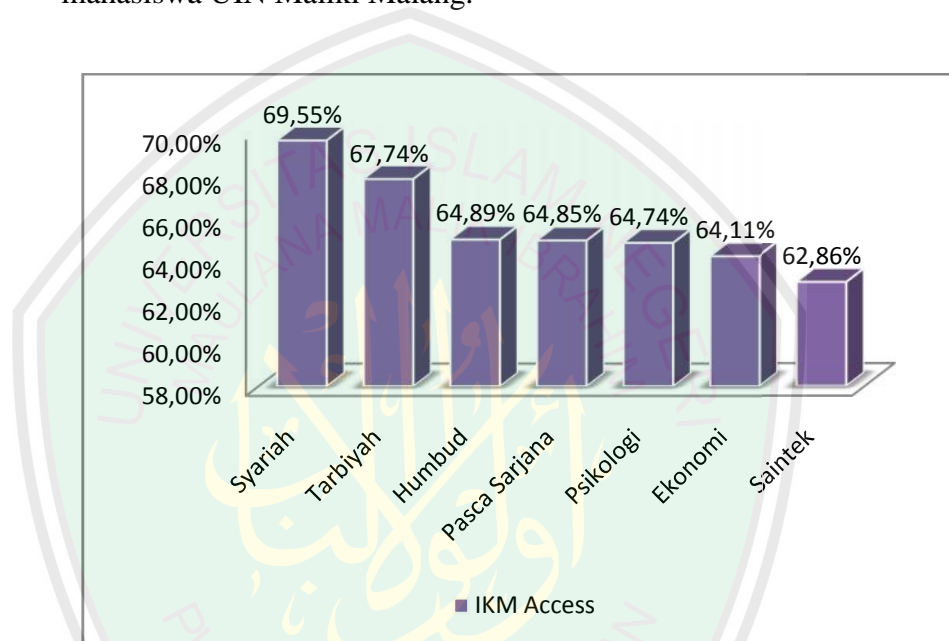
Gambar 4.6. Peringkat IKM 'Reputasi' Masing-masing Fakultas
(Sumber: data primer diolah)

d. Dimensi *Access* (Aksestabilitas)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM perfakultas sebelumnya, maka gambar 4.7. merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek aksestabilitas untuk masing-masing fakultas/Program.

Berdasarkan gambar 4.7 tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan kemudahan akses untuk berhubungan dengan seluruh personel kampus ini, diperoleh Fakultas Syariah, sedangkan nilai IKM yang terendah diperoleh Fakultas Saintek. Layanan ini telah dirasakan baik atau telah

memberi kepuasan bagi mahasiswa Fakultas Syariah dan Tarbiyah, dan hanya dirasakan cukup puas atau cukup baik bagi mahasiswa lima fakultas lainnya (Humbud, Pascasarjana, Psikologi, Ekonomi dan Saintek). Secara rata-rata nilai IKM total untuk dimensi ini adalah 65,53%, yang berarti bahwa layanan pada dimensi ini hanya dirasakan cukup baik atau hanya memberi tingkat kepuasan yang cukup bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.



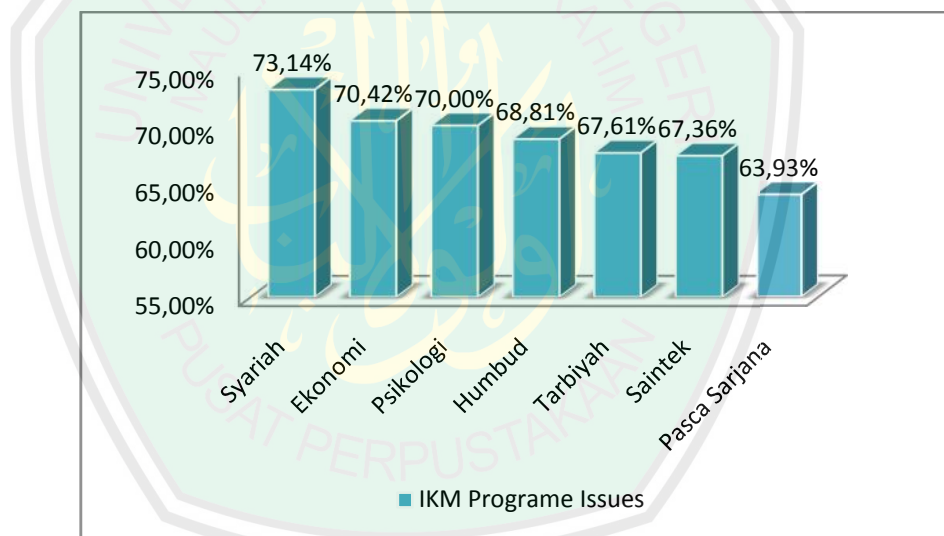
Gambar 4.7. Peringkat IKM 'Akses' Masing-masing Fakultas
(Sumber: data primer diolah)

e. Dimensi *Programme Issues* (Isu-isu program)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM per fakultas sebelumnya, maka gambar 4.8. merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek isu-isu program untuk masing-masing fakultas/Program.

Berdasarkan gambar 4.8. tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan layanan ketersediaan program studi yang variatif ini, diperoleh Fakultas Syariah,

sedangkan nilai IKM yang terendah diperoleh Program Pascasarjana. Secara keseluruhan tingkat IKM untuk dimensi ini, dirasakan telah memberikan kepuasan bagi mahasiswa, yang artinya kualitas layanan untuk dimensi akademik ini telah dirasakan baik oleh mahasiswa, kecuali nilai IKM dari Program Pascasarjana yang hanya memberikan tingkat kepuasan cukup atau tingkat kualitas layanan yang juga hanya dirasa cukup baik bagi mahasiswa Pascasarjana. Secara rata-rata nilai IKM total untuk dimensi ini adalah 68,75%, yang berarti bahwa layanan pada dimensi ini telah dirasakan baik atau memberi kepuasan bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.

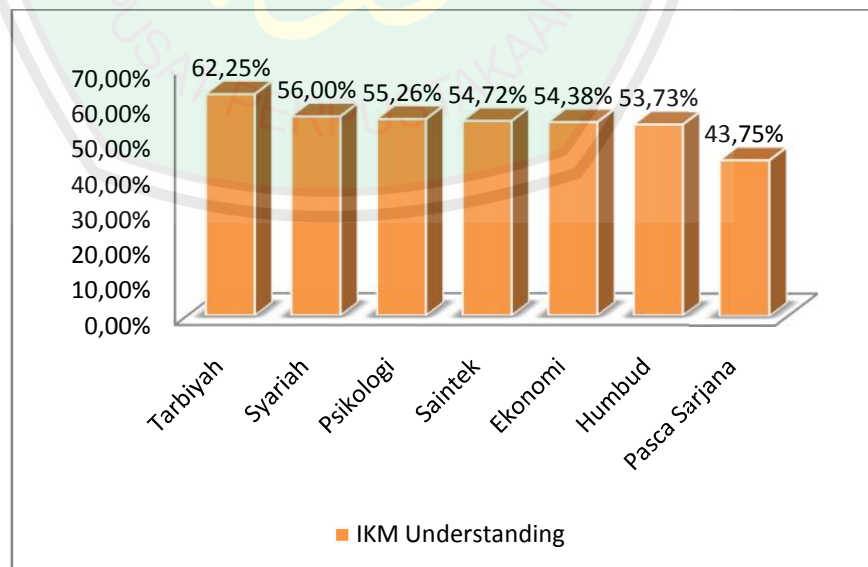


Gambar 4.8. Peringkat IKM 'Isu-Isu Program' Masing-masing Fakultas (Sumber: data primer diolah)

f. Dimensi *Understanding* (Pengertian)

Berdasarkan hasil ikhtisar dari perhitungan IKM perfakultas sebelumnya, maka gambar 4.9. merupakan peringkat IKM untuk dimensi/aspek pengertian untuk masing-masing Fakultas/Program.

Berdasarkan gambar 4.9. tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi untuk dimensi yang berkaitan dengan ketersediaan layanan kesehatan dan konseling ini, diperoleh Fakultas Tarbiyah, sedangkan nilai IKM yang terendah diperoleh Program Pascasarjana. Secara keseluruhan tingkat IKM untuk dimensi ini, dirasakan hanya memberikan kepuasan cukup bagi mahasiswa, yang artinya kualitas layanan untuk dimensi akademik ini hanya dirasakan cukup baik oleh mahasiswa, kecuali nilai IKM dari Program Pascasarjana yang memberikan tingkat kepuasan lebih rendah dan dirasa mahasiswa kurang memuaskan atau tingkat kualitas layanan yang dirasa kurang baik bagi mahasiswa Pascasarjana. Secara rata-rata nilai IKM total untuk dimensi ini adalah 54,30%, yang berarti bahwa layanan pada dimensi ini cukup rendah dengan hanya memberikan tingkat kepuasan cukup atau kualitas layanan yang hanya dirasa cukup baik bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.



Gambar 4.9. Peringkat IKM 'Pengertian' Masing-masing Fakultas
(Sumber: data primer diolah)

Setelah melakukan analisis IKM perdimensi pada tiap-tiap fakultas, maka analisis keempat, adalah menganalisis peringkat IKM peritem layanan atas kualitas pelayanan UIN Maliki Malang.

Tabel 4.20. Nilai IKM Total Masing-Masing Item Layanan

No Item	Mean Kepentingan	Mean Kepuasan (S)	Skor (S) = (I x P)	IKM = S/(5xI)	Kategori Kepuasan	Kategori Kualitas Pelayanan	Peringkat
28	4,36	3,92	17,08	78,40%	puas	baik	1
29	4,61	3,84	17,73	76,87%	puas	baik	2
27	4,53	3,68	16,67	73,55%	puas	baik	3
18	4,44	3,65	16,21	72,96%	puas	baik	4
17	4,52	3,62	16,37	72,42%	puas	baik	5
14	4,38	3,61	15,83	72,28%	puas	baik	6
33	4,37	3,59	15,70	71,88%	puas	baik	7
13	4,52	3,59	16,23	71,75%	puas	baik	8
19	4,38	3,56	15,61	71,20%	puas	baik	9
21	4,41	3,52	15,53	70,34%	puas	baik	10
15	4,36	3,46	15,11	69,23%	puas	baik	11
39	4,35	3,45	14,99	68,92%	puas	baik	12
38	4,19	3,43	14,37	68,59%	puas	baik	13
22	4,29	3,43	14,72	68,56%	puas	baik	14
16	4,34	3,40	14,76	68,05%	puas	baik	15
35	4,21	3,35	14,11	67,00%	puas	baik	16
10	4,34	3,32	14,41	66,41%	puas	baik	17
20	4,40	3,31	14,56	66,22%	puas	baik	18
23	4,56	3,31	15,09	66,19%	puas	baik	19
5	4,45	3,29	14,63	65,80%	cukup puas	cukup baik	20
32	4,29	3,29	14,10	65,70%	cukup puas	cukup baik	21
36	4,39	3,28	14,43	65,68%	cukup puas	cukup baik	22
6	4,24	3,25	13,78	65,06%	cukup puas	cukup baik	23
24	4,35	3,25	14,14	65,06%	cukup puas	cukup baik	24
25	4,26	3,25	13,85	65,00%	cukup puas	cukup baik	25
30	4,50	3,25	14,62	64,93%	cukup puas	cukup baik	26
37	4,34	3,22	13,98	64,43%	cukup puas	cukup baik	27
31	4,23	3,19	13,52	63,89%	cukup puas	cukup baik	28
8	4,33	3,19	13,82	63,89%	cukup puas	cukup baik	29
7	4,21	3,17	13,34	63,40%	cukup puas	cukup baik	30
9	4,29	3,11	13,35	62,22%	cukup puas	cukup baik	31
11	4,29	3,09	13,26	61,89%	cukup puas	cukup baik	32
1	4,21	3,04	12,83	60,89%	cukup puas	cukup baik	33
2	4,30	3,03	13,04	60,61%	cukup puas	cukup baik	34
34	4,22	3,01	12,70	60,15%	cukup puas	cukup baik	35
12	4,36	3,01	13,10	60,14%	cukup puas	cukup baik	36
3	4,27	2,83	12,10	56,67%	cukup puas	cukup baik	37
4	4,35	2,80	12,18	55,96%	cukup puas	cukup baik	38
40	4,21	2,79	11,74	55,73%	cukup puas	cukup baik	39
41	4,36	2,64	11,53	52,87%	cukup puas	cukup baik	40
26	4,34	2,61	11,32	52,10%	cukup puas	cukup baik	41

Sumber: data primer diolah (2014)

Tabel 4.20 di atas merupakan nilai IKM total pada masing-masing item layanan. Dari tabel 4.20. tersebut dapat diketahui bahwa nilai IKM tertinggi dirasakan mahasiswa pada item layanan ke 28, dengan nilai IKM 78,40%, yaitu terkait dengan lokasi kampus yang strategis, sedangkan nilai IKM terendah dirasakah mahasiswa pada item layanan 26, dengan nilai IKM 52,10%, yang terkait dengan ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa.

Tabel 4.21. Item Layanan yang Masuk Kategori ‘Cukup Baik’

No	Item-item Layanan
1)	Kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa
2)	Kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa
3)	Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa
4)	Respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa
5)	Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali
6)	Tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif
7)	Kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
8)	Sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)
9)	Kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik
11)	Jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi.
24)	Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak
25)	ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik
26)	ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)
30)	Citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan
31)	Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa
32)	Keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi
34)	Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon
36)	Adanya Feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)
37)	Ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas
40)	Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa
41)	Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa

Sumber: Kuesioner

Secara keseluruhan item-item layanan yang memberikan kepuasan bagi mahasiswa atau yang telah dirasakan baik pelayanannya

adalah item layanan ke 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18,19, 22, 27, 28, 29, 20, 21, 23, 33, 35, 38, dan 39. Sedangkan yang masih dirasakan ‘cukup puas’ atau yang pelayanannya masih dirasakan mahasiswa ‘cukup baik’ adalah item layanan ke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 24, 25, 26, 30, 31, 32, 34, 36, 37, 40 dan 41. Item-tem layanan yang masih dirasa cukup inilah yang harusnya menjadi prioritas bagi UIN Maliki Malang untuk diperbaiki ke depannya. Secara terperinci, item-item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’ ini dapat dilihat dalam tabel 4.21.

E. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis IPA bertujuan untuk melakukan pemetaan tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa dan tingkat kepuasan (persepsi) mahasiswa atas dimensi dan item-item layanan kampus ke dalam kuadran-kuadran dengan kategori Kuadran I untuk dimensi atau item-item layanan yang yang menjadi prioritas utama perbaikan; Kuadran II untuk dimensi/ item-item layanan yang harus dipertahankan prestasinya; Kuadran III untuk dimensi/item layanan yang memiliki prioritas rendah; dan Kuadran IV untuk variabel/item-item layanan dianggap terlalu berlebihan kualitasnya.

Kuadran ini akan diperoleh dari mempertemukan nilai rata-rata antara tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa dan tingkat kepuasan (persepsi) mahasiswa atas kinerja layanan UIN Maliki Malang, ke dalam sebuah garis vertikal dan horisontal. Garis vertikal mewakili penting atau tidaknya suatu variabel/item-tem layanan dimata mahasiswa dan garis horizontal menunjukkan tingkat kepuasan (persepsi) mahasiswa atas kinerja

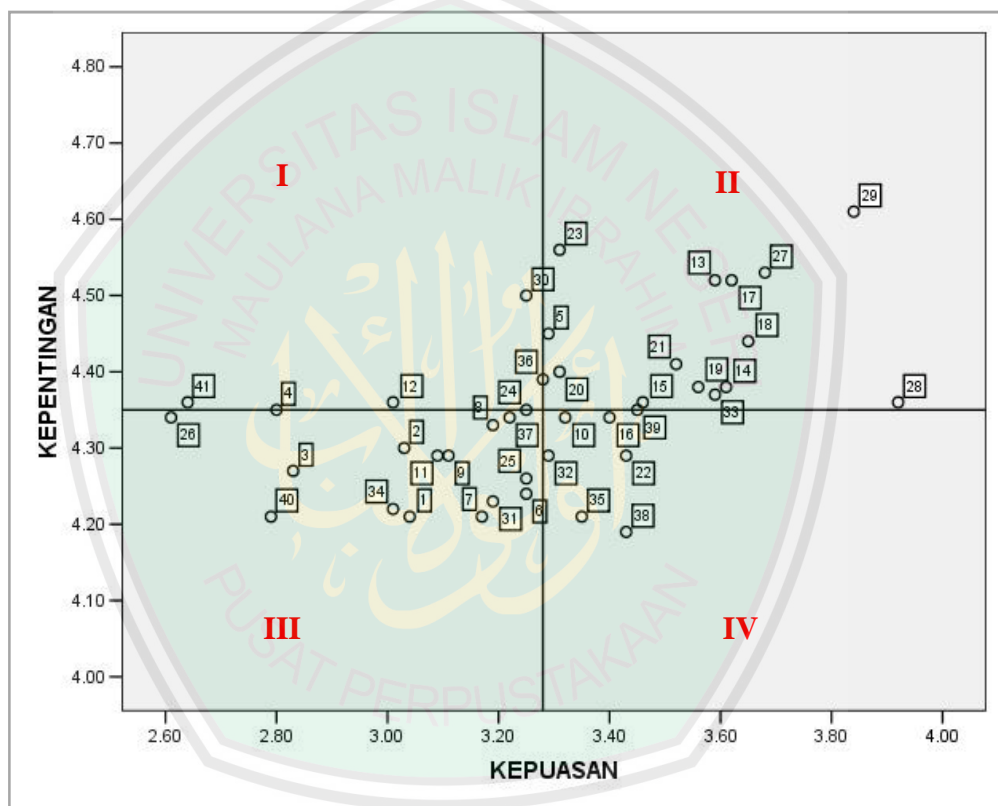
dimensi/item-item layanan kampus UIN Maliki Malang. Semakin ke atas dinilai semakin penting, sedangkan semakin ke kanan dinilai semakin memuaskan.

Tabel 4.22. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

No Item	Mean Kepentingan (I)	Mean Kepuasan (S)	Gap I - S
1.	3,04	4,21	-1,17
2.	3,03	4,30	-1,27
3.	2,83	4,27	-1,44
4.	2,80	4,35	-1,56
5.	3,29	4,45	-1,16
6.	3,25	4,24	-0,98
7.	3,17	4,21	-1,04
8.	3,19	4,33	-1,13
9.	3,11	4,29	-1,18
10.	3,32	4,34	-1,02
11.	3,09	4,29	-1,19
12.	3,01	4,36	-1,35
13.	3,59	4,52	-0,94
14.	3,61	4,38	-0,76
15.	3,46	4,36	-0,90
16.	3,40	4,34	-0,94
17.	3,62	4,52	-0,90
18.	3,65	4,44	-0,79
19.	3,56	4,38	-0,82
20.	3,31	4,40	-1,08
21.	3,52	4,41	-0,90
22.	3,43	4,29	-0,87
23.	3,31	4,56	-1,25
24.	3,25	4,35	-1,09
25.	3,25	4,26	-1,01
26.	2,61	4,34	-1,74
27.	3,68	4,53	-0,86
28.	3,92	4,36	-0,44
29.	3,84	4,61	-0,77
30.	3,25	4,50	-1,26
31.	3,19	4,23	-1,04
32.	3,29	4,29	-1,01
33.	3,59	4,37	-0,78
34.	3,01	4,22	-1,21
35.	3,35	4,21	-0,86
36.	3,28	4,39	-1,11
37.	3,22	4,34	-1,12
38.	3,43	4,19	-0,76
39.	3,45	4,35	-0,90
40.	2,79	4,21	-1,43
41.	2,64	4,36	-1,72
Total	134,64	178,39	-43,75
c-line	3,28	4,35	-1,07

Sumber: data primer diolah

Untuk analisis pertama, dilakukan pemetaan terhadap manakah item-item layanan yang masuk dalam keempat kategori kuadran tersebut. Untuk itu ditentukan terlebih dahulu nilai rata-rata masing-masing item layanan dari baik tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan dari ke-379 responden. Tabel 4.22. merupakan tabel rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa atas item-item layanan UIN Maliki Malang, beserta gap atau kesenjangan yang terjadi.



Gambar 4.10. Diagram Kartesius atas Item-Item Layanan UIN Maliki Malang (Sumber: data primer diolah)

Dalam upaya membagi kedua garis dalam empat kuadran, maka harus ditentukan dulu c-line-nya, yaitu garis tengah dari tingkat kepentingan (vertikal), maupun garis tengah untuk kepuasan (horisontal). Dari tabel 4.22 tersebut, dapat diketahui bahwa c-line dari tingkat kepentingan adalah 4,35

dan c-line dari tingkat kepuasan adalah 4,35. Sedangkan rata-rata gap atau kesenjangan yang terjadi adalah sebesar -1,07. Setelah data diolah, maka gambar 4.10 merupakan hasil dari analisis IPA menggunakan SPSS 13 *For Windows*.

Dari hasil pengolahan data analisis IPA di atas, maka selanjutnya dapat dilakukan pemetaan manakah item-item layanan yang masuk dalam kuadran I,II,III dan IV. Tabel berikut merupakan hasil dari pemetaan tersebut.

Tabel 4.23. Pemetaan Item-Item layanan pada Kuadran I,II,III dan IV

Kuadran	Kategori	Nomor dari item-item layanan	Jumlah
I	Prioritas Utama	4, 12, 24, 30, 36, 41	6 item
II	Dipertahankan	5, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 27, 28, 29, 33, 39	15 item
III	Prioritas Rendah	1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 25, 26, 31, 34, 37, 40	14 item
IV	Berlebihan	10, 16, 22, 32, 35, 38	6 item

Dari tabel 4.23. tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat 6 item layanan yang masuk dalam kategori prioritas utama. 15 item layanan yang masuk kategori dipertahankan, 14 item kategori prioritas rendah dan 6 item kategori prioritas berlebihan.

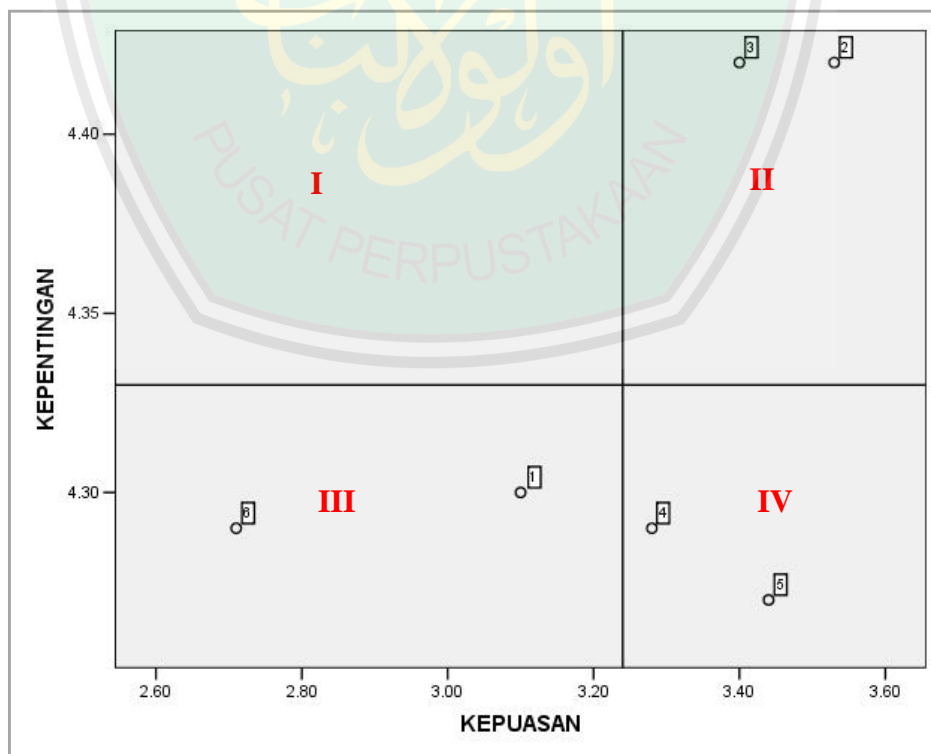
Analisis IPA selanjutnya, akan dilakukan pada masing-masing variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *non academic aspect*, *academic aspect*, *reputation*, *access*, *programe issues*, dan *understanding*. Sebelum dipetakan dalam kuadran, terlebih dahulu dicari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing dimensi, serta menentukan c-line untuk sumbu vertikal dan horisontal. Tabel 4.24. merupakan tabel hasil dari pengolahan data tersebut.

Tabel 4.24. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi Pelayanan Kampus

No	Dimensi/Aspek	Mean Kepuasan (S)	Mean Kepentingan (I)	Gap (S-I)
1	<i>Non Academic Aspect</i>	3,10	4,30	-1,21
2	<i>Academic Aspect</i>	3,53	4,42	-0,89
3	<i>Reputation</i>	3,40	4,42	-1,02
4	<i>Access</i>	3,28	4,29	-1,02
5	<i>Programe Issues</i>	3,44	4,27	-0,83
6	<i>Understanding</i>	2,71	4,29	-1,57
Total		19,46	26,00	-6,54
c-line		3,24	4,33	-1,09

Sumber: Data Primer diolah.

Tabel 4.24. tersebut menunjukkan bahwa c-line untuk tingkat kepuasan mahasiswa (sumbu horisontal) adalah 3,24, sedangkan c-line untuk tingkat kepentingan (sumbu vertikal) adalah 4,33. Dari data di atas, maka hasil analisis IPA menggunakan diagram kartesius untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada gambar 4.11.



Gambar 4.11. Diagram Kartesius atas Dimensi-Dimensi Layanan Kampus

Berdasarkan gambar tersebut, maka pemetaan dimensi ke dalam kuadran I,II,III dan IV, dapat dilihat pada tabel 4.25.

Tabel 4.25. Pemetaan Dimensi-Dimensi Layanan
pada Kuadran I,II,III dan IV

Kuadran	Kategori	Dimensi/aspek Layanan
I	Prioritas Utama	-
II	Dipertahankan	(2) <i>Academic Aspect</i> ; (3) <i>Reputation</i>
III	Prioritas Rendah	(1) <i>Non Academic Aspect</i> ; (6) <i>Understanding</i>
IV	Berlebihan	(4) <i>Access</i> ; (5) <i>Programme Issues</i>

Tabel 4.25 tersebut, menunjukkan bahwa tidak ada dimensi/aspek yang masuk dalam kategori prioritas utama (kuadran I). Hal ini disebabkan karena dimensi-dimensi layanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah tidak memiliki nilai kepentingan yang tinggi. Selanjutnya, dimensi yang masuk dalam kategori harus dipertahankan kualitas pelayanannya (kuadran II) adalah dimensi/aspek akademik dan dimensi reputasi. Dimensi yang masuk dalam kategori prioritas rendah (kuadran III) adalah dimensi/aspek non akademik dan dimensi pengertian. Terakhir, dimensi yang masuk dalam kategori berlebihan (kuadran IV) adalah dimensi aksestabilitas dan isu-isu program.

Meski tidak ada yang menjadi prioritas utama, namun ada prioritas kedua yang juga perlu diperhatikan terkait aspek mengenai layanan administrasi dan layanan penunjang lainnya.

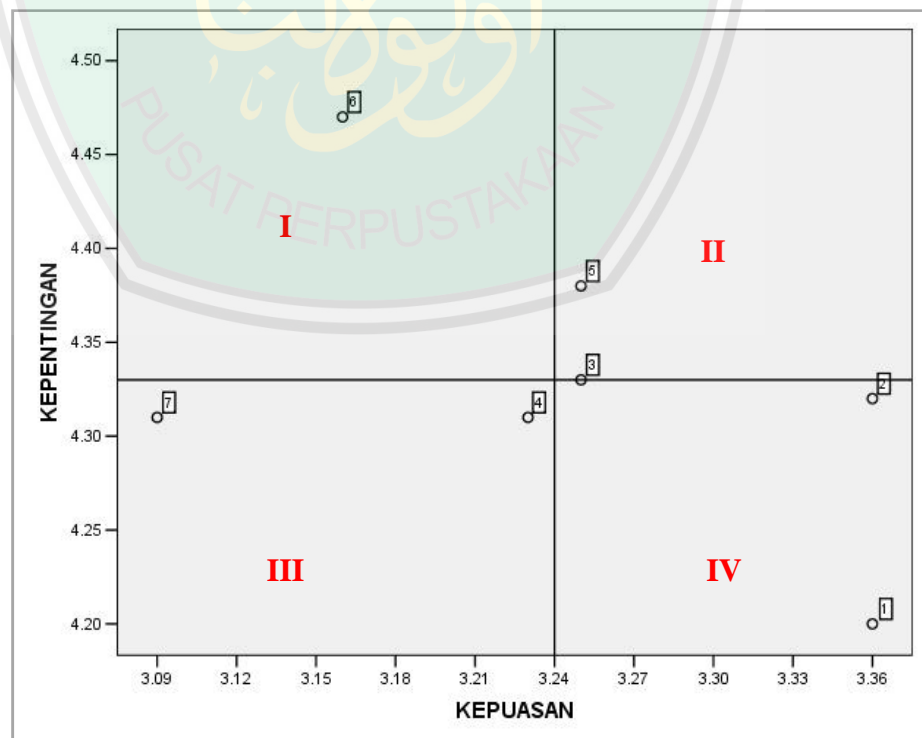
Analisis IPA selanjutnya dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan untuk masing-masing fakultas/program di UIN Maliki Malang. Dengan cara yang sama sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka berikut merupakan hasil perhitungan analisis IPA untuk masing-masing fakultas.

Tabel 4.26. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Masing-Masing Fakultas

No	Fakultas/Program	Mean Kepuasan (S)	Mean Kepentingan (I)	Gap S-I
1	Tarbiyah	3,36	4,20	-0,84
2	Syariah	3,36	4,32	-0,96
3	Humbud	3,25	4,33	-1,07
4	Psikologi	3,23	4,31	-1,08
5	Ekonomi	3,25	4,38	-1,13
6	Saintek	3,16	4,47	-1,32
7	Pascasarjana	3,09	4,31	-1,23
Total		22,70	30,33	-7,63
c-line		3,24	4,33	-1,09

Sumber: data primer diolah (2014)

Tabel 4.26. di atas menunjukkan bahwa c-line untuk tingkat kepuasan mahasiswa (sumbu horisontal) adalah 3,24, sedangkan c-line untuk tingkat kepentingan (sumbu vertikal) adalah 4,33. Dari data di atas, maka hasil analisis IPA menggunakan diagram kartesius untuk masing-masing fakultas dapat dilihat pada gambar 4.12.



Gambar 4.12. Diagram Kartesius untuk Masing-masing Fakultas

Berdasarkan gambar 4.12. tersebut, maka pemetaan fakultas/program ke dalam kuadran I,II,III dan IV, dapat dilihat pada tabel 4.27. berikut:

Tabel 4.27. Pemetaan Masing-Masing Fakultas pada Kuadran I,II,III dan IV

Kuadran	Kategori	Fakultas/Program
I	Prioritas Utama	(6) Fakultas Saintek
II	Dipertahankan	(3) Fakultas Humbud; (5) Fakultas Ekonomi
III	Prioritas Rendah	(4) Fakultas Psikologi; (7) Program Pascasarjana
IV	Berlebihan	(1) Fakultas Tarbiyah; (2) Fakultas Syariah

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa fakultas yang menjadi prioritas utama (kuadran I) untuk diperhatikan adalah fakultas saintek. Fakultas yang masuk dalam kategori harus dipertahankan (kuadran II) kualitas pelayanannya adalah Fakultas Humbud dan Fakultas Ekonomi. Fakultas yang masuk kategori menjadi Prioritas rendah (kuadran III) adalah Fakultas Psikologi dan Program Pascasarjana. Terakhir, fakultas yang masuk kategori berlebihan atau kualitasnya telah melebihi harapan mahasiswa adalah fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syariah.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki yang terdiri dari *non acedemic aspect; academic aspect; reputation; access; programme issues* dan *understanding*, terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, baik secara simultan maupun secara parsial. Pada analisis ini yang akan diujikan hanyalah data persepsi (kepuasan) mahasiswa terhadap

dimensi-dimensi layanan UIN Maliki Malang. Sedangkan data tingkat kepentingan mahasiswa tidak diujikan disini, karena data tersebut hanya digunakan untuk analisis- analisis sebelumnya. Tabel 4.28 merupakan variabel-variabel yang akan diujikan dalam analisis regresi berganda.

Tabel 4.28. Variabel yang Diujikan dalam Analisis Regresi Berganda

Variabel	Kode
Aspek non akademik (<i>non academic aspect</i>)	X ₁
Aspek akademik (<i>academic aspect</i>)	X ₂
Reputasi (<i>reputation</i>)	X ₃
Akses (<i>access</i>)	X ₄
Isu-isu program (<i>programme issues</i>)	X ₅
Pengertian (<i>understanding</i>)	X ₆
Kepuasan Mahasiswa UIN Maliki Malang (<i>overall students satisfaction</i>)	Y

Selanjutnya hipotesis yang akan diujikan dalam analisis regresi linier berganda sebagaimana sudah terperinci pada bab tiga adalah sebagai berikut:

- (1) Hipotesis untuk uji simultan: Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X₁), aspek akademik (X₂), reputasi (X₃), akses (X₄), isu-isu program (X₅) dan pengertian (X₆) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
- (2) Hipotesis untuk uji Parsial: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X₁), aspek akademik (X₂), reputasi (X₃), akses (X₄), isu-isu program (X₅) dan pengertian (X₆) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

Tabel 4.29. Hasil Uji Asumsi Klasik

Nama uji	Ketentuan data dianggap baik/tidak bias	Hasil uji (Lampiran 5)
Normalitas	Dengan melihat grafik p-plot, data dikatakan normal jika titik-titik pada grafik mendekati sumbu diagonalnya	Grafik terdistribusi mendekati sumbu diagonalnya
Multikolinearitas	Tidak terjadi multikolinearitas jika Nilai VIF ≤ 4 atau ≤ 5	Nilai VIF seluruhnya berada dibawah 4
Heteroskedastisitas	Dengan melihat scatter plot. Terjadi homoskedastisitas jika tidak ada pola tertentu pada grafik. Titik-titik relatif menyebar di atas dan di bawah sumbu nol	Pada scatter plot terlihat bahwa Tidak ada pola tertentu pada grafik. Titik-titik relatif menyebar di atas dan di bawah sumbu nol.
Autokorelasi	Data tidak terjadi autokorelasi jika berada pada rentang -2 sampai dengan $+2$	Nilai DW 1,821; yang berarti bahwa tidak terjadi autokorelasi
Kesesuaian Model	Makin besar koefisien determinan (R Square), maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat makin baik.	Nilai koefisien determinan (R Square) adalah 0,491; yang berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 49,1%. sisanya 50,9% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.

Sumber: data primer diolah

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, maka sebelumnya akan dilihat dulu hasil dari uji asumsi klasik, untuk mengetahui baik tidaknya data yang diperoleh. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 13 *For Windows*, maka tabel 4.29 merupakan ringkasan mengenai hasil uji asumsi klasik. Dari tabel 4.29 tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh asumsi telah terpenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh baik dan dapat dilanjutkan pada analisis data regresi berganda dan tabel 4.30 merupakan tabel hasil uji regresi berganda menggunakan SPSS 13 *For Windows*.

Tabel 4.30. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	t-tabel (0,05;369)	Sign t	alpha	hipotesis
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	0,780	0,169		4,615	1,966	0,000	0,05	diterima
X1	0,208	0,055	0,193	3,774	1,966	0,000	0,05	diterima
X2	0,208	0,059	0,183	3,510	1,966	0,001	0,05	diterima
X3	0,474	0,061	0,453	7,823	1,966	0,000	0,05	diterima
X4	0,307	0,059	0,296	5,165	1,966	0,000	0,05	diterima
X5	-0,026	0,041	-0,029	-0,626	1,966	0,532	0,05	ditolak
X6	-0,001	0,035	-0,001	-0,024	1,966	0,981	0,05	ditolak

N = 376 (379 dikurangi tiga data outlier yang dibuang, data nomor 182; 346 dan 367)
F hitung = 59,307
F tabel = 2,238 (diperoleh dengan menggunakan excel FINV(0,05;5;370))
sign F = 0,000

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil dari tabel 4.30 tersebut, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,780 + 0,208X_1 + 0,208X_2 + 0,474X_3 + 0,307X_4 - 0,026X_5 - 0,001X_6 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa
X₁ = Aspek non akademik
X₂ = Aspek akademik
X₃ = Reputasi
X₄ = Akses
X₅ = Isu-isu program
X₆ = Pengertian
e = standar *error*

Persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Konstanta sebesar 0,780 bermakna bahwa nilai variabel terikat (Y) akan sebesar 0,780, jika semua variabel bebas sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi variabel aspek non akademik (X₁) sebesar 0,208 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek non akademik satu satuan maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,208 satuan, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel aspek akademik (X_2) sebesar 0,208 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek akademik sebesar satu satuan, variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,208, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel reputasi (X_3) sebesar 0,474 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel reputasi sebesar satu satuan, variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,474, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
5. Nilai koefisien regresi variabel Akses (X_4) sebesar 0,307 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel aspek akses sebesar satu satuan, variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan naik sebesar 0,307, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
6. Nilai koefisien regresi variabel isu-isu program (X_5) sebesar -0,026 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel isu-isu program sebesar satu satuan, variabel kepuasan mahasiswa (Y) akan turun sebesar 0,026, dengan asumsi, variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
7. Nilai koefisien regresi variabel pengertian (X_6) sebesar -0,001 bermakna bahwa setiap kenaikan variabel pengertian sebesar satu satuan, kepuasan mahasiswa (Y) akan turun sebesar 0,001, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap

Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau tidak maka dilakukan uji hipotesis, baik secara simultan maupun parsial. Untuk uji simultan akan digunakan uji F sedangkan untuk uji parsial akan digunakan uji t.

Untuk menguji hipotesis secara simultan, yaitu menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan uji F, yaitu membandingkan antara F hitung dan F tabel. Hipotesis diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari tabel 4.30 di atas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung 59,307 lebih besar dari nilai F tabel 2,238, dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari alpha pada taraf 0,05, sehingga H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y), diterima, sedangkan H_o yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6) terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang (Y) ditolak. Dengan demikian, variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan data tabel 4.30, maka untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t, yaitu untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $t < 0,05$. Hasil perhitungan parsial pada tabel 4.29 tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

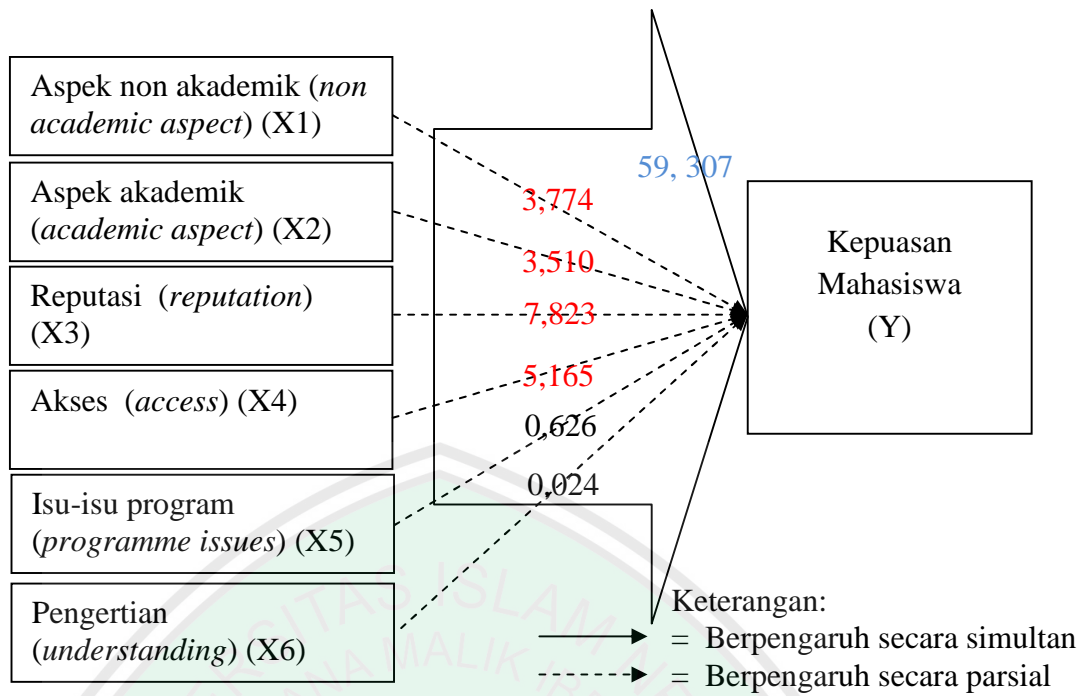
1. $t_{hitung} X_1 3,774 > t_{tabel} 1,966$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek non akademik (*non academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa

diterima, sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek non akademik (*non academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_1 terhadap Y

2. t hitung X_2 7,823 > t tabel 1,996 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek akademik (*academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima, sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek akademik (*academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_2 terhadap Y .
3. t hitung X_3 3,510 > t tabel 1,996 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel reputasi (*reputation*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima, sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel reputasi (*reputation*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_3 terhadap Y .
4. t hitung X_4 5,165 > t tabel 1,996 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel akses (*access*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima, sedangkan H_0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel akses (*access*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_4 terhadap Y .

5. t hitung X_5 $0,626 < t$ tabel $1,996$ dengan tingkat signifikansi $0,532 > 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel isu-isu program (*programme issues*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak, sedangkan H_o yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel isu-isu program (*programme issues*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian tidak terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_5 terhadap Y .
6. t hitung X_6 $0,024 < t$ tabel $1,996$ dengan tingkat signifikansi $0,981 > 0,05$; maka H_a yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan variabel pengertian (*understanding*) terhadap kepuasan mahasiswa ditolak, sedangkan H_o yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pengertian (*understanding*) terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Dengan demikian tidak terdapat pengaruh yang bermakna variabel X_6 terhadap Y .

Dari paparan di atas, jelas bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, yaitu aspek non akademik akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3) dan akses (X_4). Selanjutnya, untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya dari keempat variabel tersebut terhadap kepuasan mahasiswa adalah dengan melihat besar kecilnya nilai t hitung. Dari tabel, diketahui bahwa nilai t hitung tertinggi ada pada reputasi (X_3), kedua Akses (X_4), ketiga aspek non akademik (X_1) dan terendah aspek akademik (X_2). Hasil ini dapat digambarkan sebagaimana gambar berikut:



Gambar 4.13. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

BAB V

PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Maliki Malang

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah

Berdasarkan tabel 4.4. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Tarbiyah berada pada kategori 'puas'. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Tarbiyah berada pada kategori 'baik'. Dengan demikian, kategori ini harus dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan menuju kategori 'sangat baik' dengan cara memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori 'cukup baik'. Item-item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' sebagaimana dalam tabel 4.5. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dimensi ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa, yang terdiri dari 12 item layanan dengan nomor item 1-12. Dari 12 item layanan, terdapat 6 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 11 (jaminan

kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Hasil di atas menunjukkan bahwa setengah layanan dari dimensi ini berada pada kategori 'cukup baik'. Dari hasil pengisian kuesioner yang dikutip pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan layanan pada dimensi ini. Keluhan-keluhan ini, umumnya berkaitan dengan kinerja staf yang kurang responsif, kurang ramah dan kurang efisien, prosedur yang berbelit-belit serta jam buka tutup pelayanan yang masih tidak sesuai jadwal, utamanya dalam hal ini yang dikeluhkan adalah perpustakaan. Secara terperinci keluhan ini dapat dilihat sebagaimana terlampir.

b. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*),

Dimensi ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan, yang terdiri dari 10 item dengan nomor item 21 – 30. Dari 10 item, terdapat 2 item layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu item layanan ke 24 (Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); dan item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)). Keluhan yang disampaikan mahasiswa utamanya pada item layanan ke 26, terkait dengan ketersediaan ruang belajar bagi mahasiswa selain dalam ruangan kelas.

c. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan. Terdapat dua item dalam layanan ini yaitu item nomor 40 dan 41. Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item tersebut adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Meski secara tertulis mahasiswa tidak mengeluhkan kedua layanan tersebut, namun tetap saja keduanya perlu mendapatkan perhatian dari kampus karena keduanya masih berada pada kategori 'cukup baik'.

Meski mendapat secara keseluruhan tingkat keseluruhan kualitas pelayanan Fakultas tarbiyah telah berada kategori 'baik' menurut mahasiswa, namun hendaknya Fakultas tarbiyah terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperbaiki layanan-layanan yang dikeluhkan mahasiswa, utamanya yang masuk dalam kategori 'cukup' sebagaimana kesebelas kategori yang disebutkan sebelumnya, serta memperhatikan keluhan-keluhan yang dituliskan mahasiswa sebagaimana terlampir.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah

Berdasarkan tabel 4.6. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Syariah berada pada kategori 'puas'. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Syariah berada pada kategori 'baik'. Dengan demikian, kategori ini harus dipertahankan atau bahkan dapat ditingkatkan

menuju kategori ‘sangat baik’, dengan cara memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori ‘cukup baik’. Item-item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’ sebagaimana dalam tabel 4.7. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*).

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa (item nomor 1 -12). Dari 12 item layanan, terdapat 10 item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Dalam hasil pengisian kuesioner sebagaimana terlampir, dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan pada dimensi layanan ini, sebagaimana yang dikutip pada bab sebelumnya. Keluhan-keluhan tersebut umumnya berkaitan dengan kinerja staf yang kurang disiplin, kurang ramah dan kurang efisien, prosedur yang berbelit-belit serta jam buka tutup pelayanan yang masih tidak sesuai jadwal, utamanya juga yang dikeluhkan adalah perpustakaan yang buka dan tutup tidak tepat waktu. Keluhan-keluhan tersebut perlu mendapat perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

b. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 4 item layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu item layanan ke 23 (kelengkapan fasilitas belajar mengajar di kelas (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)); 24 (ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik; dan item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)).

Dari ketiga item layanan yang masuk kategori 'cukup baik' tersebut, terdapat keluhan yang ditulis mahasiswa terkait item layanan yang ke 23, yaitu terkait kelengkapan fasilitas penunjang kegiatan

belajar mengajar. Kelengkapan fasilitas penunjang belajar mengajar menjadi perhatian dari mahasiswa untuk dipenuhi kelengkapannya, dan untuk segera diperbaiki jika ada fasilitas yang rusak. Nilai item-item layanan yang masuk kategori cukup ini, disertai dengan keluhan-keluhan tersebut harusnya mendapat perhatian lebih bagi fakultas untuk segera diperbaiki atau dipenuhi kelengkapannya.

c. Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke 31-37). Dari 7 item, terdapat 2 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik', yaitu item layanan ke 31 (Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); dan 34 (Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon).

Meski tidak ada keluhan khusus yang dituliskan untuk kedua item layanan ini, namun tetap keduanya perlu mendapat perhatian lebih dari Fakultas Syariah untuk ditingkatkan pelayanannya.

d. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item tersebut adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Untuk

layanan konseling, mahasiswa mengeluhkan sikap cuek dari beberapa dosen, sedangkan untuk layanan klinik, menurut mahasiswa belum sesuai dengan harapan mereka. Layanan konseling dan kesehatan menjadi fasilitas penunjang yang diharapkan mahasiswa dapat dipenuhi dengan baik.

Meski secara total tingkat IKM Fakultas Syariah berada pada kategori 'baik', namun hendaknya Fakultas Syariah terus meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan memperbaiki layanan-layanan yang dikeluhkan mahasiswa, utamanya yang masuk dalam kategori 'cukup' sebagaimana ke 18 item layanan yang disebutkan sebelumnya.

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Humaniora dan Budaya

Berdasarkan tabel 4.8. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Humbud berada pada kategori 'cukup puas'. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Humbud berada pada kategori 'cukup baik'. Kategori ini berada pada rentang nilai tengah yang berarti bahwa nilainya hanya cukup. Untuk bisa meningkatkan menjadi kategori yang dirasakan baik kualitas pelayanannya, maka Fakultas Humbud perlu memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori 'cukup baik'. Item-item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' sebagaimana dalam tabel 4.9. meliputi:

- a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 10 item layanan, yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 10 (ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami); 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Item-item layanan yang mendapat keluhan dalam aspek ini umumnya terkait dengan kualitas SDM dari staf administrasi, sebagaimana yang telah dikutip pada bab sebelumnya. Keluhan-keluhan diatas menunjukkan rendahnya kualitas layanan administratif Fakultas Humbud. Staf dirasa mahasiswa kurang ramah, kurang disiplin serta kurang memiliki sifat-sifat positif yang diharapkan.

Selain itu, prosedur layanan kampus juga dikeluhkan mahasiswa, utamanya dalam pembuatan KRS yang dikeluhkan berantakan. Dengan demikian, prosedur layanan administratif kampus perlu untuk di perbaiki ke depannya.

b. Item layanan dimensi/aspek akademik (*academic aspect*)

Dimensi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan dosen dalam kegiatan belajar mengajar ini terdiri dari 8 item layanan (item pernyataan nomor 13-20). Dari 8 item, hanya ada 1 item layanan yang masuk kategori 'cukup baik' yaitu item layanan ke 20 (kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi). Meski dalam kuesioner tidak ada keluhan yang dituliskan mahasiswa, namun item layanan ini perlu mendapat perhatian dari dosen Fakultas Humbud.

c. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampu yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 3 item layanan yang masuk dalam kategori ini, yaitu item layanan ke 24 (ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)) dan item layanan ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan).

Dari ke tiga item tersebut, terdapat dua item yang mendapat keluhan tertulis, yaitu item ke 24 dan ke 26. Mahasiswa mengeluhkan terlalu banyaknya jumlah mahasiswa dalam satu kelas sehingga sering kekurangan kursi saat kuliah dilaksanakan. Selain itu, terdapat harapan mahasiswa agar terdapat tempat yang rindang dan gazebo untuk sarana belajar mahasiswa selain di dalam kelas.

d. Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke 31-37). Dari 7 item, terdapat 4 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik', yaitu item layanan ke 31 (Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); 32 (Keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi); 34 (Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); dan 36 (adanya Feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa). Meski secara spesifik tidak ada keluhan terkait dua item layanan tersebut, namun peningkatan kedua layanan tersebut tetap dibutuhkan, dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

e. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item tersebut

adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Dari kedua item tersebut, item layanan ke 41 terkait dengan layanan kesehatan, dikeluhkan mahasiswa secara tertulis. Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal. Meski hanya fasilitas penunjang, namun layanan kesehatan sangat penting bagi mahasiswa.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 20 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini memerlukan usaha ekstra dari Fakultas Humbud khususnya untuk lebih meningkatkan pelayanannya, baik terkait SDM, prosedur layanan kampus maupun kelengkapan fasilitas-fasilitas kampus.

4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi

Berdasarkan tabel 4.10. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Psikologi berada pada kategori 'cukup puas'. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Psikologi berada pada kategori 'cukup baik'. Kategori ini berada pada rentang nilai tengah yang berarti bahwa nilainya hanya cukup. Untuk bisa meningkatkan menjadi kategori yang dirasakan baik kualitas pelayanannya, maka Fakultas Psikologi perlu memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori 'cukup baik', bahkan ada item layanan yang masuk dalam kategori 'kurang baik'. Item-

item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’ atau ‘kurang baik, sebagaimana dalam tabel 4.11. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 9 item layanan, yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 5 (keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Item-item layanan yang mendapat keluhan dalam aspek ini selain terkait kualitas SDM dari staf administrasi, yang kurang ramah dan responsif juga terkait prosedur kampus yang sulit. Keluhan-keluhan tersebut menyiratkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan staf

administratif kurang ramah, kurang responsif serta kurang memiliki sifat-sifat positif yang diharapkan. Selain itu, prosedur layanan kampus juga dikeluhkan mahasiswa, utamanya dalam pembuatan KRS yang dikeluhkan sulit. Dengan demikian, prosedur layanan administratif Fakultas Psikologi perlu untuk di perbaiki ke depannya.

b. Item layanan dimensi/aspek akademik (*academic aspect*)

Dimensi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan dosen dalam kegiatan belajar mengajar ini, terdiri dari 8 item layanan (item pernyataan nomor 13-20). Dari 8 item, hanya ada 1 item layanan yang masuk kategori 'cukup baik' yaitu item layanan ke 20 (kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi). Secara tertulis, mahasiswa juga mengeluhkan kurangnya empati dari dosen terhadap mahasiswa.

c. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 4 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' dan ada 1 layanan yang masuk kategori 'kurang baik. Item yang masuk kategori 'cukup baik' antara lain: item layanan ke 23 (Kelengkapan fasilitas belajar mengajar di kelas (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)); 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik); 27 (keberadaan program studi yang

terakreditasi baik) dan item layanan ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan). Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item di atas juga mendapat keluhan tertulis dari mahasiswa, terkait fasilitas kampus, layanan sistem dan citra kampus.

Selain ke tiga item tersebut, masih terdapat satu item yang mendapat kategori 'kurang baik' dari mahasiswa Psikologi adalah item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)). Dalam hal ini mahasiswa mengeluhkan terlalu kurangnya fasilitas yang memadai untuk digunakan seluruh mahasiswa, selain juga mengeluhkan citra kampus serta ketersediaan sarana belajar bersama mahasiswa selain di dalam kelas. Keluhan ini perlu ditanggapi, utamanya adalah keluhan yang mendapat kategori 'kurang baik' terkait dengan ketersediaan sarana rekreasional.

d. Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke 31-37). Dari 7 item, terdapat 3 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik', yaitu item layanan ke 31 (keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi); 34 (Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); dan 37 (ketersediaan prosedur pelayanan kampus

yang sistematis dan jelas) Meski secara spesifik tidak ada keluhan terkait dua item layanan tersebut, namun peningkatan kedua layanan tersebut tetap dibutuhkan, dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

e. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item tersebut adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Dari kedua item tersebut, fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal dan biaya berobat dirasakan mahasiswa lebih mahal daripada di tempat lain. Meski hanya fasilitas penunjang, namun layanan kesehatan sangat penting bagi mahasiswa.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 20 item layanan yang perlu diperhatikan Fakultas Psikologi untuk diperbaiki pelayanannya. Hal ini memerlukan usaha ekstra dari Fakultas Psikologi khususnya, untuk lebih meningkatkan pelayanannya, baik terkait SDM, prosedur layanan kampus maupun kelengkapan fasilitas-fasilitas kampus.

5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Berdasarkan tabel 4.12. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Ekonomi berada pada kategori 'cukup puas'. Hal ini menunjukkan bahwa

secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Ekonomi berada pada kategori 'cukup baik'. Kategori ini berada pada rentang nilai tengah yang berarti bahwa nilainya hanya cukup. Untuk bisa meningkatkan menjadi kategori yang dirasakan baik kualitas pelayanannya, maka Fakultas Ekonomi perlu memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori 'cukup baik', bahkan ada item layanan yang masuk dalam kategori 'kurang baik'. Item-item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' atau 'kurang baik, sebagaimana dalam tabel 4.13. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 11 item layanan, yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 5 (keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh

anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Item-item layanan yang mendapat keluhan mahasiswa Fakultas Ekonomi dalam aspek ini, selain terkait kualitas SDM dari staf administrasi, yang kurang ramah dan responsif juga terkait prosedur kampus yang sulit.

Keluhan-keluhan tersebut menyiratkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan staf administratif kurang ramah, kurang responsif serta kurang memiliki sifat-sifat positif yang diharapkan. Selain itu, prosedur layanan kampus juga dikeluhkan mahasiswa, utamanya dalam sistem informasi dalam SIAKAD. Dengan demikian, mahasiswa kurang mendapatkan jaminan kenyamanan layanan administratif di Fakultas Ekonomi. Hal ini tentu perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki ke depannya.

b. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 4 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' dan ada 1 layanan yang masuk kategori 'kurang baik. Item yang masuk kategori 'cukup baik' antara lain: item layanan ke 23 (Kelengkapan fasilitas belajar mengajar

(perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)); 24 (ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik); dan item layanan ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan).

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item terkait kelengkapan fasilitas belajar mengajar dan juga terkait jumlah mahasiswa di kelas yang penuh, dikeluhkan mahasiswa Fakultas Ekonomi. Dalam keluhannya, mahasiswa menuliskan terlalu kurangnya fasilitas yang memadai sebagai penunjang kegiatan belajar mahasiswa, termasuk banyaknya fasilitas yang rusak, kelas yang kotor, serta kelas yang terlalu banyak jumlah mahasiswanya.

Selain ke tiga item tersebut, masih terdapat satu item yang mendapat kategori 'kurang baik' dari mahasiswa Psikologi adalah item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasi bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)). Keluhan yang disampaikan mahasiswa terkait layanan ini perlu untuk ditanggapi segera, karena mahasiswa kadang membutuhkan tempat untuk berdiskusi bersama atau untuk belajar selain di ruang kelas.

c. Item layanan dimensi akses (*access*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke

31-37). Dari 7 item, terdapat 6 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 31 (perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); 32 keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi; 34 (kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); dan 35 (ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi); 36 (adanya feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)); 37 (ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas).

Keluhan-keluhan tertulis yang disampaikan mahasiswa yang terkait dengan item-item layanan di atas, adalah terkait keseriusan kampus dalam memberikan *feedback* berupa beasiswa, juga terkait perlunya prosedur yang jelas dan sistematis terkait dengan layanan-layanan yang ada di kampus. Selain itu, mahasiswa juga berharap agar kampus menyediakan sarana berorganisasi yang bervariasi selain bidang keagamaan. UKM yang ada selama ini belum sepenuhnya menampung aspirasi mahasiswa dalam berkegiatan atau berorganisasi.

d. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item tersebut

adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Meski tidak mendapat keluhan tertulis dari mahasiswa Fakultas Ekonomi, namun fasilitas ini juga perlu diperhatikan pelayanannya, karena terbukti mahasiswa lain mengeluhkan kedua layanan ini, utamanya terkait dengan layanan kesehatan yang sangat penting bagi mahasiswa.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 23 item layanan, yang terbagi dalam empat dimensi, yang perlu diperhatikan Fakultas Ekonomi untuk diperbaiki pelayanannya. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% item layanan yang diujikan dalam penelitian ini masih dirasakan 'cukup puas' saja, bahkan juga terdapat satu item layanan yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa. Artinya, banyak layanan yang perlu diperbaiki oleh Fakultas Ekonomi dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi (Saintek)

Berdasarkan tabel 4.14. didapatkan bahwa IKM total dari Fakultas Saintek berada pada kategori 'cukup puas'. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Fakultas Saintek berada pada kategori 'cukup baik'. Kategori ini berada pada rentang nilai tengah yang berarti bahwa nilainya hanya cukup. Untuk bisa meningkatkan menjadi kategori yang dirasakan baik kualitas pelayanannya, maka Fakultas Saintek perlu memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori 'cukup baik',

bahkan ada dua item layanan yang masuk dalam kategori ‘kurang baik’. Item-item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’ atau ‘kurang baik, sebagaimana dalam tabel 4.15. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 11 item layanan, yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori ‘cukup baik’, bahkan hanya 1 item yang masuk kategori ‘baik’. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 10 (ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami); 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan

administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Item-item layanan yang mendapat keluhan mahasiswa Fakultas Saintek dalam aspek ini, selain terkait kualitas SDM dari staf administrasi, yang kurang ramah dan responsif juga terkait prosedur kampus yang terkesan tidak konsisten. Keluhan-keluhan tersebut menyiratkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan staf administratif kurang ramah, kurang responsif serta kurang memiliki sifat-sifat positif yang diharapkan. Selain itu, prosedur layanan kampus juga dikeluhkan mahasiswa, utamanya dalam pemrograman KHS dan KRS. Dengan demikian, mahasiswa kurang mendapatkan jaminan kenyamanan layanan administratif di Fakultas Saintek. Hal ini tentu perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki ke depannya.

b. Item layanan dimensi/aspek akademik (*academic aspect*)

Dimensi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan dosen dalam kegiatan belajar mengajar ini, terdiri dari 8 item layanan (item pernyataan nomor 13-20). Dari 8 item, hanya ada 2 item layanan yang masuk kategori 'cukup baik' yaitu item layanan ke 16 (kesediaan dosen untuk membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); dan item layanan ke 20 (kesediaan dosen dalam meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi).

Secara tertulis, terdapat beberapa keluhan tertulis mahasiswa terkait layanan dosen terhadap mahasiswa, yaitu terkait dengan keramahan dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa. Mahasiswa

juga mengharapkan adanya pelayanan yang ramah dan penuh perhatian dari dosen, sehingga kesulitan-kesulitan yang mereka alami dapat dikomunikasikan dan dikonsultasikan dengan dosen tersebut.

c. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 5 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' dan ada 1 layanan yang masuk kategori 'kurang baik'. Item yang masuk kategori 'cukup baik' antara lain: item layanan ke 21 (citra kampus sebagai kampus profesional); 23 (Kelengkapan fasilitas belajar mengajar (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)); 24 (ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik); dan item layanan ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan).

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, item-item terkait kelengkapan fasilitas belajar mengajar dan juga terkait jumlah mahasiswa di kelas yang kurang, banyak dikeluhkan mahasiswa fakultas Saintek sebagaimana dikutip pada bab sebelumnya.

Selain ke tiga item tersebut, masih terdapat satu item yang mendapat kategori 'kurang baik' dari mahasiswa Saintek adalah item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasi bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat

parkir yang luas, dsb)). Dalam hal ini, mahasiswa mengeluhkan terlalu kurangnya fasilitas yang memadai sebagai penunjang kegiatan belajar mahasiswa, termasuk banyaknya fasilitas yang rusak, kelas yang gelap, serta kelas yang kurang jumlahnya. Keluhan yang perlu untuk ditanggapi segera adalah keluhan yang mendapat kategori 'kurang baik' terkait dengan ketersediaan sarana rekreasi bagi mahasiswa, karena mahasiswa kadang membutuhkan tempat untuk berdiskusi bersama atau untuk belajar selain di ruang kelas.

d. Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke 31-37). Dari 7 item, terdapat 5 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 31 (perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); 32 keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi; 34 (kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); 36 (adanya feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)); dan 37 (ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas).

Keluhan-keluhan terkait item-item layanan di atas, sebagaimana dikutip pada bab sebelumnya menyiratkan bahwa mahasiswa selain mengharap adanya *feedback* berupa beasiswa, juga mengharapkan adanya prosedur yang jelas dan sistematis terkait dengan layanan-layanan yang ada dikampus. Mahasiswa mengeluhkan ketidaksesuaian jadwal dan juga adanya problematika dalam pengurusan KHS/KRS.

e. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Satu item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik, yaitu item ke 40 dan satunya, item ke 41, masuk dalam kategori 'kurang baik'. Item tersebut adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Dari kedua item tersebut, item layanan ke 41 yang mendapat kategori 'kurang baik' mendapatkan keluhan tertulis dari mahasiswa Saintek.

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang dikeluhkan mahasiswa, karena pelayanannya masih belum maksimal dan mahasiswa merasa bahwa jaminan kesehatan yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 25 item layanan, yang terbagi dalam lima dimensi, yang perlu diperhatikan Fakultas Saintek untuk diperbaiki pelayanannya. Hal ini menunjukkan

bahwa lebih dari 50% item layanan yang diujikan dalam penelitian ini masih dirasakan ‘cukup puas’ saja, bahkan juga terdapat dua item layanan yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa. Artinya, banyak layanan yang perlu diperbaiki oleh Fakultas Saintek dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan meningkatkan kualitas pelayanannya menuju kategori ‘baik’.

7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana.

Berdasarkan tabel 4.16. didapatkan bahwa IKM total dari Program Pascasarjana berada pada kategori ‘cukup puas’. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa atas seluruh aspek layanan di Program Pascasarjana berada pada kategori ‘cukup baik’. Kategori ini berada pada rentang nilai tengah yang berarti bahwa nilainya hanya cukup. Untuk bisa meningkatkan menjadi kategori yang dirasakan baik kualitas pelayanannya, maka Program Pascasarjana perlu memperbaiki item-item layanan yang masih dalam kategori ‘cukup baik’, bahkan ada dua item layanan yang masuk dalam kategori ‘kurang baik’. Item-item layanan yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’ atau ‘kurang baik, sebagaimana dalam tabel 4.17. meliputi:

a. Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*),

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 12 item layanan, yang masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item

layanan dalam dimensi ini masuk dalam kategori ‘cukup baik’. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 5 (Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 10 (ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami); 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); dan 12 (Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi).

Berdasarkan keluhan yang disampaikan mahasiswa sebagaimana ter kutip dan ter lampir, kebanyakan mengeluhkan masalah terkait layanan administratif Pascasarjana yang mengecewakan.

Keluhan-keluhan tersebut menyiratkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan staf administratif Pascasarjana kurang ramah, kurang responsif serta kurang memiliki sifat-sifat positif yang

diharapkan. Selain itu, prosedur layanan kampus juga dikeluhkan mahasiswa. Jadwal akademik yang tidak jelas, juga menjadi masalah yang dikeluhkan mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa kurang mendapatkan jaminan kenyamanan layanan administratif di Program Pascasarjana. Keseluruhan item layanan dimensi ini yang berada pada kategori cukup, menunjukkan perlunya perhatian serius dari Pascasarjana untuk segera memperbaiki layanannya dibidang administratif.

b. Item layanan dimensi reputasi (*reputation*)

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang memiliki profesionalitas dalam pelayanan (item nomor 21-30). Dari 10 item, terdapat 2 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' dan ada 1 layanan yang masuk kategori 'kurang baik. Item yang masuk kategori 'cukup baik' antara lain: item layanan ke 22 (Ketersediaan fasilitas asrama (ma'had) dan kelengkapannya); dan item layanan ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)).

Berdasarkan kutipan keluhan mahasiswa pada bab sebelumnya, mahasiswa Pascasarjana memang mengeluhkan ketersediaan asrama (ma'had) khususnya untuk Program Pascasarjana, karena saat ini asrama yang disediakan hanya untuk mahasiswa sarjana, meskipun beberapa mahasiswa Pascasarjana saat ini ada yang tinggal di Ma'had Sunan Ampel Al-Ali. Selain itu, ketersediaan sarana rekreasional bagi

mahasiswa, seperti gazebo sebagai tempat untuk melepas lelah atau untuk berdiskusi dibutuhkan mahasiswa, karena mahasiswa kadang membutuhkan tempat untuk berdiskusi bersama atau untuk belajar selain di ruang kelas.

c. Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemudahan mahasiswa dalam berhubungan dengan personel kampus dan kemudahan untuk mengakses fasilitas penunjang lainnya (item ke 31-37). Dari 7 item, terdapat 5 item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik'. Hal ini menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item dalam dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik'. Item layanan tersebut adalah item layanan ke 31 (perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); 34 (kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); 35 (ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi); 36 (adanya feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)); dan 37 (ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas).

Dari keseluruhan item layanan yang mendapat kategori cukup di atas, ketersediaan prosedur yang jelas menjadi keluhan mahasiswa, dimana mahasiswa berharap adanya sistem yang sistematis dan jelas. Mahasiswa mengeluhkan ketidaksesuaian jadwal, dan bahkan terkesan tidak jelas. Perlu adanya prosedur layanan serta jadwal yang jelas, agar

mahasiswa merasa nyaman terhadap layanan prosedural dari kampus Pascasarjana.

d. Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi ini merupakan dimensi layanan yang berkaitan dengan layanan konseling dan kesehatan (item nomor 40 dan 41). Kedua item dari dimensi ini masuk dalam kategori 'kurang baik'. Item tersebut adalah item ke 40 (ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa); dan ke 41 (ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa). Dari kedua item tersebut, item layanan ke 40 terkait dengan layanan konseling, dikeluhkan mahasiswa Pascasarjana karena dosen pembimbing dirasa kurang bisa mengayomi.

Konseling atau pembimbingan memang layanan yang penting bagi mahasiswa Pascasarjana, karena mereka harus membuat karya ilmiah (tesis) yang membutuhkan pembimbingan dalam pelaksanaannya. Layanan ini mendapat nilai 'kurang baik', artinya mahasiswa merasakan bahwa mereka kurang mendapatkan pelayanan ini. Sedangkan untuk fasilitas kesehatan, meskipun tidak ada keluhan secara tertulis, namun hendaknya kampus memperhatikan juga masalah layanan kesehatan agar mudah diakses oleh mahasiswa.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 23 item layanan, yang terbagi dalam empat dimensi, yang perlu diperhatikan Program Pasca Sarjana untuk diperbaiki pelayanannya. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% item layanan yang diujikan dalam penelitian ini masih dirasakan 'cukup puas' saja, bahkan juga terdapat dua

item layanan yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa. Artinya, banyak layanan yang perlu diperbaiki oleh Program Pasca Sarjana dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan meningkatkan kualitas pelayanannya menuju kategori 'baik'.

8. Tingkat Kepuasan Total Mahasiswa UIN Maliki Malang.

Dari hasil paparan data hasil analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagaimana tabel 4.18, diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki berada pada kategori 'cukup puas' dengan nilai IKM 64,85%. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasakan bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki berada pada kategori 'cukup baik'. Kategori 'cukup baik' ini pada dasarnya merupakan kategori tingkat menengah atau cukup, dimana perlu ada upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut menjadi kategori 'baik'.

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.18 tersebut, Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syariah, secara keseluruhan kualitas pelayanannya telah dipersepsi baik oleh mahasiswa, sedangkan kelima fakultas yang lain (Humbud, Psikologi, Ekonomi, Saintek dan Pasca Sarjana), secara keseluruhan kualitas pelayanannya masih dipersepsi cukup oleh mahasiswa. Nilai terendah IKM total di peroleh Program Pasca Sarjana, sedangkan nilai tertinggi diperoleh Fakultas Tarbiyah.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.19 diketahui bahwa terdapat tiga dimensi layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' yaitu dimensi akses, aspek non akademik dan pengertian. Dengan

demikian ketiga dimensi layanan ini perlu mendapat perhatian lebih dalam upaya perbaikan mengarah pada kualitas pelayanan yang lebih baik. Secara terperinci, berdasarkan tabel 4.20, diketahui bahwa terdapat 21 item layanan yang masih berada pada kategori 'cukup baik'. Item-item tersebut sebagaimana disebutkan dalam tabel 4.21 meliputi:

a) Item layanan dimensi/ aspek non akademik (*non academic aspect*).

Dalam item layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif mahasiswa yang terdiri dari 12 item layanan ini (item nomor 1-12), terdapat 10 item layanan, yang masuk dalam kategori 'cukup baik' yaitu, item layanan ke 1 (kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa); 2 (kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa); 5 (Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali); 6 (tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); 7 (kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); 8 (sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); dan item layanan ke 11 (jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi).

Secara keseluruhan, seperti nampak pada gambar 4.4. diketahui bahwa pada dimensi ini, peringkat tertinggi nilai IKM diperoleh

Fakultas Tarbiyah dengan nilai 65,99% yang berarti masuk kategori 'cukup baik', sedangkan terendah adalah Program Pasca Sarjana dengan nilai IKM 58,63% yang berarti masuk dalam kategori 'cukup baik'. Dari keseluruhan fakultas, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan layanan administratif ini dirasakan mahasiswa 'cukup baik'. Dengan demikian, perlu ada perhatian seluruh fakultas atas dimensi layanan ini, agar ditingkatkan pelayanannya menuju kategori 'baik'.

b) Item layanan dimensi/aspek akademik (*academic aspect*)

Secara keseluruhan, aspek yang berkaitan dengan layanan atau kinerja dosen ini telah dipersepsi baik atau tidak satu item layanan pun yang mendapat kategori 'cukup baik' atau dibawahnya. Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa keseluruhan IKM atas layanan dimensi ini diatas 66%. Nilai IKM tertinggi diperoleh Fakultas Syariah sebesar 74,50%, sedangkan nilai IKM terendah diperoleh Fakultas Saintek dengan nilai IKM 68,16%.

c) Item layanan dimensi reputasi (*reputation*),

Layanan ini terkait dengan citra kampus sebagai PTAIN yang profesional dalam memberikan pelayanan, dari 10 item terdapat 4 item yang mendapat kategori 'cukup baik', yaitu item layanan ke 24 (ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik); 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo

mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)); dan item layanan ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan).

Berdasarkan gambar 4.6. diketahui bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan dari dimensi ini telah rasakan 'baik' oleh mahasiswa seluruh fakultas, dengan nilai IKM di atas 66%, kecuali nilai IKM mahasiswa Fakultas Saintek yang hanya sebesar 64,25%. Mahasiswa Fakultas Saintek ini merasakan bahwa layanan ini 'cukup baik', sehingga perlu ditingkatkan ke arah lebih baik. Pada dimensi ini, nilai IKM tertinggi diperoleh Fakultas Tarbiyah dengan nilai IKM 70,23% dan nilai terendah di peroleh Fakultas Saintek dengan nilai IKM 64,25%.

d) Item layanan dimensi akses (*access*),

Dimensi ini berkaitan dengan kemudahan akses bagi mahasiswa dalam berhubungan dengan setiap personil kampus serta kemudahan dalam mengakses fasilitas lain yang mereka butuhkan. Terdapat 5 item dari 7 item yang masuk dalam kategori 'cukup baik', yang menunjukkan bahwa hampir keseluruhan item layanan dari dimensi ini dipersepsi cukup oleh mahasiswa. Item layanan yang masuk dalam kategori 'cukup baik' ini antara lain yang terdiri dari item layanan ke 31 (perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); 32 (keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi) 34 (kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); 36 (adanya feedback dari kampus terhadap peningkatan

belajar siswa (misal pemberian beasiswa)); dan 37 (ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas).

Berdasarkan gambar 4.7., diketahui bahwa secara keseluruhan, hanya mahasiswa Fakultas Syariah dan Tarbiyah saja yang merasakan kualitas pelayanan dimensi ini sudah 'baik', dengan nilai IKM di atas 66%, sedangkan mahasiswa fakultas lainnya (Humbud, Pasca Sarjana, Psikologi, Ekonomi, dan Saintek), merasakan kualitas pelayanan dari dimensi ini hanya 'cukup baik' saja. Nilai IKM tertinggi dari dimensi ini diperoleh Fakultas Syariah dengan nilai IKM 69,55%, sedangkan nilai terendah diperoleh Fakultas Saintek dengan nilai IKM 62,86%.

e) Item layanan dimensi isu-isu program (*programme Issues*)

Dimensi yang berkaitan dengan ketersediaan program studi yang variatif serta silabus yang terstruktur baik ini, terdiri dari dua item, yaitu item ke 38 dan 39. Kedua item tersebut, sepenuhnya telah dipersepsi 'baik' oleh mahasiswa, sehingga tidak ada satu itempun yang masuk dalam kategori 'cukup baik'.

Berdasarkan gambar 4.8., diketahui bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan atas dimensi ini telah dirasakan 'baik' oleh mahasiswa, kecuali di Program Pasca Sarjana, dimana IKM Pasca Sarjana berada di bawah 66%. Nilai IKM tertinggi diperoleh Fakultas Syariah dan nilai terendah diperoleh Fakultas Pasca Sarjana.

f) Item layanan dimensi pengertian (*understanding*),

Dimensi yang berkaitan dengan layanan kesehatan dan layanan konseling ini, terdiri dari dua item, yaitu item ke 40 dan 41. Kedua item layanan dari dimensi ini masuk dalam kategori 'cukup baik', yang berarti bahwa mahasiswa hanya 'cukup puas' dengan layanan ini.

Berdasarkan gambar 4.9, diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi ini telah dirasakan 'baik' oleh mahasiswa Tarbiyah; dirasakan 'cukup baik' oleh mahasiswa Syariah, Psikologi, Saintek, Ekonomi, dan Humbud; serta dirasakan kurang baik oleh mahasiswa Pasca Sarjana. Dengan demikian, layanan terkait konseling dan kesehatan ini harusnya mendapat perhatian lebih untuk diperhatikan kampus.

Berdasarkan analisis di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 21 item layanan, yang terbagi dalam lima dimensi, yang perlu diperhatikan kampus UIN Maliki Malang untuk diperbaiki pelayanannya. Dari 21 item tersebut, item dari dimensi/aspek non akademik merupakan item yang paling banyak mendapatkan kategori 'cukup' dari mahasiswa (yaitu 10 item dari 12 item). Secara keseluruhan juga didapatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori 'cukup puas'. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Maliki akan berada pada kategori cukup memuaskan.

Oleh Karena tingkat kepuasan mahasiswa hanya berada pada kategori 'cukup puas' atau dengan kata lain tingkat kualitas pelayanan mahasiswa hanya dirasakan 'cukup baik', maka ini bisa menjadi alat untuk menjadi dasar bagi manajemen kampus dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanannya, menuju kategori baik. Hal ini penting dilakukan oleh UIN Maliki Malang, mengingat teori yang disampaikan Evans pada bab sebelumnya bahwa jika sampai terjadi ketidakpuasan mahasiswa atas hasil yang telah mereka bayarkan, maka akan dapat menghasilkan *word of mouth* (komunikasi dari mulut ke mulut) yang negatif terhadap sekolah tersebut dan kedepannya akan berdampak pada penurunan jumlah pendaftar di sekolah atau institusi tersebut.¹ Untuk itu, UIN Maliki Malang harus mengusahakan adanya perbaikan, utamanya pada layanan-layanan yang hanya diberikan kategori 'cukup' dan bahkan ada yang 'kurang' oleh mahasiswa.

Upaya perbaikan ini hendaknya dilakukan UIN Maliki Malang dengan cara memberikan pelayanan yang prima (*services excellence*). Sebagaimana dinyatakan oleh Saleh sebelumnya bahwa *service excellence* merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua korporasi agar tetap bertahan ditengah persaingan global.² Sebagaimana yang disampaikan Nasution³, bahwa *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa ujung dari pelayanan prima ini adalah kepuasan mahasiswa. Saleh lebih memerinci bagaimana pelayanan prima ini dilakukan adalah dengan cara memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan perhatian

¹ Ian G. Evans, '*Marketing*', hlm. 38

² Akh. Muwafik Saleh, '*Public Service*', hlm. 63

³ M.N. Nasution, '*Total Service Management*', hlm. 49

dan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka loyal kepada korporasi.

Dengan demikian kesimpulan dari analisis IKM ini adalah perlunya UIN Maliki Malang dalam memperbaiki kualitas pelayanannya. Oleh karena tingkat kepuasan mahasiswa hanya berada pada kategori 'cukup puas', maka harus dapat ditingkatkan menuju kategori 'puas utamanya pada 21 item-item layanan yang berada pada kategori 'cukup puas', dengan selalu berupaya memberikan pelayanan yang prima.

B. Prioritas Perbaikan Layanan di UIN Maliki Malang

1. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Menjadi Prioritas Utama UIN Maliki Malang Untuk Ditingkatkan Pelayanannya.

Item-item layanan yang menjadi prioritas UIN Maliki untuk diperbaiki pelayanannya ini merupakan item-item layanan yang berada pada Kuadran I hasil dari analisis IPA, sebagaimana tergambar pada gambar 4.10. Item-item layanan yang terletak dalam kuadran ini, dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh mahasiswa tetapi kondisi persepsi dan atau kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan, sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Item-item pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan tabel 4.23. didapatkan bahwa terdapat 6 item yang masuk dalam kuadran ini, yaitu:

- a. Item layanan ke 4 yaitu respon cepat staf dalam menanggapi permintaan mahasiswa.

- b. Item layanan ke 12 yaitu ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi
- c. Item layanan ke 24 yaitu Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak
- d. Item layanan ke 30 yaitu citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan
- e. Item layanan ke 36 yaitu adanya Feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)
- f. Item layanan ke 41 Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa.

Dari item-item di atas, diketahui bahwa terdapat dua item dari dimensi/aspek non akademik (layanan administratif) yaitu item ke 4 dan 12, terkait dengan responsivitas dan kedisiplinan staf administrasi dalam ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan. Dari hasil pembahasan perfakultas sebelumnya, diketahui bahwa banyak keluhan yang dialamatkan pada kualitas layanan bagian administrasi di masing-masing fakultas. Mahasiswa merasakan pentingnya kedua layanan tersebut, sedangkan kepuasan mereka terhadap layanan ini sangat rendah terbukti bahwa untuk nilai IKM item ke 4 dan ke 12 ini berada pada kategori 'cukup'. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian, bahwa layanan non akademik menjadi prioritas untuk diperbaiki pelayanannya.

Selanjutnya, terdapat dua item layanan dari dimensi reputasi, yaitu item layanan ke 24 dan ke 30, yaitu terkait dengan ketersediaan kelas dan citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan. Dari hasil pembahasan sebelumnya, banyak mahasiswa yang mengeluhkan adanya kekurangan kelas, kekurangan kursi karena jumlah mahasiswanya terlalu banyak, sehingga mahasiswa merasa perkuliahan menjadi tidak efektif. Secara keseluruhan, kedua item ini juga mendapatkan nilai IKM yang hanya masuk pada kategori 'cukup baik'. Selain itu juga mahasiswa

menganggap bahwa citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapat pekerjaan sangat penting. Sesudah lulus mahasiswa berharap bisa segera mendapatkan pekerjaan, yang mereka inginkan.

Item selanjutnya yang menurut mahasiswa penting, tetapi belum memuaskan pelayanannya adalah item ke 36, yang merupakan item layanan dari dimensi akses. Mahasiswa berharap adanya kemudahan akses dalam mendapatkan beasiswa atas prestasi yang mereka raih. Beasiswa merupakan faktor yang diharapkan mahasiswa menjadi feedback atas prestasi mereka. Keluhan sekitar beasiswa adalah kurangnya informasi mengenai hal ini dan kurang transparan.

Selanjutnya, item yang terakhir yang penting, tapi belum memuaskan mahasiswa adalah terkait layanan kesehatan yang merupakan bagian dari dimensi pengertian. Mahasiswa merasa bahwa selama ini mereka telah membayar iuran kesehatan tetapi ketika mereka berobat ke klinik mereka merasa bahwa pelayanan di klinik lebih mahal daripada di luar, dan bahkan sering tutup karena alasan yang tidak jelas.

Berdasarkan hasil analisis IPA untuk masing-masing dimensi, secara keseluruhan tidak ada yang masuk dalam kategori prioritas. Untuk itu yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki pelayanannya adalah keenam item layanan di atas, yang secara ringkas dapat disimpulkan terdiri dari responsivitas dan kedisiplinan layanan administratif, penambahan fasilitas kelas agar jumlah siswa dalam kelas tidak terlalu banyak, menaikkan citra kampus sebagai kampus yang

menghasilkan lulusan terbaik, menambah informasi pemberian beasiswa, dan meningkatkan layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, fakultas yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya adalah Fakultas Saintek, sebagaimana gambar 4.12. Bagi mahasiswa Saintek, banyak layanan yang menurut mereka penting, tetapi pelayanannya belum memberikan kepuasan. Sebagaimana pembahasan sebelumnya, diketahui bahwa terdapat 24 item layanan yang masih dalam kategori ‘cukup baik’ dan terdapat 2 item layanan yang ‘kurang baik’ menurut mahasiswa Saintek.

Layanan-layanan prioritas ini harus mendapat perhatian dari kampus, untuk diperbaiki dalam upaya memberikan layanan prima. Menurut Mahmud⁴, mahasiswa memerlukan layanan prima untuk dapat menyelesaikan studi mereka tepat waktu. Dalam hal ini, Sugiyanti⁵ menyebutkan bahwa ketepatan waktu dan akurasi pelayanan merupakan atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk memberikan layanan prima tersebut, mahasiswa memerlukan respon yang cepat dari kampus atas kebutuhan-kebutuhan akademik mereka. Begitu juga dengan fasilitas, baik fasilitas utama maupun penunjang, akan dibutuhkan dalam studi mereka agar bisa berprestasi dan lulus tepat waktu.

⁴ Marzuki Mahmud, ‘*Manajemen Mutu*’, hlm. 59

⁵ Sugiyanti, *Strategi ‘Pelayanan’*, hlm. 1

2. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Perlu Dipertahankan Kualitas Pelayanannya Oleh UIN Maliki Malang.

Item-item layanan yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya, adalah item-item layanan yang berada pada kuadran II, berdasarkan analisis IPA. Item-item layanan ini sebagaimana gambar 4.10 merupakan item-item yang dianggap penting keberadaannya bagi mahasiswa, dan pelayanannya telah memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Dalam hal ini, pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan dari item-item layanan tersebut. berdasarkan tabel 4.23, diketahui bahwa terdapat 15 item yang harus dipertahankan kualitas pelayanannya adalah sebagaimana berikut: adalah sebagai berikut:

1. Item layanan ke 5 yaitu Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali
2. Item layanan ke 13 yaitu kemampuan dosen dalam menyampaikan materi yang dapat membuat mahasiswa paham dan mengerti
3. Item layanan ke 14 yaitu kepedulian dan keramahan dosen kepada mahasiswa
4. Item layanan ke 15 yaitu respon cepat dosen terhadap permintaan bantuan dari mahasiswa
5. Item layanan ke 17 yaitu sikap positif dosen (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam mengajar)
6. Item layanan ke 18 yaitu kemampuan dosen berkomunikasi dengan baik
7. Item layanan ke 19 yaitu kesediaan dosen dalam memberikan feedback atas hasil belajar mahasiswa
8. Item layanan ke 20 yaitu kesediaan dosen untuk meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi
9. Item layanan ke 21 yaitu citra kampus sebagai kampus profesional
10. Item layanan ke 23 yaitu kelengkapan fasilitas belajar mengajar di kelas (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)
11. Item layanan ke 27 yaitu keberadaan program studi yang terakreditasi baik
12. Item layanan ke 28 yaitu lokasi kampus yang strategis (mudah dijangkau dengan kendaraan umum)

13. Item layanan ke 29 yaitu akademisi (dosen) yang terdidik dan berpengalaman
14. Item layanan ke 33 yaitu kerahasiaan data informasi mahasiswa
15. Item layanan ke 39 yaitu silabus Program studi yang terstruktur baik.

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa terdapat 1 item layanan dari dimensi/aspek non akademik; 7 item layanan dari dimensi/aspek akademik; 5 item layanan dari dimensi reputasi; 1 item layanan dari dimensi akses dan 1 layanan dari dimensi isu-isu program, yang masuk dalam kuadran II ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas layanan yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya ada pada dimensi akademik dan reputasi. Hal ini sesuai dengan hasil analisis IPA sebagaimana gambar 4.11 menunjukkan bahwa dimensi layanan yang masuk dalam kuadran II adalah dimensi akademik dan reputasi.

Terkait dengan fakultas yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya, maka berdasarkan data yang ada gambar 4.12., diketahui bahwa Fakultas Humbud dan Ekonomi menempati kuadran II dalam analisis IPA. Hal ini menjelaskan bahwa secara keseluruhan layanan di kedua fakultas tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Namun demikian, tidak berarti bahwa kedua fakultas tersebut tidak memiliki item-item layanan yang butuh diperbaiki. Untuk melihat hal ini, nilai IKM atas item-item layanan di kedua fakultas ini bisa dijadikan rujukan untuk mengetahui item-item yang perlu diperbaiki.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item layanan yang perlu dipertahankan pelayanannya saat ini adalah item-item layanan yang terkait dengan keakuratan data-data administratif mahasiswa, layanan akademik dosen kepada mahasiswa, profesionalitas kampus dalam

menyediakan fasilitas belajar mengajar dikelas dan diperpustakaan, keberadaan program studi yang terakreditasi baik, dosen yang terdidik dan berpengalaman, kerahasiaan data informasi mahasiswa dan silabus program studi yang terstruktur baik.

3. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan yang Menjadi Prioritas Kedua UIN Maliki Malang untuk Ditingkatkan Pelayanannya.

Item-item layanan yang menjadi prioritas kedua untuk ditingkatkan pelayanannya oleh UIN Maliki Malang adalah item-item layanan yang berada di kuadran III dalam analisis IPA. Item-item ini merupakan item-item layanan yang kinerja aktualnya dirasakan kurang memuaskan bagi mahasiswa sekaligus dianggap kurang penting bagi mahasiswa, sehingga perbaikannya bisa menjadi prioritas kedua, disamping prioritas pertama yang disebutkan sebelumnya. Berdasarkan gambar 4.10 dan tabel 4.23., didapati bahwa item layanan yang masuk dalam kategori prioritas rendah (Kuadran III) terdapat 14 item layanan, sebagaimana berikut:

1. Item layanan ke 1 yaitu Kesiapan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa
2. Item layanan ke 2 yaitu Kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa
3. Item layanan ke 3 yaitu Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa
4. Item layanan ke 6 yaitu Tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif
5. Item layanan ke 7 yaitu Kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
6. Item layanan ke 8 yaitu Sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)
7. Item layanan ke 9 yaitu Kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik.

8. Item layanan ke 11 yaitu Jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi
9. Item layanan ke 25 yaitu ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik
10. Item layanan ke 26 yaitu ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)
11. Item layanan ke 31 yaitu Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa
12. Item layanan ke 34 yaitu Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon
13. Item layanan ke 37 yaitu Ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas
14. Item layanan ke 40 yaitu Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa

Berdasarkan data di atas, didapati bahwa terdapat 8 item layanan (1, 2, 3, 7, 8, 9, 11) dari dimensi/aspek non akademik; 2 item layanan (25, 26) dari dimensi reputasi; 1 item layanan (37) dari dimensi akses dan 1 item layanan (40) dari dimensi pengertian. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas item layanan yang menjadi prioritas kedua untuk perbaikan ke depannya adalah dimensi/aspek akademik, yaitu terkait dengan kualitas pelayanan bagian administratif kampus. Hal ini sesuai dengan hasil dari analisis IPA untuk dimensi-dimensi kualitas pelayanan kampus sebagaimana gambar 4.11., yang menunjukkan bahwa dimensi/aspek non akademik masuk dalam kuadran III. Selain itu, dimensi pengertian juga masuk dalam kuadran III, dimana layanan konseling menjadi layanan yang kurang memuaskan bagi mahasiswa.

Terkait dengan fakultas yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki pelayanannya, maka berdasarkan data pada tabel 4.12., Fakultas psikologi dan Program Pasca Sarjana menempati kuadran III ini. Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata kedua fakultas tersebut memiliki

item-item layanan yang dirasakan sama rendahnya, antara kepuasan dan kepentingannya.

4. Dimensi/Aspek dan Item-Item Layanan UIN Maliki yang Kualitas Pelayanannya Telah Melebihi Harapan Mahasiswa

Item-item layanan yang kualitas pelayanannya telah melebihi harapan mahasiswa UIN Maliki Malang adalah item-item layanan yang berada di kuadran IV dalam analisis IPA. Item-item ini merupakan item-item layanan yang kepuasan atas kinerja aktualnya dirasakan mahasiswa lebih besar dari tingkat kepentingan atau harapannya, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan item-item layanan tersebut kepada layanan-layanan lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran III. Berdasarkan gambar 4.10 dan tabel 4.23., didapati bahwa terdapat 6 item yang masuk dalam kuadran IV ini, sebagaimana berikut:

1. Item layanan ke 10 yaitu Ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami
2. Item layanan ke 16 yaitu Kesiapan dosen untuk membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa
3. Item layanan ke 22 yaitu Ketersediaan fasilitas asrama (ma'had) dan kelengkapannya
4. Item layanan ke 32 yaitu Keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi
5. Item layanan ke 35 yaitu Ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi
6. Item layanan ke 38 yaitu Ketersediaan program studi/jurusan yang variatif

Berdasarkan data di atas, didapati bahwa terdapat 1 item layanan dari dimensi/aspek non akademik; 1 dari dimensi/aspek akademik; 1 dari dimensi reputasi; 1 dari dimensi akses dan 1 dari dimensi isu-isu program, yang masuk dalam kuadran IV ini. Item-item layanan ini merupakan item-item yang pelayanannya telah memberikan kepuasan yang melebihi harapan mahasiswa, sehingga kampus dapat memprioritaskan layanan lainnya.

Berdasarkan gambar 4.11 dan table 4.25, didapati bahwa untuk kategori dimensi layanan, dimensi akses dan isu-isu program masuk dalam kuadran IV ini. Dalam artian, bahwa secara umum mahasiswa merasakan layanan-layanan yang berkaitan dengan kinerja dosen serta pengadaan prodi serta silabus sudah melebihi harapan mahasiswa. Secara keseluruhan, mahasiswa merasakan bahwa dosen telah memberikan kinerjanya melebihi harapan mereka. Dengan demikian, kampus dapat mengalokasikan prioritas perbaikannya pada item-item layanan yang ada dikuadran lain.

Untuk kategori fakultas yang secara umum kualitas pelayanannya telah melebihi harapan mahasiswa adalah Fakultas Tarbiyah dan Syariah (gambar 4.12 dan tabel 4.27). Berdasarkan pembahasan sebelumnya, diketahui bahwa kedua fakultas ini mendapatkan nilai IKM total yang masuk dalam kategori 'baik'. Artinya mahasiswa telah merasakan 'puas' atas layanan-layanan yang diberikan kedua fakultas ini. Sehingga, bagi UIN Maliki, fakultas lain bisa lebih diprioritaskan perbaikannya.

C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Total Mahasiswa UIN Maliki Malang

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada bab sebelumnya, didapati bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan secara parsial didapati bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan yaitu, variabel dimensi/aspek non akademik (*non academic aspect*); dimensi/aspek akademik (*academic aspect*); dimensi reputasi (*reputation*); dan dimensi akses (*access*). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel dimensi isu-isu program (*programme issues*) dan dimensi pengertian (*understanding*). Secara terperinci berikut merupakan penjabaran dari hasil analisis regresi linier berganda tersebut.

1. Variabel Kualitas Pelayanan UIN Maliki Malang

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda sebagaimana tabel 4.30 pada bab sebelumnya diketahui bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki yang terdiri dari variabel aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_6), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki. Hal ini diketahui dari nilai F hitung yang lebih besar dari nilai F tabel, dan juga dari nilai signifikansi F hitung yang lebih kecil dari nilai signifikansi F tabel. Berdasarkan nilai koefisien determinan sebagaimana tabel 4.29, didapati bahwa kemampuan kualitas pelayanan ini menjelaskan kepuasan total mahasiswa adalah sebesar 49,1%, sehingga

50,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-alak dan Alnaser⁽⁶⁾; dan Tuan⁽⁷⁾ bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Meskipun besarnya pengaruh hanya sebesar 49,1%, namun Kitchroen⁸ mengingatkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa menjadi salah satu faktor kunci sukses sebuah PT. Mahasiswa yang merupakan *stakeholder* utama dari PT⁹, bisa menjadi bangga kepada universitas¹⁰, sehingga mereka akan menjadi agen yang merekomendasikan PT kepada saudara, tetangga dan teman-temannya¹¹. Kondisi ini perlu disadari UIN Maliki Malang, karena ketika mahasiswa bersedia membicarakan kebaikan-kebaikan kampus, maka hal ini akan menjadi alat komunikasi gratis bagi UIN Maliki Malang. Dengan demikian, UIN Maliki perlu memperhatikan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa demi kelangsungan hidup jangka panjang UIN Maliki Malang.

2. Variabel Aspek Non Akademik (*Non Academic Aspect*)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda sebagaimana tabel 4.30., diketahui dimensi ini memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Hal ini menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan layanan administratif mahasiswa

⁶ Basheer A. A. and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing the Relationship', pp:156-164

⁷ Nguyen Minh Tuan, 'Effects of Service Quality' pp: 132-150

⁸ Krisana Kitchroen, 'Literatur Review', pp. 14-25

⁹ Subrahmanyam Annamdevula and Raja Shekhar Bellamkonda, 'Development of HiEdQUAL', pp. 412-416

¹⁰ Krisana Kitchroen, 'The Importance-Performance Analysis' pp. 20-46

¹¹ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes. 2006. 'Measuring student satisfaction', pp. 251-267

berpengaruh terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang. Semakin baik layanan yang diberikan pada dimensi ini, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Sejak pertama kali memasuki sebuah universitas, mahasiswa akan selalu berhubungan dengan kegiatan administratif. Anderson¹² menyatakan bahwa hubungan mahasiswa pertama kali dengan universitas dilakukan pada saat adanya layanan penerimaan dan registrasi mahasiswa baru. Dengan demikian, layanan administratif merupakan kegiatan yang tidak akan pernah lepas dari kegiatan mahasiswa setiap harinya, selain kegiatan belajar mengajar, sejak mereka pertama kali masuk sebuah PT.

Mahmud menyebutkan bahwa layanan administrasi akademik merupakan salah satu layanan yang seharusnya diterima secara prima oleh para mahasiswa.¹³ Mahasiswa berhak mendapatkan layanan yang baik dalam kegiatan yang berkaitan dengan her registrasi, pembayaran SPP, Penerimaan KRS dan KHS, pembuatan IPS maupun IPK, pengajuan cuti, pembuatan surat keterangan dan sebagainya. Dalam hal ini mahasiswa sangat membutuhkan jaminan kenyamanan layanan saat mereka berhubungan dengan administrasi kampus. Mahasiswa mengharapkan adanya kecepatan, ketepatan, keramahan dan tanggung jawab dari para staf akademik disertai dengan adanya prosedur layanan yang jelas. Adanya pengaruh aspek non akademik ini terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka

¹², E.A. Anderson, 'Measuring Service Quality', pp. 32-37.

¹³ Mahmud, *Manajemen Mutu...*, hlm. 66

layanan-layanan dari variabel ini harus menjadi perhatian untuk diperbaiki ke depannya.

3. Variabel Aspek Akademik (*Academic Aspect*)

Hasil uji regresi linier berganda sebagaimana tabel 4.30 menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Hal ini menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan kinerja layanan dosen kepada mahasiswa ini, berpengaruh positif terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang. Semakin baik layanan yang diberikan pada variabel ini, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan PP RI No. 10 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi Pasal 109, disebutkan bahwa salah satu hak mahasiswa adalah memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuannya, dan juga berhak mendapat bimbingan dari dosen program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya. Hak-hak tersebut akan terpenuhi jika dosen melakukan tanggungjawabnya secara prima. Dalam beberapa studi mengenai pelayanan PT apa yang penting bagi mahasiswa, ditemukan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar merupakan pelayanan yang paling penting bagi mahasiswa⁽¹⁴⁾⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾⁽¹⁷⁾.

Layanan ini tentu termasuk didalamnya kinerja dosen dalam melayani mahasiswa, seperti kemampuan dosen dalam menyampaikan

¹⁴ Thorsten Hennig-Thurau; Markus F. Langer & Ursula Hansen, 'Modeling and Managing', pp: 331-344

¹⁵ Jacqueline Douglas,; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

¹⁶ A. Marcus; M. Zaharie ; C. Osoian, 'Student Satisfaction', pp.388-391

¹⁷ Alireza Jalali & Mastura Jaafar, 'Service satisfaction', pp. 265-275.

materi dengan baik, kemampuan dosen dapat berkomunikasi dengan baik, keramahan dosen, respon cepat dosen, kesediaan dosen dalam meluangkan waktu untuk konsultasi dan sebagainya. Terkadang mahasiswa mengalami kesulitan dalam memahami materi mata kuliah. Dibutuhkan adanya dukungan dosen untuk dapat membuat mahasiswa mengerti dan paham dengan baik. Belajar mengajar merupakan produk utama sebuah PT¹⁸, sehingga sangat penting bagi sebuah PT, kualitas dosen akan sangat menentukan kualitas mahasiswanya.

4. Variabel Reputasi (*Reputation*)

Hasil uji regresi linier berganda sebagaimana tabel 4.30 diketahui bahwa variabel ini memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Hal ini menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan citra kampus sebagai kampus yang dapat memberikan layanan profesional kepada mahasiswa ini, berpengaruh positif terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang. Semakin baik layanan yang diberikan pada dimensi ini, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Jika merujuk pada nilai t hitung, maka didapati bahwa dimensi ini memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari yang lainnya, yaitu sebesar 7,823, yang berarti bahwa variabel reputasi ini memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan yang terkait dengan pembentukan citra ini antara lain adalah ketersediaan berbagai fasilitas fisik yang dibutuhkan mahasiswa baik dalam kegiatan belajar mengajar

¹⁸ Buchari Alma, 'Pemasaran Jasa' hlm. 37-38

maupun fasilitas penunjang lainnya. Menurut Saleh¹⁹, bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas belajar mengajar, ketersediaan sarana prasana penunjang termasuk dalam faktor image yaitu faktor identitas fisik yang visual. Identitas fisik tersebut dapat merepresentasikan universitas sehingga dapat membangun citra tertentu dalam benak publiknya.

Selain fasilitas fisik, mahasiswa juga membutuhkan adanya jaminan mutu layanan bahwa kampus dapat mencetak lulusan yang mampu bersaing dengan lulusan dari PT lain. Hal ini dapat diwujudkan ketika kampus memiliki sejumlah tenaga pengajar profesional dengan kemampuan dan gelar akademik yang baik. Mahasiswa akan semakin puas ketika pengajar mereka adalah orang-orang yang handal dibidangnya, dan akan bertambah kepuasannya ketika mereka tahu bahwa program studi tempat mereka belajar, memiliki nilai akreditasi yang baik. Pada bab sebelumnya, disampaikan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sarana untuk menjadikan institusi memiliki indikator yang dapat berkontribusi terhadap reputasinya di pasar.²⁰ Hal ini menunjukkan bahwa reputasi yang baik di mata masyarakat merupakan cerminan dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan-layanan yang bersifat visual tersebut.

5. Variabel Akses (*Access*)

Hasil uji regresi sebagaimana tabel 4.30 menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang sebesar 0,307. Hal ini menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan aksestabilitas mahasiswa

¹⁹ Muwafik Saleh, '*Public Service Communication*', hlm. 86.

²⁰ J. Rowley., '*Designing student*', pp. 142-9

terhadap setiap personel kampus dan sarana penunjang lainnya ini, berpengaruh positif terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang. Semakin baik layanan yang diberikan pada dimensi ini, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil nilai t hitung tersebut menempati urutan kedua kontribusinya terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkaitan dengan keadilan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus untuk memberikan kesempatan mahasiswa berorganisasi serta kepedulian kampus terhadap hasil prestasi mahasiswa dengan memberikan beasiswa dan juga ketersediaan prosedur layanan kampus yang sistematis dan jelas ini merupakan layanan-layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Dalam hal ini mahasiswa akan semakin puas ketika mereka dihargai prestasinya dan diberikan kesempatan yang luas untuk mereka dapat berkreasi. Mahmud²¹ menyebutkan bahwa layanan pengembangan potensi bakat dan minat serta layanan kesejahteraan merupakan layanan yang berhak diterima mahasiswa secara prima. Keberhasilan layanan prima ini akan ditentukan oleh kepuasan mahasiswa.

6. Variabel Isu-Isu Program (*Programme Issues*) dan Variabel Pengertian (*Understanding*)

Berdasarkan hasil uji regresi sebagaimana tabel 4.30 diketahui bahwa hasil uji t tabel kedua variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang. Hal ini

²¹ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu...*, hlm. 77-78.

menunjukkan bahwa item-item layanan yang berkaitan dengan layanan-layanan penunjang seperti ketersediaan program studi/jurusan yang variatif; silabus program studi yang terstruktur baik; ketersediaan layanan konseling dan ketersediaan layanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang. Hal ini dapat berarti bahwa layanan-layanan tersebut hanya dianggap mahasiswa sebagai layanan penunjang yang berada di luar kegiatan akademik mahasiswa, sehingga ketika pelayanan dari layanan-layanan tersebut kurang baik, tidak akan mempengaruhi kepuasan total mahasiswa UIN Maliki Malang.

Dari hasil pembahasan sebelumnya diketahui bahwa layanan-layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif; kegiatan belajar mengajar; kelengkapan fasilitas sarana prasarana penunjang belajar serta aksesibilitas mahasiswa dalam mendapatkan layanan-layanan penunjang lebih mempengaruhi kepuasan total mahasiswa. Dari hasil beberapa keluhan yang disampaikan, memang paling banyak adalah layanan yang berkaitan dengan kegiatan administratif dan kelengkapan sarana dan prasarana. Mahasiswa lebih cenderung mengeluhkan layanan-layanan yang bagi mereka penting untuk diperbaiki segera.

D. Implikasi Hasil Temuan Bagi Manajemen Pendidikan Islam Khususnya UIN Maliki Malang

UIN Maliki Malang sebagai salah satu dari Perguruan Tinggi yang berbasis Agama Islam, saat ini harus menghadapi adanya persaingan baik ditingkat nasional maupun internasional. Persaingan tersebut menyiratkan perlunya UIN untuk berbenah memperbaiki kualitas pelayanannya. Beberapa

ahli mengemukakan bahwa salah satu cara mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kampus saat ini adalah dengan cara mendapatkan *feedback* dari mahasiswa, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan mereka.²² Penelitian ini merupakan penelitian yang didasarkan pada teori pentingnya *feedback* dari mahasiswa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan UIN Maliki Malang.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka *feedback* dari mahasiswa ini dapat mengetahui beberapa hal antara lain: pertama, tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan kampus baik pada masing-masing fakultas maupun kampus UIN secara keseluruhan. Kedua, penentuan prioritas peningkatan mutu layanan UIN Maliki Malang dan ketiga, faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang.

Dari hasil pembahasan tersebut, diketahui bahwa ada banyak layanan yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki kinerjanya dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang secara keseluruhan saat ini masih berada pada kategori cukup baik, sehingga perlu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Berdasarkan peringkat IKM perdimensi, diketahui bahwa tiga tingkat IKM terendah yang masuk kategori 'cukup' adalah dimensi akses, aspek non akademik dan pengertian, dimana dari hasil analisis regresi keduanya merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari ketiga dimensi tersebut, aspek non akademik atau yang berkaitan dengan layanan administratif merupakan layanan yang paling banyak

²² Marcus; M. Zaharie ; C. Osoian, "Student Satisfaction as a Quality Management Technique in Higher Education," (*Computer Science and Information Technology - Spring Conference, 2009. IACSITSC '09*), pp.388-391

dikeluhkan mahasiswa, baik terkait kecakapan, kedisiplinan dan tanggung jawab dari SDM maupun terkait dengan prosedur layanan. Dalam hal ini, Pasca Sarjana mendapatkan nilai IKM terendah terkait layanan administratif ini. Keluhan-keluhan dari mahasiswa ini harus ditanggapi dengan serius dan penuh tanggung jawab. Bagaimanapun juga, mahasiswa merupakan pelanggan dari Universitas. Sebagai pelanggan, mahasiswa telah membayar untuk mendapatkan layanan terbaik dari Universitas. Dalam hal ini Allah telah menegaskan pentingnya untuk menciptakan sebuah kondisi jual beli yang suka sama suka sebagaimana yang disampaikan Allah dalam Q.s. An-Nisa':21. Selain itu, memberikan layanan terbaik merupakan bagian dari perintah Allah dalam melaksanakan amal Sholeh (*Ahsanu 'Amala*), sebagaimana dalam firman Allah dalam Q.s. Al-Kahfi : 7. Dalam hal ini Rasulullah telah mencontohkan bagaimana setiap muslim harus memiliki sifat *shiddiq, amanah, tabligh dan fathonah*. Untuk mengetahui apakah amalan UIN sudah baik, maka kepuasan mahasiswa bisa menjadi ukurannya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan mahasiswa ini, maka berikut merupakan saran yang dapat dilakukan UIN Maliki dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswanya, antara lain:

1. Memperbaiki prosedur layanan administratif yang tersistematis, baik alur, bentuk maupun waktunya. Semua harus sudah tersiapkan sehingga ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan, maka pelayanan tersebut akan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Upaya ini sesungguhnya bukanlah upaya yang bersumber dari ilmu manajemen semata, tetapi merupakan

ilmu Islam yang diajarkan Allah SWT sebagaimana dalam firman Allah Q.s. Al-Furqon: 2, yang artinya:

“...dan Dia telah menciptakan segala sesuatu, dan dia menetapkan ukuran-ukurannya dengan serapi-rapinya.”²³

Ayat ini merupakan ayat yang mengajarkan kepada manusia bahwa segala sesuatu yang dikerjakan haruslah disertai dengan ukuran atau prosedur atau standar yang jelas dan serapi-rapinya. Dengan demikian, UIN Maliki Malang sebagai kampus berbasis Islam harus memahami dan mengamalkan ayat ini dengan baik. Dari keluhan-keluhan yang disebutkan mahasiswa, didapati bahwa terdapat banyak keluhan terkait prosedur pelayanan yang lama, tidak jelas dan tidak konsisten waktunya.

2. Menciptakan budaya kedisiplinan pada setiap bagian dari civitas akademika UIN Maliki Malang. Budaya disiplin akan menjadikan setiap pegawai atau staf bekerja tepat waktu, dan menjalankan prosedur pelayanan dengan baik. Dalam hal ini UIN Maliki Malang dapat membuat dan menerapkan penilaian kinerja karyawan yang mendorong mereka bekerja semaksimal mungkin. Penilaian kinerja juga sekaligus akan menjadi kontrol bagi setiap karyawan dalam bekerja. Jika setiap karyawan UIN Maliki telah berdisiplin, maka budaya ini akan menjadi contoh bagi mahasiswa agar juga berdisiplin. Dengan budaya disiplin ini diharapkan akan menularkan semangat ini kepada mahasiswa. Kelak jika mereka lulus diharapkan mereka juga akan tertulari semangat berdisiplin dalam setiap kegiatannya di masyarakat. Sekolah adalah basis dari masyarakat. Jika

²³ Departemen Agama RI, *AlQur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta:Depag RI, 1980), hlm. 559

ingin masyarakat memiliki budaya Islami, maka sekolah harus menciptakan budaya Islami terlebih dahulu.

3. Meningkatkan kualitas SDM UIN Maliki Malang. Dalam memberikan pelayanan yang prima, maka kualitas SDM akan sangat berpengaruh. Untuk itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kemampuan mereka. Dalam hal ini strategi yang dapat dijalankan UIN adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada mereka. Setiap karyawan harus mengetahui apa tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Semangat untuk selalu memperbaiki yang kurang harus ditanamkan, agar mereka selalu berusaha meningkatkan kualitas dirinya. Perbuatan memperbaiki diri terus menerus sangat disukai Allah. Sebagaimana firman Allah dalam Qs. Al baqoroh: 195

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan Perbaikilah (urusan kalian), Karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang memperbaiki (urusannya)”²⁴

4. Menyediakan pembiayaan sekaligus bagian yang bertugas sebagai bagian pemeliharaan. Bagian ini harus bekerja secara berkala untuk melakukan pengecekan terhadap fasilitas-fasilitas pembelajaran yang rusak dan perlu perbaikan. Mahasiswa mengeluhkan banyaknya fasilitas atau sarana prasarana yang rusak, seperti LCD, kursi, toilet dan sebagainya. Dengan pengecekan secara berkala, maka akan segera diketahui fasilitas apa saja yang membutuhkan prioritas perbaikan segera.

²⁴ Departemen Agama RI, *AlQur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta:Depag RI, 1980), hlm. 47

5. Melengkapi sarana dan prasarana yang kurang. Dalam menghasilkan sebuah layanan yang berkualitas, kelengkapan sarana prasarana merupakan syarat mutlak untuk terpenuhi. Karena sarana ini sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan pemberian layanan tersebut. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan mahasiswa, adalah sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan belajar mengajar mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa UIN Banyak yang mengeluhkan kelengkapan fasilitas perpustakaan, jumlah kelas yang kurang, tidak ada tempat belajar atau berdiskusi selain diruang kelas dan sebagainya.

Menjadi kampus yang memiliki *image* bagus di masyarakat tentu menjadi impian setiap PT. Hal ini membutuhkan kerja keras dari manajemen kampus untuk dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh *stakeholdernya* utamanya mahasiswa. Oleh karena mahasiswa bisa menjadi menjadi agen yang merekomendasikan PT kepada saudara, tetangga dan teman-temannya²⁵, maka kepuasan mahasiswa menjadi mutlak untuk terus diperjuangkan dan dipertahankan oleh kampus tersebut.

Di era persaingan antar PT saat ini, sebuah PT membutuhkan adanya sarana yang efektif dalam memasarkan kampus. Seringkali, masyarakat atau calon mahasiswa memiliki sebuah PT bukan karena iklan yang berbiaya mahal, tetapi karena rekomendasi dari sejumlah pihak yang mereka dengarkan, dimana salah satunya adalah mahasiswa PT tersebut. mahasiswa yang puas akan dapat menjadi sumber daya komunikasi yang gratis dan efektif dalam memasarkan kampus, dengan cara memberikan rekomendasi atau

²⁵ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring student satisfaction', pp. 251-267

sekedar mengkomunikasikan hal-hal yang positif terhadap kampus tempat mereka belajar. Dan hal ini perlu disadari oleh PTAIN. Dengan demikian, bagi manajemen sebuah PTAIN, dengan memberikan pelayanan yang memberi kepuasan kepada mahasiswa, selain telah menjalankan syariat Islam, secara tidak langsung kampus juga telah berupaya untuk menjaga kelangsungan hidupnya di masa mendatang.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Maliki Malang berada pada kategori ‘cukup puas’ dengan nilai IKM 64,85%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki dirasakan ‘cukup baik’ bagi mahasiswa UIN Maliki Malang. Sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas adalah sebagai berikut:
 - a. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah berada pada kategori ‘puas’ dengan nilai IKM 67,19%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Fakultas Tarbiyah dirasakan ‘baik’ oleh mahasiswa Fakultas Tarbiyah.
 - b. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Syariah berada pada kategori ‘puas’ dengan nilai IKM 67,22%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Fakultas Syariah dirasakan ‘baik’ oleh mahasiswa Fakultas Syariah.
 - c. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Humaniora dan Budaya berada pada kategori ‘cukup puas’ dengan nilai IKM 65,01%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Fakultas Humaniora dan Budaya dirasakan ‘cukup baik’ oleh mahasiswa Fakultas Humaniora dan Budaya.
 - d. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi berada pada kategori ‘cukup puas’ dengan nilai IKM 64,65%, yang berarti bahwa kualitas

pelayanan Fakultas Psikologi dirasakan 'cukup baik' oleh mahasiswa Fakultas Psikologi.

- e. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi berada pada kategori 'cukup puas' dengan nilai IKM 65,07%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi dirasakan 'cukup baik' oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi.
 - f. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi berada pada kategori 'cukup puas' dengan nilai IKM 63,12%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Fakultas Sains dan Teknologi dirasakan 'cukup baik' oleh mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi.
 - g. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Pasca Sarjana berada pada kategori 'cukup puas' dengan nilai IKM 61,70%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan Program Pasca Sarjana dirasakan 'cukup baik' oleh mahasiswa Program Pasca Sarjana.
2. Dimensi dan item-item layanan yang harus diprioritaskan UIN Maliki Malang dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah:
- a. Prioritas Utama, terdiri dari item layanan ke 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan mahasiswa); ke 12 (ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi); ke 24 (Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak); ke 30 (citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan); ke 36 (adanya *Feedback* dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)) dan item layanan ke 41 (Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa).

- b. Dipertahankan prestasi layanannya, terdiri dari dimensi/ aspek akademik (*academic aspect*) dan reputasi (*reputation*), sedangkan item layanan terdiri dari item layanan ke ke 5 (Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali); ke 13 (kemampuan dosen dalam menyampaikan materi yang dapat membuat mahasiswa paham dan mengerti); (Item layanan ke 14 yaitu kepedulian dan keramahan dosen kepada mahasiswa); ke 15 (respon cepat dosen terhadap permintaan bantuan dari mahasiswa) ke 17 (sikap positif dosen (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam mengajar)); ke 18 (kemampuan dosen berkomunikasi dengan baik); ke 19 (kesediaan dosen dalam memberikan feedback atas hasil belajar mahasiswa); ke 20 (kesediaan dosen untuk meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi); ke 21 (citra kampus sebagai kampus profesional); ke 23 (kelengkapan fasilitas belajar mengajar di kelas (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab, dsb)); ke 27 (keberadaan program studi yang terakreditasi baik) ke 28 (lokasi kampus yang strategis (mudah dijangkau dengan kendaraan umum); ke 29 (akademisi (dosen) yang terdidik dan berpengalaman); ke 33 (kerahasiaan data informasi mahasiswa); ke 39 (silabus Program studi yang terstruktur baik);
- c. Prioritas rendah (prioritas kedua), terdiri dari dimensi/aspek non akademik (*non academic aspect*), dan dimensi reputasi (*reputation*), sedangkan item-item layanan yang menjadi prioritas rendah adalah item layanan ke 1 (Kesediaan staf dalam membantu menyelesaikan

persoalan mahasiswa); ke 2 (Kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); ke 3 (Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); ke 6 (Tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif); ke 7 (Kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan); ke 8 (Sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); ke 9 (Kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); ke 11 (Jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); ke 25 (ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik); ke 26 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)); ke 31 (Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa); ke 34 (Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon); ke 37 (Ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas); dan item layanan ke 40 (Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa).

- d. Bukan prioritas (berlebihan), terdiri dari dimensi akses (*access*) dan isu-isu program (*programme issues*), sedangkan item-item layanan terdiri dari item layanan ke 10 (Ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami); ke 16 (Kesediaan dosen untuk membantu

menyelesaikan persoalan mahasiswa); ke 22 (Ketersediaan fasilitas asrama (ma'had) dan kelengkapannya); ke 32 (Keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi); ke 35 (Ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi); dan item layanan ke 38 (Ketersediaan program studi/jurusan yang variatif).

3. Pengaruh variabe-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
 - a. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dimensi kualitas pelayanan UIN Maliki Malang yang terdiri dari aspek non akademik (X_1), aspek akademik (X_2), reputasi (X_3), akses (X_4), isu-isu program (X_5) dan pengertian (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa mahasiswa UIN Maliki Malang (Y), dengan nilai F hitung $59,307 > F$ tabel $2,238$, dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
 - b. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek non akademik (*non academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung $3,774 > t$ tabel $1,966$, dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
 - c. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel aspek akademik (*academic aspect*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung X_2 $7,823 > t$ tabel $1,996$ dan dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$.
 - d. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel reputasi (*reputation*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung X_3 $3,510 > t$ tabel $1,996$, dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

- e. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel akses (*access*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung X_4 5,165 > t tabel 1,996, dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.
- f. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel isu-isu program (*programme issues*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung X_5 0,626 < t tabel 1,996 dan tingkat signifikansi $0,532 > 0,05$.
- g. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pengertian (*understanding*) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai t hitung X_6 0,024 < t tabel 1,996 dan tingkat signifikansi $0,981 > 0,05$.

B. Saran

1. Bagi Manajemen UIN Maliki Malang
 - a. Memperbaiki prosedur layanan administratif yang tersistematis, baik alur, bentuk maupun waktunya.
 - b. Menciptakan budaya kedisiplinan pada setiap bagian dari civitas akademika UIN Maliki Malang.
 - c. Meningkatkan kualitas SDM UIN Maliki Malang.
 - d. Menyediakan pembiayaan sekaligus bagian yang bertugas sebagai bagian pemeliharaan.
 - e. Melengkapi sarana dan prasarana yang kurang.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada salah satu PT yaitu UIN Maliki Malang, sehingga kedepannya bisa dilakukan dalam konteks penelitian yang lebih luas melibatkan PT lain, baik sesama PT Islam maupun dengan PT umum lainnya, sehingga bisa membandingkan antara layanan PT satu

dengan PT lainnya. Dengan demikian, akan diperoleh suatu pandangan yang lebih luas terkait dengan standar kualitas pelayanan yang perlu dipenuhi oleh sebuah kampus Islam, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar bisa bersaing dengan kampus lainnya.



DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Firdaus. 2006. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 24 No. 1. pp. 31-47
- Abdullah, Firdaus. 2006. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*. 30 (6), pp. 569–581
- Al-Alak, B.A. and Alnaser, A.S.M. 2012. Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1): 156-164
- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alves, H & Raposo, M. 2007. *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*. Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria.
- Annamdevula, Subrahmanyam and Bellamkonda, R.A. 2012. Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. (*International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 4, pp. 412-416.
- Aptisi.org/profil/, di akses tanggal 2 Februari 2014
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi ketigabelas. Jakarta: Penerbit RINEKA CIPTA.
- Arokiasamy, Anantha R. A. & Abdul Ghani bin Abdullah. 2012. Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness, *International Journal of Management and Strategy (IJMS)* Vol. No.3, Issue 5, pp. 1-16
- Athanassopoulos, Antreas; Spiros Gounaris dan Vlassis Stathakopoulos. 2001. Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. *European Journal of Marketing*, Vol. 35 No. 5/6, pp. 687-707
- Athiyaman, Ade. 1997. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540.
- Basri, Seta . 2011. *Uji Regresi Berganda*, 14 April 2011, [tersedia] <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/uji-regresi-berganda.html>. [online] jumat, 7 Maret 2014, 19.55
- Basri, Seta. 2011. *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*, 14 April 2011, [tersedia] <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, jumat, 7 Maret 2014, 19.37

- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.
- Brookes, Maureen & Becket, Nina *Quality Management in Higher Education: A Review of International Issues and Practice*, (Taken from The International Journal for Quality and Standards), www.bsieducation.org/ijqs,
- Brown, R.M. & Mazzarol, T. W. 2009. The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *High Educ*, 58:81–95
- Buchari Alma. 2009. *Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus Pada Mutu*, dalam Buchari Alma dan Ratih Hurriyati (ed.), *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Buttle, F. 1996. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30, 8–32
- Choi, K-S, Lee, H., Kim C. and Lee, S. (2005), “The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: Comparisons across gender, age and types of service,” *Journal of Services Marketing*, vol. 19 no. 3, pp. 140-149.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. 1992. Measuring service quality: reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Dabholkar, P. A. and Overby, J. W. (2005), “Linking process and outcome to service quality and customer satisfaction evaluations,” *International Journal of Service Industry Management*, vol. 16 no. 1, pp. 10-27.
- Daryanto. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya. Apollo.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Depag, 1980)
- Dharmmesta, Basu Swastha & Handoko, Hani. 2013. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Douglas, et.al. 2006. Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 No. 3, pp. 251-267
- Elliot, K.; Healy, M. 2001. Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention, (*Journal of Marketing for Higher Education*, 2001), Vol. 10, N° 4, pp.1-12.
- Elliot, K.; Shin, D. 1999. Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university. *Marketing Management Association*
- Evans, Ian G., 1995. *Marketing for School*. (New York: Cassel).

- Hafidhuddin, Didin & Tanjung, Henry. 2006. *Shariah Principles on Management in Practice*. Jakarta: Gema Insani
- Hanaysha, J. R. M., *et.al.* 2011. Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *Journal of Southeast Asian*, 2011. Vol. 2011, pp. 1-10, <http://www.ibimapublishing.com/journals/JSAR/jsar.html>
- Hennig-Thurau, T.; Langer, M.F. & Hansen, U. 2001. Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality, *Journal of Service Research*, (May) , Volume 3, No. 4: 331-344
- Hill, F.M. (1995) Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, **3**, 10–21.
- Homburg, C., *et.al.* (2005), “Do satisfied customers really pay more? A study of the relationship between customer satisfaction and willingness to pay,” *Journal of Marketing*, vol. 69 (April), pp. 84-96.
- <http://himabioiainwalisongo.blogspot.com/2013/09/iain-walisongo-rangking-4-ptain-terbaik.html>, 9 September 2013, [online] 19 Februari 2014, 19.06
- http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_perguruan_tinggi_negeri_di_Indonesia, di akses tanggal 2 Februari 2014, 15.03
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Gestalt>, [online] 03 Maret 2014, 13:25
- <http://mix.co.id/research/format-baru-persaingan-perguruan-tinggi-di-indonesia/>, [online] 2 Februari 2014, 15:17
- Husain, Abdul Rajak . 1995. *Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Nasional*. Solo: Penerbit CV. ANEKA.
- Iglesias M.P., & Guillén M.J.Y. 2004. Perceived Quality and Price: Their Impact on the Satisfaction of Restaurant Customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6), 373-379.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi pertama, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Jalali, Alireza & Jaafar, Mastura. 2013. Service satisfaction: The case of a higher learning institution in Malaysia, *Universal Journal of Education and General Studies*, Vol. 2(8) pp. 265-275.
- Jurkowitsch, Silke , *et.al.* 2006, A Student Satisfaction Model For Austrian Higher Education Providers Considering Aspects Of Marketing Communications, *Special Edition On Consumer Satisfaction – Global Perspective*, pp. 9-23
- Kheng, Lo Liang, *et.al.* 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57-66

- Kitcharoen, Krisana 2004. The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand, *ABAC Journal*, Sept-Dec., Vol. 24. No. 3, Pp. 20-46.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. Literatur Review: Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal Vol. 24, No.2 (May – August)*, pp. 14-25.
- Kotler, Philip . 2002. *Manajemen Pemasaran*, edisi millenium, terjemahan Indonesia oleh Hendra Teguh; Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Leonnard, *et.al.* 2013. The Loyalty Model Of Private University Student Study Case: STIKOM London School of Public Relation, *International Journal of Information Technology and Business Management*, Vol.20 No.1, pp. 70-89
- Limsiritong & Kattiyapornpong. 2010. Assessing Service Quality Dimensions: A Study of the Construction Supplier Industry in Thailand. *TMC Academic Journal*, 5(1): 23-34
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Marcus, A.; Zaharie, M.; Osoian, C. 2009. Student Satisfaction as a Quality Management Technicque in Higher Education. *Computer Science and Information Technology - Spring Conference, IACSITSC '09*, pp.388-391
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. Importance Performance Anaysis: An easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs, *Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1 (Jan), pp. 77-79
- Mosahab, R. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research* Vol. 3, No. 4, pp. 72-80.
- Mourkani, Gholamreza Shams and Shohoodi, Maryam. 2013. Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 15 (5): 643-651
- Munusamy, J., *et.al.* 2010. Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, pp. 398-404.
- Nasution, M.N. . 2004. *Total Service Management "Manajemen Jasa Terpadu"*. Edisi Pertama. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.

Pendis.kemenag.go.id/file/dokumen/ptaianalisis.pdf

Phadke, Suniti . 2011. Modeling the Determinants of Student Loyalty in Indian Higher Education Setting, *International Conference on Management, Behavioral Sciences and Economics Issues*, 2011, pp. 262-264

Phang, Suh Li. 2013. *Factors influencing international students' study destination decision abroad*, Thesis: University of Gothenburg. Gothenburg: Sweden.

PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi

Ridwan, Muhtadi, dkk. 2008. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Malang: Sekretariat ISO UIN Malang.

Rowley, J. (2003b), "Designing student feedback questionnaires", *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 3, pp. 142-9.

Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Jogjakarta: IRCiSoD.

Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Computindo.

Shauchenka, Hanna & Eugenia Busłowska. Methods And Tools For Higher Education Service Quality Assessment (Survey). *Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej. Informatyka*.

Shirsavar, H.A., S. Gilaninia and A.M. Almani. 2012. A Study of Factors Influencing Positive Word of Mouth in the Iranian Banking Industry *Middle-East Journal of Scientific Research* 11 (4): 454-460

Silva, Fátima de J.H & Fernandes, P.O. Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB), (*Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach*,), 306-315

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kedua, Jakarta: Penerbit LP3ES.

Sivesan, S. 2012. Service Quality And Customer Satisfaction: A Case Study - Banking Sectors In Jaffna District, Sri Lanka. *International Journal Of Marketing, Financial Services & Management Research*. Vol.1 Issue 10, 1-9

- Sugiyanti. 2000. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprayogo, Imam . 2009. *Universitas Islam Unggul*. Malang: UIN Maliki Press.
- Sutanta, Edhy . 2005. *Statistik dan Probabilitas: Teori dan Praktek Komputer*. Yogyakarta: Amus.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tuan, Nguyen Minh. 2012. Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 19: 132-150
- Umar, Husain . 2001. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wicaksono, Deddy Setyawan. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada Pt. Blue Bird Pusaka Di Semarang), Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, (Semarang, 2010)
- www.webometrics.com. Diakses tanggal 22 Desember 2013
- Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (United States of America: Irwin McGraw-Hill.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN	
Tanggal :	
No. Kuisoner :	
Assalaamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh	
Kepada Responden mahasiswa/mahasiswi yang saya hormati,	
Kuesioner ini merupakan instrumen dalam penelitian yang berjudul: 'Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Kajian Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)', guna penyelesaian tugas akhir (tesis) pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, Sekolah Pascasarjana, UIN Maliki Malang, yang dilakukan oleh :	
Nama : Binti Nasukah	
NIM : 12710049	
Saya mohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.	
Wassalaamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh	

Petunjuk : Isilah dengan member tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

A. DATA DEMOGRAFI

1. **Jenis Kelamin (Gender)** : a. Laki-laki b. Perempuan
2. **Jenjang pendidikan** : a. Sarjana b. Pascasarjana (S₂ / S₃)
3. **Semester** : _____
4. **Fakultas** : a. Tarbiyah b. Syari'ah c. Ekonomi
d. Psikologi e. Saintek f. Humaniora dan Budaya
g. Pasca Sarjana (Prodi: _____)

B. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA LAYANAN UIN MALIKI

Dalam tabel berikut akan ada tiga kolom utama, yaitu **KOLOM A, KOLOM B DAN KOLOM C.**

KOLOM B berisi pernyataan-pernyataan mengenai atribut-atribut layanan kampus, yang jawabannya akan anda isikan di **KOLOM A** dan **KOLOM C**. Berikanlah jawaban penilaian dengan tanda centang () atas pernyataan-pernyataan tersebut di sub-sub **kolom A** dan sub-sub **kolom C** yang telah disediakan

Contoh:

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ATRIBUT-ATRIBUT LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5	1) Ketersediaan program studi/jurusan yang variatif	1	2	3	4	5	

KOLOM A merupakan penilaian anda terkait **KEPUASAN** anda terhadap kinerja atribut-atribut layanan **KOLOM B**, dengan kriteria penilaian tingkat kepuasan anda sebagai berikut:

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat Memuaskan	SM	5
Memuaskan	M	4
Cukup memuaskan	CM	3
Kurang memuaskan	KM	2
Tidak memuaskan	TM	1

KOLOM C merupakan penilaian anda terkait **PENTING TIDAKNYA** atribut-atribut layanan di **KOLOM B** bagi **ANDA**, dengan kriteria penilaian **TINGKAT KEPENTINGAN** sebagai berikut:

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat penting	SP	5
Penting	P	4
Cukup penting	CP	3
Kurang penting	KP	2
Tidak penting	TP	1

1. NILAILAH TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN ANDA TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PADA ASPEK NON AKADEMIK YAITU TERKAIT DENGAN KINERJA LAYANAN DI BAGIAN ADMINISTRASI

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ITEM-ITEM LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					1) Kesiapan staf dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa						
					2) Kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa						
					3) Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa						
					4) Respon cepat staf dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa						
					5) Keakuratan data-data laporan staf (KHS, KRS, dll), yang dapat dikonfirmasi kembali						
					6) Tanggung jawab pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administratif						
					7) Kenyamanan jam pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan						
					8) Sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)						
					9) Kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik						
					10) Ketersediaan sistem prosedur pelayanan administratif (misal dalam pembuatan KRS dan KPRS) yang mudah dipahami						
					11) Jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi.						
					12) Ketepatan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi						

2. NILAILAH TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN ANDA TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PADA ASPEK AKADEMIK YAITU TERKAIT DENGAN KINERJA LAYANAN YANG DIBERIKAN DOSEN

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ITEM-ITEM LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					13) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi yang dapat membuat mahasiswa paham dan mengerti						
					14) Kepedulian dan keramahan dosen kepada mahasiswa						
					15) Respon cepat dosen terhadap permintaan bantuan dari mahasiswa						
					16) Kesiapan dosen untuk membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa						
					17) Sikap positif dosen (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam mengajar)						
					18) Kemampuan dosen berkomunikasi dengan baik						
					19) Kesiapan dosen dalam memberikan feedback atas hasil belajar mahasiswa						
					20) Kesiapan dosen untuk meluangkan waktu bagi mahasiswa dalam berkonsultasi						

3. NILAILAH TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN ANDA TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PADA ASPEK REPUTASI KAMPUS YAITU TERKAIT DENGAN CITRA KAMPUS SEBAGAI KAMPUS YANG PROFESIONAL DENGAN PELAYANAN YANG BAIK

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ITEM-ITEM LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					21) Citra kampus sebagai kampus profesional						
					22) Ketersediaan fasilitas asrama (ma'had) dan kelengkapannya						
					23) Kelengkapan fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar (perpustakaan, kelengkapan ruang kelas, lab)						
					24) Ketersediaan kelas dengan jumlah siswa yang tidak terlalu banyak						
					25) ketersediaan program penjamin kualitas pelayanan kampus (seperti ISO series) yang berjalan baik						
					26) ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb)						
					27) Keberadaan program studi yang terakreditasi baik						
					28) Lokasi kampus yang strategis (mudah dijangkau dengan kendaraan umum)						
					29) Akademisi (dosen) yang terdidik dan berpengalaman						
					30) Citra kampus yang membuat lulusan mudah mendapatkan pekerjaan						

4. NILAILAH TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN ANDA TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PADA ASPEK AKSESTABILITAS KAMPUS YAITU TERKAIT DENGAN KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN DALAM BERHUBUNGAN DENGAN SELURUH PIHAK KAMPUS

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ITEM-ITEM LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					31) Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus kepada setiap mahasiswa						
					32) Keadilan kampus kepada seluruh mahasiswa dalam memberikan kebebasan berekspresi						
					33) Kerahasiaan data informasi mahasiswa						
					34) Kemudahan staf kampus untuk dapat dihubungi mahasiswa melalui telepon						
					35) Ketersediaan kesempatan bagi mahasiswa untuk berorganisasi						
					36) Adanya Feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)						
					37) Ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas						

5. NILAILAH TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN ANDA TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT PADA ASPEK PROGRAM STUDI DAN KETERSEDIAAN LAYANAN PENUNJANG BAGI MAHASISWA

KOLOM A					KOLOM B	KOLOM C					
TINGKAT KEPUASAN						ITEM-ITEM LAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
TM	KM	CM	M	SM			TP	KP	CP	P	SP
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					38) Ketersediaan program studi/jurusan yang variatif						
					39) Silabus Program studi yang terstruktur baik						
					40) Ketersediaan layanan konseling bagi mahasiswa						
					41) Ketersediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa						

C. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN ATAS KESELURUHAN LAYANAN KAMPUS

1. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas pelayanan kampus secara keseluruhan
 - a. Sangat tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Sedang
 - d. Rendah
 - e. Sangat rendah

Tuliskanlah **KELUHAN** dan **SARAN** anda atas kualitas pelayanan kampus yang selama ini anda rasakan.

a) Keluhan:

b) Saran :

====JAZAAKUMULLAAH KHOIRON KATSIR====
 ===SYUKRON===

Item2	Pearson Correlation	0.485	0.551	0.582	0.550	0.553	0.574	0.164	0.152	0.275	0.349	0.229	0.474	0.768	0.550	0.652	0.424	0.550	0.598	0.552	0.491	1	0.461	0.709	0.415	0.595	0.122	0.668	0.514	0.611	0.621	0.569	0.573	0.428	0.255	0.610	0.501	0.573	0.547	0.455	0.559	0.551	0.663			
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.002	0.024	0.005	0.001	0.027	0.345	0.180	0.109	0.040	0.187	0.004	0.000	0.001	0.000	0.011	0.001	0.000	0.001	0.005	0.000	0.000	0.013	0.020	0.485	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.027	0.010	0.176	0.000	0.002	0.000	0.041	0.006	0.054	0.052	0.000			
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	
Item2	Pearson Correlation	0.667	0.677	0.680	0.525	0.450	0.623	0.440	0.559	0.472	0.548	0.439	0.571	0.552	0.534	0.545	0.655	0.470	0.614	0.578	0.559	0.481	1	0.648	0.604	0.282	0.308	0.555	0.591	0.591	0.510	0.491	0.281	0.272	0.197	0.261	0.433	0.397	0.246	0.654	0.564	0.540	0.735			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001	0.007	0.000	0.007	0.001	0.004	0.001	0.008	0.016	0.001	0.001	0.001	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.021	0.003	0.000	0.000	0.100	0.072	0.001	0.000	0.020	0.002	0.005	0.101	0.115	0.257	0.024	0.015	0.018	0.001	0.000	0.052	0.048	0.000			
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	
Item2	Pearson Correlation	0.564	0.566	0.439	0.546	0.523	0.624	0.359	0.407	0.523	0.596	0.548	0.568	0.743	0.654	0.701	0.613	0.647	0.608	0.555	0.645	0.709	0.648	1	0.493	0.622	0.496	0.764	0.769	0.762	0.669	0.632	0.510	0.696	0.550	0.672	0.573	0.761	0.277	0.631	0.510	0.555	0.657			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.008	0.042	0.001	0.000	0.046	0.013	0.001	0.016	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000			
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.486	0.596	0.579	0.682	0.467	0.556	0.595	0.551	0.276	0.448	0.576	0.439	0.529	0.549	0.517	0.622	0.516	0.545	0.513	0.255	0.415	0.604	0.495	1	0.276	0.297	0.515	0.595	0.571	0.561	0.489	0.247	0.124	0.294	0.212	0.407	0.201	0.451	0.579	0.355	0.145	0.650			
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.019	0.000	0.000	0.005	0.036	0.018	0.000	0.108	0.007	0.026	0.008	0.001	0.001	0.001	0.000	0.065	0.001	0.002	0.140	0.013	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.153	0.197	0.086	0.221	0.015	0.197	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.409	0.401	0.220	0.279	0.598	0.487	0.181	0.551	0.464	0.290	0.471	0.524	0.581	0.466	0.490	0.570	0.520	0.518	0.525	0.512	0.393	0.265	0.622	0.178	1	0.735	0.595	0.625	0.572	0.545	0.492	0.511	0.677	0.546	0.555	0.446	0.560	0.121	0.178	0.514	0.445	0.650			
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.017	0.203	0.104	0.019	0.002	0.295	0.059	0.005	0.091	0.001	0.000	0.000	0.005	0.005	0.028	0.001	0.065	0.059	0.002	0.020	0.100	0.000	0.106	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.002	0.001	0.000	0.042	0.001	0.007	0.000	0.488	0.506	0.068	0.007	0.000			
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.506	0.428	0.254	0.459	0.370	0.448	0.260	0.448	0.670	0.126	0.468	0.560	0.465	0.468	0.562	0.459	0.511	0.501	0.501	0.269	0.123	0.502	0.496	0.297	0.755	1	0.532	0.612	0.498	0.471	0.550	0.551	0.468	0.598	0.507	0.448	0.242	0.302	0.573	0.462	0.609				
	Sig. (2-tailed)	0.075	0.010	0.241	0.006	0.028	0.007	0.152	0.007	0.000	0.471	0.005	0.034	0.005	0.005	0.052	0.006	0.060	0.079	0.002	0.118	0.485	0.072	0.002	0.065	0.000	0.000	0.000	0.002	0.004	0.029	0.001	0.004	0.005	0.018	0.002	0.007	0.160	0.078	0.026	0.005	0.000				
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.485	0.439	0.450	0.244	0.418	0.432	0.349	0.289	0.236	0.478	0.564	0.657	0.654	0.651	0.354	0.561	0.551	0.597	0.463	0.655	0.666	0.555	0.784	0.515	0.555	0.332	1	0.632	0.567	0.647	0.390	0.449	0.569	0.551	0.523	0.466	0.551	0.195	0.555	0.290	0.272	0.731			
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.008	0.010	0.043	0.012	0.010	0.040	0.092	0.175	0.004	0.032	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.005	0.000	0.000	0.001	0.000	0.002	0.001	0.035	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.039	0.001	0.005	0.001	0.262	0.001	0.091	0.115	0.000				
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.516	0.438	0.428	0.565	0.393	0.512	0.277	0.558	0.478	0.365	0.568	0.560	0.700	0.751	0.578	0.655	0.616	0.600	0.621	0.478	0.514	0.591	0.769	0.593	0.625	0.612	0.632	1	0.640	0.575	0.462	0.440	0.554	0.575	0.499	0.592	0.630	0.529	0.509	0.522	0.504	0.768			
	Sig. (2-tailed)	0.056	0.008	0.011	0.001	0.020	0.001	0.107	0.046	0.004	0.052	0.051	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.002	0.000	0.000	0.019	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008	0.008	0.001	0.017	0.002	0.000	0.000	0.054	0.002	0.001	0.002	0.000				
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.557	0.441	0.559	0.348	0.495	0.566	0.382	0.430	0.423	0.515	0.511	0.365	0.656	0.479	0.698	0.523	0.575	0.475	0.445	0.475	0.611	0.592	0.762	0.571	0.572	0.495	0.567	0.640	1	0.490	0.445	0.587	0.572	0.188	0.593	0.479	0.564	0.257	0.555	0.433	0.548	0.704			
	Sig. (2-tailed)	0.035	0.008	0.046	0.042	0.005	0.000	0.553	0.010	0.011	0.065	0.002	0.032	0.000	0.004	0.000	0.001	0.000	0.004	0.007	0.004	0.000	0.020	0.000	0.028	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.022	0.000	0.284	0.000	0.004	0.156	0.021	0.009	0.001	0.000				
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.619	0.559	0.593	0.600	0.444	0.504	0.266	0.594	0.484	0.467	0.570	0.551	0.744	0.723	0.616	0.620	0.542	0.713	0.575	0.555	0.621	0.510	0.669	0.561	0.543	0.471	0.647	0.575	0.490	1	0.643	0.520	0.445	0.554	0.554	0.664	0.456	0.500	0.701	0.512	0.551	0.797			
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.021	0.000	0.000	0.008	0.002	0.122	0.019	0.005	0.008	0.020	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.044	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.001	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.005	0.002	0.000	0.002	0.052	0.000					
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item2	Pearson Correlation	0.759	0.451	0.502	0.486	0.404	0.564	0.252	0.528	0.548	0.395	0.512	0.454	0.605	0.560	0.569	0.403	0.55																												

B. Uji Reliabilitas Item Tingkat Kepentingan dan Item Tingkat Kepuasan

Reliability (Kepentingan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	41

Reliability (Kepuasan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	42

Lampiran 3. Rekap data Hasil Kuesioner

A. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Tarbiyah

No Resp	Item Kepuasan Ke																																										Σ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42					
1	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	172			
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	142				
3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	163				
4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	165				
5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	125				
6	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	5	4	5	3	2	4	2	4	5	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	135			
7	2	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	131			
8	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	108				
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	159			
10	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	159				
11	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	169		
12	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	187		
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	158		
14	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	107			
15	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	154			
16	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	115			
17	3	4	3	3	5	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	167	
18	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	151		
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	135		
20	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	139		
21	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	132		
22	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	155		
23	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	150		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	167	
25	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	154	
26	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	163
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2	1	4	3	3	3	3	3	135		
28	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	5	5	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	3	137	
29	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	114		
30	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	156
31	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	2	4	142		
32	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	159		
33	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	120		
34	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	141		
35	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	5	2	2	4	2	2	2	3	5	4	5	3	2	3	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	134		
36	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	147			
37	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	108			

38	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	160						
39	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	165					
40	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	5	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	125						
41	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	5	3	1	5	4	4	3	2	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	3	112						
42	3	4	4	5	5	5	4	4	1	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	3	5	5	1	5	5	5	2	2	1	5	4	1	2	4	4	4	1	3	3	153						
43	3	4	3	4	3	4	2	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	149						
44	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	139						
45	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	161					
46	4	3	3	2	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	5	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3	2	1	3	127						
47	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	152						
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	179
49	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	75			
50	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	5	3	2	4	2	2	4	2	3	1	3	4	4	3	3	4	5	2	2	5	5	2	4	1	3	4	128						
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	133			
52	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	117			
53	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	173				
54	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	3	174						
55	1	2	2	2	4	4	4	3	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	127					
56	3	2	3	3	2	4	4	5	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	5	5	2	5	4	2	4	2	5	3	3	2	5	2	4	3	120						
57	3	1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	158				
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	119				
59	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	159			
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	114			
61	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	118					
62	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	135				
63	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	163			
64	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	3	141					
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	147					
66	3	2	2	3	4	3	1	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	3	5	4	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	5	3	124					
67	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	5	4	2	3	5	5	5	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	5	3	122						
68	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	150			
69	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	156					
70	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	162			
71	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	122				

No Resp	Item Kepentingan Ke																																										Σ			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42				
1	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	161		
2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	189	
3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	161	
4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	162

47	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	186			
48	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	202	
49	1	1	2	2	3	2	5	3	2	4	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	77		
50	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	170			
51	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	152			
52	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	158			
53	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	178				
54	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	177				
55	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	193				
56	2	2	3	3	2	4	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	181			
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	169			
58	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	162		
59	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	189			
60	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	3	5	1	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	2	5	5	5	3	173						
61	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	188		
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	209			
63	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	172			
64	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	2	4	2	4	5	4	3	4	5	5	3	173					
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	166		
66	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	170		
67	4	2	4	5	5	3	5	5	5	3	2	5	5	3	4	3	5	3	5	2	2	5	4	2	3	4	5	5	2	4	5	4	2	2	5	3	2	3	5	2	4	3	154					
68	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	148			
69	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	155			
70	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	154		
71	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	163

B. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Syariah

No Resp	Item Kepuasan Ke																																										Σ			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42				
1	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	120	
2	4	4	4	2	5	3	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	1	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	128			
3	2	2	3	2	4	3	4	2	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	1	5	5	4	2	4	2	5	3	5	5	3	4	3	2	2	3	145			
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	150	
5	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	106		
6	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	136
7	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	4	2	3	4	2	3	4	2	1	5	4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	3	3	1	1	3	117	
8	3	3	3	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	163
9	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	2	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	154		
10	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	148		
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	143	
12	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	5	4	2	5	5	4	5	5	3	2	2	3	4	5	3	2	4	4	5	3	5	4	5	2	2	3	3	144			
13	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	1	2	1	3	3	4	4	3	4	2	1	2	2	2	2	4	4	3	2	3	104		

36	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	5	4	3	2	2	5	5	5	2	3	2	2	1	2	3	116	
37	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	1	2	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	154
38	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	161

No Resp	Item Kepentingan Ke																																										Σ			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	2	4	2	4	1	4	5	1	1	3	1	4	2	5	1	3	2	4	2	4	1	5	2	4	1	5	4	3	2	4	121			
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	143	
3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	170		
4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	168		
5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	163		
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	2	179		
7	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	178	
8	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	186			
9	4	3	5	2	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	137		
10	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	171	
11	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	2	139	
12	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	177		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	162	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	157	
15	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	190	
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	194
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	206	
18	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	190	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208	
20	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	5	2	177		
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	200	
22	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	169		
23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	193	
24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	197	
25	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	184
26	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	181	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	196
29	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	183	
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	200
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	197	
32	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	189	
33	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	187	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	207	
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	180	
36	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	186	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	207		
38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	189	

E. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Ekonomi

No Resp	Item Kepuasan Ke																																										Σ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42					
1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	5	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	5	3	1	4	1	5	5	3	4	3	4	5	2	4	3	3	3	4	5	1	3	125				
2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	1	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	112				
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	157		
4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	93			
5	2	3	1	2	5	3	2	3	3	4	1	5	2	3	3	3	1	1	3	2	4	1	2	2	3	1	3	4	3	2	3	5	1	1	1	5	5	4	3	1	1	4	111				
6	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	126			
7	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	2	1	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	106			
8	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	143			
9	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	1	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	110			
10	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	149			
11	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	154			
12	3	2	4	5	5	3	2	4	4	5	2	2	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	5	2	2	5	5	5	5	4	4	3	2	4	3	4	5	4	2	2	3	148				
13	1	1	1	1	4	1	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	1	2	119				
14	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	175				
15	3	2	3	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	3	1	1	3	4	2	1	2	89				
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	139			
17	2	2	3	1	1	3	4	4	1	1	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	4	1	4	2	4	4	1	101			
18	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4	5	5	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	3	1	3	135				
19	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	4	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	124				
20	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129			
21	4	4	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	152			
22	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	1	3	2	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	140			
23	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	138		
24	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	149		
25	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	143			
26	3	3	4	4	2	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	168		
27	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	115			
28	4	3	3	4	2	2	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	159		
29	2	3	1	3	5	3	4	2	3	5	4	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	2	2	3	3	4	4	4	5	5	1	1	3	140		
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	152	
31	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	137			
32	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	163	
33	3	3	2	4	2	3	2	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1	4	1	3	1	3	3	3	1	1	3	5	2	4	1	2	3	2	1	2	3	115				
34	3	2	3	2	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	151		
35	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	162			
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	164			
37	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	169		
38	3	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	163		
39	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	169		
40	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	186		
41	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	129

42	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	135
43	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	3	2	2	1	3	138
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	125	
45	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	2	5	5	4	2	2	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	140
46	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	124
47	3	4	3	2	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	1	3	119
48	4	4	2	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	3	1	2	2	2	4	5	2	2	3	130

No Resp	Item Kepentingan Ke																																										Σ					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	195			
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	190	
3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	187			
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	141				
5	4	3	5	4	1	2	3	2	2	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	174			
6	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	181				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	183				
8	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	195		
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	166			
10	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	199	
11	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	194		
12	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	179				
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	204		
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	190				
15	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	199			
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208		
17	2	2	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	160			
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	207		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	190		
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208	
21	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	199		
22	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	190		
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	165		
24	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	193	
25	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	180			
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	201
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	131	
28	5	5	5	4	5	4	2	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	176		
29	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	163		
30	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	185		
31	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	176			
32	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	190		
33	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	147		
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	198		
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4										

38	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	2	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	4	162			
39	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	161	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	189	
41	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	180
42	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	185
43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	206
44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	170
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	196
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208
47	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	189
48	2	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	193

F. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Fakultas Sains dan Teknologi

No Resp	Item Kepuasan Ke																																										Σ		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
1	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3	4	2	126
2	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	134	
3	4	3	2	1	5	3	5	3	2	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	1	4	5	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3	4	3	2	134	
4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	2	141
5	2	3	3	2	4	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	136	
6	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	126	
7	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	1	4	4	3	1	3	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	1	2	1	2	115		
8	4	4	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	4	3	4	1	3	4	4	4	3	5	2	3	2	2	4	3	2	2	4	4	141		
9	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	163	
10	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	1	3	4	2	3	135		
11	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	144	
12	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	151	
13	4	3	2	1	5	3	5	3	1	3	2	4	3	2	3	1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	1	3	5	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	1	2	3	121		
14	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	2	1	3	4	4	1	3	1	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	1	1	3	116		
15	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	152		
16	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	1	2	91		
17	2	2	3	1	4	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	2	2	3	134		
18	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	169		
19	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	142	
20	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	122		
21	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	5	4	4	4	2	141		
22	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	68	
23	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	103	
24	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	169		
25	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	101		
26	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	134	
27	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	148	
28	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	151	

29	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	149									
30	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	148									
31	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	101									
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	1	3	120								
33	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	1	1	2	106									
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	135							
35	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	1	3	4	2	2	2	132								
36	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	118								
37	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	150								
38	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	5	4	2	2	5	3	4	5	1	2	4	3	4	3	4	135								
39	2	2	1	3	4	4	3	5	2	5	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	4	5	5	2	1	2	4	1	2	4	5	5	5	4	4	2	125								
40	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	5	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1	3	121				
41	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	170							
42	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	1	4	169							
43	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	137						
44	3	2	1	1	2	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	89						
45	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	103						
46	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	139					
47	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	144					
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	2	4	2	5	5	5	5	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	145						
49	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	142				
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	2	4	5	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	150						
51	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	144						
52	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	179						
53	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	143			
54	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	154			
55	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160					
56	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	107				
57	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	131					
58	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	161		
59	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	161	
60	2	3	2	4	3	3	1	4	3	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	5	3	2	1	3	124						
61	1	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	3	1	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	115			
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	150				
63	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	61			
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	154			
65	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	135			
66	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	152		
67	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	123	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	124
69	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	120			
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	116
71	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	5																								

45	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	190								
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208							
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	179							
48	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	199							
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	200				
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208						
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	195					
52	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	185					
53	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	199				
54	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	200				
55	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	196				
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	175			
57	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	156					
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	193			
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	193		
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	201	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	182	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	206
64	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	186	
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	207	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	209	
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	175	
68	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	206	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	205
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	186
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	196
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	208

G. Rekap Item Kepuasan dan Kepentingan Program Pascasarjana

No Resp	Item Kepuasan Ke																																										Σ				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42					
1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	129			
2	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	2	4	159	
3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1	1	3	1	3	119		
4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	174	
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	4	5	2	2	4	155	
6	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	174	
7	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
8	1	1	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	1	2	139
9	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	155
10	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	153
11	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	176
12	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	148

13	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	2	1	3	139							
14	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	110								
15	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	92					
16	4	3	2	3	1	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	1	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	2	1	3	5	3	1	3	4	146					
17	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	4	3	2	3	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	1	3	3	4	1	1	1	1	3	103					
18	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	138					
19	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	1	3	142					
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	166					
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	162				
22	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	4	3	2	3	2	131			
23	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	1	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	1	2	3	1	1	1	1	119				
24	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	129				
25	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	120					
26	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	133					
27	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	151				
28	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	1	1	4	152			
29	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	3	2	1	1	1	5	3	2	3	3	1	1	1	2	2	4	1	1	2	107				
30	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	118			
31	4	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	4	4	3	1	4	2	2	3	1	2	5	2	3	2	5	1	3	5	5	5	4	4	5	2	2	1	2	2	4	113					
32	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	185			
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2	4	173		
34	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	107				
35	1	4	2	3	3	4	3	1	3	1	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	1	1	2	3	4	3	4	2	4	2	1	2	3	2	4	3	4	2	1	3	2	3	116					
36	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	109				
37	3	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	131			
38	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	1	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	139	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	5	1	1	4	5	5	4	4	3	5	3	1	1	3	3	3	1	1	4	101	
40	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	4	2	1	4	4	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	78		
41	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	74		
42	1	1	1	1	1	2	2	2	5	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	1	1	3	129				
43	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	1	3	3	2	1	1	1	3	119					
44	1	1	1	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	1	5	5	5	4	4	4	5	2	1	1	2	4	4	1	1	5	127						
45	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	4	3	4	3	3	4	151				
46	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	147			
47	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	4	2	1	3	4	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	1	1	2	90					
48	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	109						
49	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	134
50	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	139					
51	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	153					
52	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	2	4	157		
53	5	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	149		
54	3	5	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	3	5	4	5	3	5	5	4	2	4	4	5	4	3	1	3	4	2	2	1	3	140					
55	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	174					
56	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	129				

Lampiran 4. Rekap Data Keluhan dan Saran Mahasiswa

A. Fakultas Tarbiyah

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	L	TARBIYAH		
2	L	TARBIYAH	pembuatan surat untuk observasi yang terlalu berbelit-belit dan teralau lama, bahkan itu akan memperlambat tugas kita sebagai mahasiswa.	kalaupun bis dalam pembuatan surat-surat terkait tugas-tugas mahasiswa dipermudah.
3	L	TARBIYAH		
4	L	TARBIYAH		
5	L	TARBIYAH	rata-rata dari staf kurang ramah terhadap mahasiswa yang akan berkonsultasi atau meminta suatu permintaan.	untuk itu dimohon staf tidak mempersulit mahasiswa yang akan berkonsultasi atau meminta suatu permintaan.
6	P	TARBIYAH	dosen pembimbing yang selalu ga ada. Sarana wifi kurang memadai.	be better than now
7	P	TARBIYAH	terkadang staf administrasi menyepelekan kepentingan mahasiswa. Kebanyakan dilempar-lemparkan ke petugas lain dan dipersulit.	pihak-pihak terkait lebih mendisiplinkan staf-stafnya.
8	L	TARBIYAH	layanan perpustakaan yang kurang memuaskan. Sering tutup disaat hari kerja & tutup disaat belum waktunya.	perpustakaan itu penting, tapi lebih penting jika dibuka lebih panjang waktunya.
9	P	TARBIYAH		
10	P	TARBIYAH		
11	L	TARBIYAH		
12	L	TARBIYAH		
13	L	TARBIYAH		
14	L	TARBIYAH	banyak sekali fasilitas dan pelayanan yang lain kurang memuaskan sehingga membuat proses pembelajaran kurang nyaman.	mengadakan perbaikan pada fasilitas yang kurang baik dan mengganti dengan yang lebih baik.
15	P	TARBIYAH	banyak sampah dan berserakan di halaman dan di kelas. Referensi bahasa Arab kurang bagi mahasiswa, prodi bahasa arab khususnya.	petugas kebersihan harus siap siaga setiap saat. Perbanyak referensi bahasa arab
16	P	TARBIYAH	fasilitas kelas yang kurang nyaman.	bagaimana bisa mahasiswa bisa belajar menerima dan mengamalkan yang diajarkan/yang disampaikan dosen.
17	P	TARBIYAH	kurangnya fasilitas gedung kuliah. Kurangnya fasilitas wifi.	sarana dan prasarana harus diperbaiki.
18	P	TARBIYAH	cenderung masih ada perlakuan khusus terhadap mahasiswa tertentu.	seharusnya dalam melayani, tidak memandang siapapun.
19	P	TARBIYAH	fasilitas yang ada masih banyak yang rusak.	lebih ditingkatkan perbaikan.
20	L	TARBIYAH	kurang adanya sikap positif ketika melayani mahasiswa.	lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan.
21	P	TARBIYAH	LCD kelas diperbaiki/diperbarui karena rusak dan mengganggu pembelajaran (terlalu kotor LCD nya). Fasilitas di UIN tidak hanya sekedar ada, melainkan layak untuk digunakan. Kamar mandi tidak layak pakai.	untuk segera diperhatikan dan diperbaiki karena sangat urgen.
22	P	TARBIYAH	tidak adanya gazebo untuk mahasiswa, hanya ada rumput-rumput yang digunakan mahasiswa berdiskusi atau kuliah di luar kelas. Kamar mandi umum yang kurang terjaga kebersihan maupun prasarananya, misal (pintu rusak). Mayoritas sarana & prasarana yang kurang memuaskan.	sebagai rintisan World Class University, semua aspek universitas juga harus siap sebagai kampus internasional. Sejauh ini pelayanan kampus sudah memuaskan, namun sarana prasarana masih kurang untuk mencapai World Class University. Perbaikan sarpras & peningkatan mutu pelayanan kampus harus segera diwujudkan untuk menuju World Class University.
23	P	TARBIYAH		
24	P	TARBIYAH	hanya untuk mahasiswa semester 1 dan 2 yang boleh tinggal di ma'had sunan ampel al'ali	sebaiknya dipersilakan bagi mahasiswa secara keseluruhan yang ingin tinggal di ma'had sunan ampel al'Ali.
25	P	TARBIYAH	terkadang harus melalui prosedur yang sulit.	lebih memperhatikan.

26	P	TARBIYAH	sebenarnya pelayanan kampus sudah cukup memberikan kontribusi yang memuaskan, namun terkadang masih bingung dimana harus mengurus.	
27	P	TARBIYAH		
28	P	TARBIYAH	kurangnya pelayanan dan ketersediaan prosedur administrasi (menyulitkan mahasiswa).	melayani keperluan mahasiswa dengan sepenuh hati.
29	L	TARBIYAH	masih lamanya dalam membetulkan fasilitas kampus khususnya di dalam ma'had karena masih banyaknya kerusakan-kerusakan yang ada.	mempercepat respon perbaikan dan memperbaiki kerusakan-kerusakan yang ada di ma'had.
30	L	TARBIYAH	seringkali mengalami trouble saat KRS an.	meminimalisir terjadinya ketroubelan dalam hal KRS-an.
31	P	TARBIYAH	kurang adanya pengarahannya yang spesifik.	agar lebih fokus terhadap perkembangan mahasiswa.
32	L	TARBIYAH	andaikan UIN saat ini masih dalam rintisan menuju World Class University, saya rasa masih menjadi mimpi dalam keluarga besar UIN Malang. Banyak sistem yang kurang memuaskan dan bahkan bermasalah.	tolong lebih diperbaiki sistem yang ada di internal kampus. Jangan terlalu menjual omong kosong.
33	L	TARBIYAH	birokrasi kampus dirasa kurang dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dan kurang open manajemen kepada mahasiswa.	lebih transparan dalam semua urusan.
34	L	TARBIYAH	pelayanan kurang memuaskan karena yang saya rasakan terlalu mempersulit birokrasinya dan membuat mahasiswanya males kalau ada urusan dengan kampus.	saya menyarankan berikanlah kemudahan mahasiswa dalam hal urusan kampus.
35	P	TARBIYAH	jam buka perpustakaan kurang maksimal. Keamanan parkir sepeda pancal kurang diperhatikan.	jam buka perpustakaan diperpanjang. Lebih diperhatikan keamanan parkir sepeda pancal karena banyak yang kehilangan.
36	P	TARBIYAH	ada beberapa aliran yang membuat saya pribadi khususnya teman-teman mahasiswa umumnya resah. Wifi yang macet.	memfilter aliran-aliran yang tidak sesuai dengan al-Qur'an dan as-Sunnah. Pembangunan dan fasilitas kampus ditambah. Wifinya aksesnya lebih diperhatikan lagi.
37	L	TARBIYAH	kurang memberi ruang apresiasi kemampuan mahasiswa. Staf yang belum sampai memuaskan.	lebih profesional dalam bekerja. Mengapresiasi segala potensi mahasiswa.
38	P	TARBIYAH	proses administrasi yang lama dan tak jelas kapan waktunya. Contohnya: pembuatan surat observasi yang selalu kurang ramah untuk pegawai fakultas, apalagi anak-anak SMK yang praktek membantu.	ramah dalam membantu adalah cermin keikhlasan anda dalam bekerja.
39	P	TARBIYAH	tempat parkir yang kurang luas.	agar lahan parkir bisa diperluas, atau bisa dikurangi jumlah mahasiswa yang membawa kendaraan bermotor sehingga akan tercipta suasana kampus yang rapi dan bersih, tanpa ada kendaraan bermotor diluar tempat parkir.
40	L	TARBIYAH		
41	L	TARBIYAH	perpustakaan tidak benar-benar komitmen mencerdaskan mahasiswa. Jadwal bukututupnya sak karepe dewe orang-orangnya / staf-staf nya sering memaksa menutup perpustakaan walaupun masih, misal setengah jam lagi dari waktu normal.	tambah tempat-tempat rekreasi, terutama gazebo.
42	L	TARBIYAH	green house (rumah hijau) sangat jauh dari layak. Kebersihan area ma'had. Tempat belajar di luar kelas tidak ada. Sarana olah raga kurang sempurna.	perbaikan harus ada. Kesadaran harus ditingkatkan. Pengadaan supaya efektivitas belajar diperoleh. Perlengkapan sarana dan prasarana olah raga harus lengkap supaya mahasiswa yang menganggur bisa berolah raga.
43	L	TARBIYAH	masih kurangnya tempat untuk istirahat buat mahasiswa (gazebo) dll.	memperbanyak tempat istirahat di kampus.
44	L	TARBIYAH		memperbanyak kuota. Mempersedikit kuota kelas.
45	L	TARBIYAH	masih kurang banyak beasiswa bagi para mahasiswa. Akses internet yang lambat.	akses internet yang lambat agar diperbaiki.
46	L	TARBIYAH	air ma'had MSAA hampir setiap hari kekurangan terutama untuk mandi dan mencuci.	membuat mata air/sumber air baru dengan pengeboran.
47	L	TARBIYAH	jam pelayanan administrasi kampus tidak menentu, misalnya jam buka perpustakaan dan kantor fakultas kurang menentu.	waktu pelayanan hendaknya ditentukan dengan baik. Kedisiplinan dosen dan mahasiswa perlu ditingkatkan. Meningkatkan tingkat keramahan petugas administrasi dalam melayani mahasiswa.
48	P	TARBIYAH	wifi ma'had sering ga connect. Air macet-macetan	dahulukan kepentingan mahasiswa.
49	P	TARBIYAH	sistem tidak sesuai dengan mahasiswa (contoh PKPBA). Wifi jarang konek. Air	memperluas jaringan wifi.

			kurang. Kebersihan kurang terjaga.	
50	P	TARBIYAH		
51	L	TARBIYAH		
52	L	TARBIYAH	tempat parkir yang kurang luas. Masjid yang kurang luas. Kurang tersedianya fasilitas rekreasi.	membangun tempat parkir baru, dan masjid diperluas lagi. Membangun gazebo mahasiswa.
53	L	TARBIYAH	kurang tersedianya ruang rekreatif di taman kampus seperti gazebo, membuat mahasiswa belajar bersama di ruang ibadah. Rasanya terkadang mengganggu aktivitas ibadah.	menyediakan ruang rekreatif mahasiswa yang mendukung aktivitas belajar.
54	L	TARBIYAH	beasiswa serta pelayanan fakultas kurang sampai dirasakan mahasiswa.	lebih ditingkatkan lagi dan menjangkau seluruh mahasiswa.
55	P	TARBIYAH	kurangnya respon cepat dalam perbaikan jika ada kerusakan di ma'had. Kurang ramahnya bagian staf administrasi. Kurang teraturnya kendaraan di sekitar kampus yang menyebabkan kecelakaan.	pengaturan lalu lintas di kampus. Perbaikan pada kerusakan harus cepat direspon. Penyediaan ruang belajar outdoor.
56	P	TARBIYAH	kampus kurang rindang. Tidak ada gazebo. Ruang kelas kadang panas. Jika ganti jam kelas kadang susah cari kelas kosong.	saran saya semua keluhan saya dan teman-teman cepat ditanggapi dan cepat diselesaikan dengan baik.
57	P	TARBIYAH	wifi lambat. Fasilitas ma'had banyak yang rusak. Biaya ma'had mahal sekali.	wifi cepat. Ma'had fasilitas kurang berkualitas. Biaya ma'had jangan terlalu mahal.
58	L	TARBIYAH	jika ada pengumuman tentang kampus hanya lewat internet, kegiatan pelayanan kampus juga terkadang tidak teratur. Kadang mempersulit mahasiswa.	dalam menginformasikan suatu masalah, jangan hanya baik saja. Namun juga informasikan suatu masalah yang kurang dari kampus.
59	P	TARBIYAH		
60	P	TARBIYAH		
61	L	TARBIYAH		
62	L	TARBIYAH	lahan parkir sempit. Sarana belajar selain kelas tidak ada. Keterlambatan dosen.	dosen tidak telat. Lahan parkir diperluas. Sarana belajar selain kelas diadakan.
63	L	TARBIYAH	kehadiran SIAKAD masih sering kurang. Banyak yang komplain masalah absensi kehadiran yang kurang akurat.	lebih memperhatikan juga terhadap layanan on-line.
64	P	TARBIYAH		
65	L	TARBIYAH		
66	P	TARBIYAH		
67	P	TARBIYAH		
68	P	TARBIYAH		
69	L	TARBIYAH		
70	L	TARBIYAH	sulitnya menghubungi pihak administrasi rektorat yang jarang ada pada jam kerja	lebih memperhatikan masalah yang diajukan mahasiswa dan merespon dengan baik tanpa mempersulit dan lebih baik bisa memberi pengarahan

B. Fakultas Syariah

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	L	SYARIAH	petugas staf administrasi di UIN sangat sangat sangat kurang senyum.	
2	L	SYARIAH	terkadang pegawai/dosen kurang tepat waktu dan cenderung cuek kepada mahasiswa.	seminar kode etik untuk para dosen dan staf
3	L	SYARIAH	dalam kampus ini, pelayanannya masih dipersulit karena ada online dan juga ada manual dan ini banyak menyita waktu.	perbaiki sistem administrasi agar tidak menyita waktu mahasiswa.
4	P	SYARIAH		
5	P	SYARIAH		
6	L	SYARIAH	lambat	diperlakukan seperti raja.
7	P	SYARIAH		
8	L	SYARIAH	pejabat kampus banyak yang korupsi sehingga UIN tidak maju	mahasiswa harus berani mengungkap kasus korupsi.
9	P	SYARIAH	fasilitas kurang memadai	pemenuhan sarana dan prasarana.
10	L	SYARIAH	kurangnya pelayan/sarana kelengkapan kampus.	diperbanyak dan diperbaiki.
11	P	SYARIAH	kurangnya kebersihan. Fasilitas WC kurang memadai. Fasilitas LCD dan AC di ruang perkuliahan kurang. Fasilitas lift kurang.	semoga apa yang menjadi keluhan bisa tercapai secepatnya.
12	P	SYARIAH	kurangnya kedisiplinan staf atas persoalan akademik. Kurangnya tingkat kebersihan.	sebagai staf sebaiknya memberi layanan terbaik dan segera menangani permasalahan akademik mahasiswa.
13	P	SYARIAH	layanan oleh staf administrasi UIN kurang memuaskan. Mahasiswa harus mengurus untuk urusan yang sama berulang kali dan berbelit-belit. Waktu pelayanan juga tidak sesuai.	harusnya sudah menjadi tugas staf admin untuk mempermudah kebutuhan mahasiswa. Harusnya lebih diperbaiki lagi pelayanannya.
14	L	SYARIAH	klinik tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.	agar mengotimalkan sistem/prosedur yang bagus terhadap mahasiswa.
15	L	SYARIAH	pelayanan kampus terkadang kurang efektif saat pegawai pelayanan sedang sibuk dengan sendirinya.	mampu memberikan pelayanan maksimal dengan waktu yang maksimal.
16	P	SYARIAH	untuk sarana dan prasarana penunjang pendidikan ditingkatkan lagi. Selain itu untuk kerjasama dengan universitas lain perlu ditingkatkan agar UIN Malang memiliki link yang luas.	
17	L	SYARIAH		
18	P	SYARIAH	kenapa selalu ada dinding pemisah antara ma'had dan juga UM yang ada di UIN. Bagian administrasi rata-rata orangnya jutek-jutek. Pemberian beasiswa kurang tepat sasaran. Harus ada transparansi dana awal masuk UIN. Penyelesaian terhadap permasalahan yang muncul dikalangan/wilayah UIN segera dipercepat solusinya.	diadakan transparansi dana. Sekali-kali kumpul semua civitas akademika guna kesuksesan kampus bersama.
19	P	SYARIAH	mahasiswa fakultas syariah semester ini setiap hari ada jam kuliah malam, tetapi gerbang belakang tidak dapat diakses dengan mudah.	gerbang belakang harusnya dibuka dan ditutup seperti gerbang utama.
20	L	SYARIAH	sarana kurang	grow up to the best.
21	P	SYARIAH	pelayanan kurang memuaskan. Komunikasi yang kurang.	
22	P	SYARIAH	pelayanan kurang memuaskan. Komunikasi staf kurang.	yang ramahlah melayani mahasiswa, orang mahasiswa membayar kok, piye to?
23	L	SYARIAH	otoriter dan dana kurang transparan terhadap masalah pendanaan.	jangan terlalu mementingkan label, karena kualitas individu untuk kembali ke masyarakat lebih penting.
24	L	SYARIAH	rendahnya SDM staf (utamanya dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan. Jam buka-tutup fasilitas yang tidak jelas.	ketegasan dan keadilan dari pihak pusat. Ayo rektorat juga blusukan biar tahu nasib mahasiswanya.
25	L	SYARIAH	kedisiplinan dalam administrasi dan pelayanan.	lebih disiplinkan lagi dalam penegakan disiplin seluruh civitas akademika.
26	P	SYARIAH	perpustakaan sering buka dan tutup tidak tepat waktu. Terlalu sering pelayanan pada bagian rektorat yang tidak memuaskan (BAK pusat dan fakultas). Di ma'had sebaiknya dikasih tempat sampah yang lebih banyak supaya sampah tidak berserakan. Tidak ada	kalaupun bisa perpustakaan dibuka 24 jam untuk lebih bisa meningkatkan pengetahuan mahasiswa. Petugas lebih ramah dalam pelayanan. Diadakan transparansi dana termasuk 5 juta untuk ma'had. Perbanyak pepohonan. Sosialisasi yang baik antar

			transparansi dana terkait bidik misi, kasihan mereka, pasti ikhlas kok dipotong berapapun, asalkan jelas arus dananya kemana. seringkali antara kegiatan yang diadakan pihak UKM ataupun kampus tidak selaras dengan kegiatan yang diadakan di ma'had. ma'had terutama fasilitasnya sering dikesampingkan. saluran air perlu diperbaiki lagi supaya tidak menimbulkan bau-bau yang tidak sedap. sebenarnya lapangan basket, voli dan sepak bola itu punyanya siapa? kampus atau junior?	kegiatan yang diadakan kampus, UKM dan ma'had. fasilitas rusak di ma'had segera diperbaiki. perbaiki saluran air. dipermudah peminjaman segala hal, karena semua yang ada dikampus milik bersama.
27	P	SYARIAH	jadwal untuk perkuliahan yang tidak memberikan waktu untuk sholat ashur. Wifi yang sering eror dan LCD dibeberapa kelas banyak yang rusak.	perbaiki fasilitas yang rusak.
28	P	SYARIAH	pelayanan kampus selama ini yang saya rasakan yakni pelayanan yang kurang memuaskan, karena jika kita sedang mengurus sesuatu, maka pasti diruwet-ruwetkan	
29	P	SYARIAH		
30	P	SYARIAH		
31	P	SYARIAH		
32	L	SYARIAH		
33	L	SYARIAH		
34	L	SYARIAH		
35	L	SYARIAH		

C. Fakultas Humaniora dan Budaya

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	L	HUMBUD	semoga bertambah semakin tahun semakin baik	
2	L	HUMBUD	Ketika pemrograman siacad selalu bermasalah	penjadwalan jangan diserempakkan tiap fakultas biar siacadnya tidak terlalu lemot
3	L	HUMBUD	yang paling kurang adalah tingkat karya dosen	Dosen lebih kreatif lagi bagaimana cara mengajar
4	L	HUMBUD	Terkadang kelas kosong tidak ada kursi	untuk staf fakultas saya kira lebih peduli dan waspada
5	L	HUMBUD	tidak ada keluhan	kerja dengan semaksimal mungkin
6	P	HUMBUD	tempat parkir yang berantakan, kurang tertata dan tidak ada yang menata	adanya jukir
7	P	HUMBUD	Situasi kampus kurang rindang dan tidak ada tempat seperti gazebo, bangku, dll	prasarana non akademik & akademik ditingkatkan lagi
8	L	HUMBUD	Mengecewakan terutama masalah wifi	perlu diperbaiki
9	P	HUMBUD		
10	L	HUMBUD	Sejauh yang saya amati dari total dosen yang ada dalam jurusan/fakultas, hanya 20% dosen yang benar-benar mampu dengan bidangnya. Selama yang saya ketahui alur prosedur pelayanan administrasi masih berjalan sangat lamban dan memakan banyak waktu	tingkatkan pelayanan yang baik, cepat. Tingkatkan kemampuan keahlian dosen, dan metode penyampaian materinya.
11	L	HUMBUD	terkait masalah pelayanan di perpustakaan dimana adanya ketersediaan buku-buku yang terkait dengan bahasan ilmu kesusasteraan arab yang masih terasa kurang	perlu pengelolaan dan kerjasama dengan pihak terkait yagn harus dilakukan oleh pihak kampus dalam meningkatkan kualitas perpustakaan yang membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir
12	P	HUMBUD	Seringkali jam buka dan tutup tidak sesuai dengan yang tertulis serta tidak adanya gazebo yang memfasilitasi mahasiswa untuk kerja kelompok sambil menggunakan wifi. Pelayanan kesehatan kurang	
13	P	HUMBUD	kualitas pelayanan pihak kampus terkadang kurang memuaskan. Beberapa petugas kurang bisa melaksanakan tugasnya dengan baik dan kurang bersikap ramah, atau jam kerja yang terkadang molor dari waktu yang seharusnya.	Untuk menjaga kenyamanan para mahasiswa, alangkah baiknya untuk menjaga sikap dan lebih bersifat ramah. Dan melaksanakan tugas serta kewajibannya dengan baik dan tepat waktu.
14	P	HUMBUD	Kursi yang kadang kurang, tidak ada remote LCD, kelas masih kotor, tidak konsistennya	mohon dilengkapi apa yang belum lengkap, perbaiki apa yang perlu diperbaiki,

			kursi di kelas (ada yang kursi kayu dan putih), layanan fasilitas yang terkadang kurang memuaskan (Banyak bercanda, tidak cepat dan tanggap).	ganti apa yang perlu diganti, layani kami dengan sebaik-baiknya dan cepat serta tanggap.
15	L	HUMBUD	Terkadang ada fasilitas yang sudah ada tetapi rusak atau belum terpakai dengan baik.	memanfaatkan semua yang menjadi layanan kampus dengan baik.
16	L	HUMBUD	Terkait fasilitas yang sangat kurang memadai dari apa yang menjadi kebutuhan sebenarnya. Tempat parkir sempit. Kurangnya lahan untuk bersantai dan sebagainya.	belilah tanah di belakang UIN untuk memperluas kampus
17	P	HUMBUD	Referensi buku di perpustakaan kurang menunjang kebutuhan belajar mahasiswa apalagi di jurusan BSA. Kebersihan kamar mandi tolong diutamakan	go to the best campus
18	P	HUMBUD	di kelas sering kekurangan kursi saat kuliah di mulai	dilengkapi lagi
19	L	HUMBUD	tidak adanya fasilitas kesehatan/ kurangnya fasilitas kesehatan dan tidak adanya kantin / tempat rehat untuk mahasiswa	introspeksi diri
20	L	HUMBUD	Tidak ada wifi di fakultas. Tidak ada ruang khusus belajar budaya di fakultas	perbaiki sarana kelas
21	L	HUMBUD	SDM, sarana pendukung seperti buku, wifi, dll.	cari SDM yang berkualitas dan perbaiki sarana belajar dengan baik
22	L	HUMBUD	Ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa tentang kebijakan-kebijakan kampus	perlu adanya sosialisasi yang tepat sasaran
23	L	HUMBUD	Kurangnya sosial media tentang citra kampus dan informasi terkait dengan kampus	membuat suatu iklan / buletin atau kegiatan-kegiatan internasional.
24	P	HUMBUD	tempat berkumpul yang nyaman dan tidak terkena hujan karena di sini hanya di masjid tarbiyah dan ulul albab.	diberikan tempat mahasiswa untuk berdiskusi seperti gazebo.
25	L	HUMBUD	kurang adanya sosialisasi terkait program-program kampus	memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa baik pendidikan maupun administrasi
26	L	HUMBUD	kebanyakan di UIN hanyalah wacana & tak teraplikasi. Terlalu memberi harapan tetapi tak terbukti. Biaya yang mahal tetapi fasilitas jasa/materi sama dengan yang biasa. Kurangnya sosialisasi/perhatian kepada mahasiswa.	semua yang di atas diperbaiki. Jadilah kampus yang memomorsatukan mahasiswanya.
27	p	HUMBUD	Kurang ruangan, tempat untuk berorganisasi kurang. Lapangan kurang. Tempat parkir kurang.	menindaklanjuti setiap saran-saran yang diberikan mahasiswa tanpa hanya sekedar membaca dan menganggap remeh.
28	P	HUMBUD	wifi. Banyak yang tidak dilaksanakan ketika ada saran. Menjalankan semua saran yang sudah masuk sebagai amanat dan tanggung jawab.	
29	L	HUMBUD	Kurangnya akses keluar masuk kampus dengan dibatasi jam tertentu.	Gerbang dibuka lebih lama lagi.
30	L	HUMBUD	Hendaknya kampus memberikan fasilitas yang memadai kepada mahasiswa/i	penuhi kebutuhan para mahasiswa yang belum tersedia.
31	P	HUMBUD	outsourcing yang sekarang kurang disiplin. Terkadang kunci kelas telat untuk dibuka.	harus on time
32	P	HUMBUD	Dalam masalah akses semacam wifi di kampus ini menurut saya kurang memadai, siswanya banyak namun fasilitas wifi kurang.	menambah kuota wifi yang sesuai dengan kuota mahasiswa juga.
33	P	HUMBUD	Sering mendapatkan layanan yang kurang baik	lebih meningkatkan dalam layanan.
34	P	HUMBUD	Tidak adanya lapangan parkir	tolong ditata lagi tempat-tempat parkirnya agar lebih kelihatan rapi
35	P	HUMBUD	Lahan parkir yang kurang sehingga banyak kendaraan terparkir tidak rapi	penambahan lahan parkir.
36	P	HUMBUD	Lahan parkir yang kurang memadai	kurangi jumlah/batasi bagi pengendara motor yang masuk kampus.
37	P	HUMBUD	Tukang kebun pemotong rumput mengganggu saat jam pelajaran.	hal-hal kecil itu sebaiknya difikirkan karena bisa menjadi hal yang besar.
38	L	HUMBUD	Kurang memperhatikan kepentingan mahasiswa dalam artian tidak terlalu 'ngeh' / respon kurang. Pelayanan sudah cukup baik.	attitude yang harus ditambah lagi.
39	P	HUMBUD	tidak ada	menjadi kampus yang lebih baik & tertata lagi di hari ke depannya.
40	L	HUMBUD	keamanan. Cara berkomunikasi kurang sopan	diperbaiki
41	P	HUMBUD	referensi untuk mahasiswa jurusan arab, saya kira masih kurang.	tempat untuk diskusi (misal: gazebo dll). Ciptakan civitas akademika gemar menulis.
42	L	HUMBUD	pelayanan yang sangat merepotkan. Siakad yang koneksinya lambat. Waktu yang kurang	perlu banyak pembenahan untuk semua staf.

			untuk kegiatan kemahasiswaan.	
43	L	HUMBUD	Toilet rusak, lampunya mati. LCD butuh remot di kelas biar nggak naik bangku untuk menghidupkan.	perbaiki semuanya. Tolong layanan kesehatan di klinik harus 24 jam biar ada fungsinya. Birokrasi harus mudah. Jangan banyak gambar-gembor masalah WCU, tapi jaminan pada lulusan UIN maliki sendiri harus diperjelas agar tidak banyak teman-teman alumnus yang pengangguran.
44	P	HUMBUD	Klinik kampus dalam pelayanannya kurang maksimal, terkadang jika ada yang sakit harus berobat di apotik lain & jam bukanya tidak 24 jam. Saat pencairan dana beasiswa seringkali tidak tepat waktu.	Hendaknya pelayanan klinik di maksimalkan & kalau bisa jam bukanya 24 jam. Hendaknya lebih diseriuskan lagi dalam penanganan dana beasiswa agar cepat cair.
45	L	HUMBUD	Untuk kesehatan mahasiswa dirasa kurang diperhatikan di ma'had. Lalu untuk jangkauan waktu peminjaman buku di perpustakaan kurang. Kurangnya jam kerja pelayanan dan bukunya ada yang tidak ada padahal ada.	mahasiswa bisa dengan mudah mengakses buku-buku yang ada di perpustakaan. Kurang cepat proses penanganan buku baru/skripsi.
46	P	HUMBUD	Keluhannya adalah ketertiban berkendara semakin menurun dan jam buka perpustakaan sekarang semakin berkurang.	saran saya alangkah baiknya bila keluhan-keluhan saya di atas dapat teratasi dengan segera.
47	L	HUMBUD	banyak dari staf itu kurang sopan, kurang menghargai mahasiswa, kurang senyum.	jika ingin baik citra kampus ini maka yang pertama ditanamkan adalah budi pekerti luhur (nilai & moral)
48	L	HUMBUD	Staf-staf itu keramahannya ditambah. Pegawai-pegawai kebersihan yang sopan. Satpam sedikit bijak.	jika tidak mampu lebih baik keluar saja dari UIN. UIN bukan tempat orang-orang diktator dan sok kuasa.
50	P	HUMBUD	Fasilitas kampus seperti perpustakaan/wifi yang seharusnya dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa kurang memuaskan sehingga mahasiswa agak kesulitan dalam penggunaannya.	semua fasilitas kampus perlu dimaksimalkan agar bermanfaat dengan maksimal juga bagi mahasiswa.
51	L	HUMBUD	Akses ke perpustakaan yang masih kaku & kurang fleksibel dikarenakan banyaknya syarat masuk yang harus dipenuhi.	dikurangi syarat masuk perpustakaan bagi mahasiswa tidak usah terlalu formal, yang penting perpustakaan bisa lebih banyak pengunjung.
52	P	HUMBUD	Minimnya tempat parkir	perlunya tempat parkir yang lebih memadai.
53	P	HUMBUD	Kurang adanya buku yang lengkap di perpustakaan dan tidak adanya kantin serta wifi yang tidak merata.	lebih memperhatikan hal-hal yang kecil yang bisa menambah citra kampus.
54	P	HUMBUD	Untuk bidang administrasi kurang ramah dan tegas dalam melayani keluhan mahasiswa, padahal kita lo punya hak di kampus ini, fasilitas di kelas, lab dan ruang yang kadang kurang maksimal.	memperbaiki dari hal yang kecil/ramah karena hal remeh itu jika tidak diperhatikan akan merusak hal-hal yang bersifat universal.
55	L	HUMBUD	Untuk KRS kurang terkoordinir sehingga dalam pelaksanaannya sering berantakan	lebih diperbaiki dan lebih efektif dalam KRS an sehingga mahasiswa tidak mengalami kelancaran dalam KRS-an
56	P	HUMBUD	Untuk Jurusan Bahasa, seharusnya ada lingkungan yang dapat meningkatkan kemampuan berbahasa. Dan di kampus kita juga tidak ada program penyetaraan kemampuan berbahasa.	UIN Maliki Malang tetaplah menjadi kampus yang berlingkungan pesantren. Sebaiknya ditahun pertama mahasiswa jurusan Bahasa ada mata kuliah kebahasaan yang bertujuan menyetarakan kemampuan bahasa semua mahasiswa.
57	P	HUMBUD	Keluhan saya yaitu kurangnya ketersediaan fasilitas sekunder yang menurutku sangat penting yaitu seperti tempat parkir, gazebo dll.	agar semua mahasiswa dan dosen bisa menjaga kebersihan & mematuhi tata tertib dalam kampus.
58	P	HUMBUD	Penjaga perpustakaan kurang ramah, kurang cekatan. Penjaga perpustakaan fakultas jarang menjaga. Fasilitas kampus seperti LCD perlu diganti / diperbaiki. Sinyal wifi kurang meluas dan loading pool	untuk para administrator agar lebih ramah lagi. Fasilitas kampus harap dicukupi untuk kebutuhan para mahasiswa. Diperkuat sinyal wifi agar mempermudah mahasiswa untuk mengakses.
59	P	HUMBUD	Kadang kantor sudah buka, tapi pegawai belum datang.	lebih on-time!!

D. Fakultas Psikologi

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	L	PSIKOLOGI		
2	P	PSIKOLOGI		
3	P	PSIKOLOGI		
4	P	PSIKOLOGI	kelas kurang nyaman	wifi diperbaiki.
5	P	PSIKOLOGI	pelayanan yang tidak memuaskan	
6	P	PSIKOLOGI	sikap staf kampus yang kurang ramah dan kurang responnya terhadap masalah akademik yang dialami mahasiswa.	sebaiknya staf kampus bisa lebih ramah karena sangat mempengaruhi kenyamanan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas kampus.
7	P	PSIKOLOGI	perlu membenahi layanan / fasilitas yang kurang memadai.	
8	P	PSIKOLOGI		
9	P	PSIKOLOGI	terkadang sulit KRS dan KHS . Tidak efisien karena online terkadang cepat terkadang tidak.	lebih ditingkatkan agar pelayanan yang ada dikampus lebih baik lagi.
10	P	PSIKOLOGI	peraturan buka & tutup perpustakaan pusat selalu berubah-ubah. Kurang adanya ruang / temoat untuk berkumpul mengerjakan tugas.	lebih baik lagi jika ada tempat (gazebo) untuk mengerjakan tugas.
11	L	PSIKOLOGI	memang benar UIN adalah kampus berbasis Islam, namun tidak mengkotakkan mahasiswanya untuk berekspresi. Sistem 24 jam seperti UB, UMM, UM sangat penting.	buka sistem 24 jam, karena kampus sepi seperti kuburan.
12	P	PSIKOLOGI	administrasi & pelayanan kadang kurang memuaskan dan kurang adanya tanggung jawab dari staf pada mahasiswa & dosen	sebagai kampus yang ingin maju menuju World Class University, harus selalu mampu mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki. mahasiswa-mahasiswa dan dosen-dosen lebih memaksimalkan lagi agar tidak menjadi kampus yang tertinggal.
13	L	PSIKOLOGI		
14	P	PSIKOLOGI		
15	P	PSIKOLOGI		
16	P	PSIKOLOGI	adanya fasilitas kampus yang tidak dimaksimalkan, bahkan tidak digunakan seperti: AC dalam ruangan kelas.	
17	L	PSIKOLOGI	tidak adanya fasilitas untuk belajar bersama	diadakannya tempat / fasilitas belajar bersama.
18	P	PSIKOLOGI		fasilitas belajar outdoor seperti gazebo yang nyaman. Belajar di luar tidak dirumput seperti piknik.
19	P	PSIKOLOGI	yang paling pokok adalah sarana akses internet yang terlalu lambat. Hanya ditempat-tempat tertentu. Tidak ada gazebo.	pemerataan akses internet yang cepat. Pembuatan gazebo.
20	P	PSIKOLOGI	kurangnya empati dari staf, dosen dan pihak rektorat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Informasi beasiswa dan perlombaan yang kurang dipublikasikan.	pembukaan atau penutupan yang tepat waktu. Layanan kesehatan dan akademik yang baik dan jelas.
21	P	PSIKOLOGI	layanan informasi yang kurang misalnya seperti informasi beasiswa, dan networking pihak universitas / fakultas yang tidak banyak juga tidak dapat mendukung mahasiswa mengembangkan diri.	
22	P	PSIKOLOGI		
23	P	PSIKOLOGI	banyak sistem kurang action.	
24	P	PSIKOLOGI	sarana dan fasilitas kurang memadai untuk digunakan oleh seluruh mahasiswa.	
25	P	PSIKOLOGI	masih cenderung partai dalam organisasi maupun struktural yang terkadang membuat tidak nyaman.	demokratislah, jangan monopolis
26	P	PSIKOLOGI	kurang adanya fasilitas yang memadai.	lebih ditingkatkan lagi sarana-prasarananya.
27	P	PSIKOLOGI		

28	L	PSIKOLOGI	kampus perlu membenahi pelayanan terutama layanan kesehatan yang sangat kurang.	
29	P	PSIKOLOGI	citra kampus yang membuat lulusan kurang dapat mendapat pekerjaan.	
30	P	PSIKOLOGI	ada beberapa staf yang judes. Gak mau senyum.	tingkatkan kualitas pelayanan.
31	P	PSIKOLOGI	kurangnya media yang mawadahi peningkatan bakat dan minat, sekalipun ada, hal tersebut kurang mendapat dukungan dan pantauan langsung dari pihak kampus atau hanya dapat diakses pihak tertentu.	tingkatkan sinergisitas dengan mahasiswa. Membuka diri terhadap informasi dan peluang diri.
32	L	PSIKOLOGI	kreativitas bagi siswa kurang bisa tersalurkan	lebih difasilitasi lagi. Internet jangan lemot.
33	P	PSIKOLOGI	kurang mendengar suara mahasiswa.	dengarkanlah suara kami.
34	L	PSIKOLOGI	biaya untuk klinik sangat mahal dari pada di luar.	lebih dipertimbangkan lagi dalam biaya. Katanya dapat potongan, tapi mana?
35	P	PSIKOLOGI	jam perpus baik fakultas atau perpus pusat yang sering molor atau kurang.	lebih tingkatkan fasilitas penunjang untuk akademik mahasiswa.
36	L	PSIKOLOGI	tata ruang kampus yang kurang psikologis	perlu dibikin kampus 2 yang lebih psikologis.
37	L	PSIKOLOGI		
38	P	PSIKOLOGI	ruang & fasilitas kelas yang lebih bagus dan nyaman. Dosen yang profesional dalam pembelajaran.	lebih ditingkatkan lagi layanannya.

E. Fakultas Ekonomi

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	P	EKONOMI	kelas yang kotor, pelayanan BAK yang tidak cepat dan terlalu meremehkan. Loker perpus yang tidak memadai (padahal setiap mau wisuda, para wisudawan diharuskan menyumbang Rp. 50.000. dosen seenaknya sendiri ngatur jadwal. Nggal lihat sikon mahasiswanya.	kebersihannya tolong ditingkatkan. Kuliah nggak nyaman dan nggak efektif gara-gara kelas kotor. Satpam-satpam UIN tolong jangan belagu!
2	P	EKONOMI	banyak fasilitas dan kinerja harus diperbaiki	adil dan jujur, yang lebih penting tanggung jawab.
3	P	EKONOMI	kurangnya gazebo bahkan seperti tidak ada, karena saat mahasiswa ingin belajar bersama atau diskusi, bingung mau dimana. Dan wifi kurang lancar.	menambah gazebo dan wifi diperluas.
4	L	EKONOMI	tolong diperbaiki administrator jurusan karena menurut saya administrator sangat lambat.	
5	L	EKONOMI	saya mengeluhkan fasilitas-fasilitas yang ada.	semoga kampus UIN bisa menjadi yang lebih baik.
6	P	EKONOMI	fasilitas LCD kurang memuaskan karena ada beberapa yang rusak, sehingga pembelajaran kurang maksimal	lebih diperbaiki dengan fasilitas LCD
7	P	EKONOMI	terkadang ada yang semacam dibuat rumit dan terlalu bertele-tele.	cepat, tanggap, respon yang baik, segera diatasi.
8	P	EKONOMI		
9	L	EKONOMI	kurang fasilitas	lengkapi fasilitas
10	P	EKONOMI	staf administrasi yang kurang tanggap dalam kebutuhan mahasiswa	secepatnya menangani kebutuhan mahasiswa seperti KRS dijadwalkan sesuai jam. Jangan diundur-undur.
11	P	EKONOMI	fasilitas umum seperti kamar mandi lebih diperhatikan dan pelayanan staf harus lebih baik.	
12	L	EKONOMI		
13	L	EKONOMI	terlalu ikut campurnya hal politik yang mendarah daging di kampus ini.	
14	L	EKONOMI	sistem informasi pada siakad	lebih berfokus ketika penjadwalan
15	L	EKONOMI	kurangnya kepedulian terhadap mahasiswanya, contohnya pengajuan beasiswa dari mahasiswa tidak direspon dengan baik dan kurangnya kenyamanan buat belajar bagi mahasiswa	pedulikan mahasiswa yang memerlukan bantuan, jangan mementingkan dirinya sendiri.

16	L	EKONOMI	pelayanan untuk kelas kurang.	
17	P	EKONOMI	rata-rata kegiatan organisasi di UKM menurut saya tidak ada yang menarik dan sedikit tidak seperti di kampus-kampus lain. Terlalu dominan dalam agama. dan orang-orang dalam pelayanan hampir tidak pernah senyum.	semuanya harus diperbaiki. Tidak hanya kritik lalu selesai, tetapi dilaksanakan.
18	L	EKONOMI		
19	P	EKONOMI	kurang ramah staf yang ada, kurang cepat permohonan surat-surat	stafnya untuk lebih tepat waktu, ramah dan lebih cepat dimintai informasi untuk mahasiswa.
20	P	EKONOMI	sistem yang kurang bisa menangani dengan baik.	diharapkan dapat menampung sikap dan aspirasi dari masing-masing mahasiswa.
21	P	EKONOMI	kapasitas dalam satu kelas terlalu banyak. Fasilitas dalam kelas kurang memadai, namun alhamdulillah sekarang LCDnya sudah bagus.	perbanyak dosen lagi dan ruang kelas agar PBB semakin efektif
22	P	EKONOMI		
23	P	EKONOMI	kebersihan masih kurang, fasilitas (LCD) banyak yang tidak berfungsi.	seharusnya sebelum perkuliahan dimulai, kelas sudah bersih. Segera diperbaiki fasilitas yang tidak berfungsi.
24	P	EKONOMI		
25	P	EKONOMI	fasilitas kampus kurang memadai, ruang terkadang kotor. Barang-barang yang ada diruangan terkadang ada yang tidak bisa digunakan.	
26	L	EKONOMI	tolong informasi yang diberikan lebih transparan lagi, karena pengalaman kemarin, banyak informasi yang nyangkut gak jelas dimana-mana, misal: info beasiswa.	lebih transparan
27	L	EKONOMI		
28	L	EKONOMI	tidak ada tempat wifi yang kurang memadai. Tempat parkir kurang luas.	dibangun tempat untuk wifi. Wifi looss
29	L	EKONOMI	tidak melayani sepenuh hati. Tidak cepat.	layani semua pihak mahasiswa dengan sepenuh hati tanpa memandang bulu
30	L	EKONOMI	masih minimnya fasilitas yang diberikan oleh kampus. Jumlah anggota kelas yang terlalu banyak sehingga kurang efektif.	sebaiknya UIN Malang harus berbenah diri untuk mewujudkan WCU
31	P	EKONOMI		
32	P	EKONOMI		
33	P	EKONOMI	tempat parkir yang semrawut. Kelas untuk kuliah kurang baik. WC digedung-gedung banyak yang kotor dan rusak. Tidak ada taman untuk mahasiswa misalnya untuk santai dan membaca.	tempat parkir lebih diatur lagi. Pelayanan staf fakultas ditingkatkan lagi. Tingkatkan teknologi dalam pembelajaran misalnya komputer dilab diperbaiki atau diganti dengan yang lebih canggih.
34	P	EKONOMI		
35	P	EKONOMI	kurang banyak colokan listrik dan tidak merata + kantin.	
36	P	EKONOMI	perpus jangan tutup terus dong.	pegawai perpus banyak senyum ya!!!
37	L	EKONOMI		
38	P	EKONOMI		
39	L	EKONOMI	kamar mandi jorok dan gelap.	kamar mandi dibersihkan dong, dan dikasih lampu
40	P	EKONOMI	Saat ada masalah atau problem dalam pelajaran seharusnya antara dosen dengan mahasiswa bisa lebih dekat	lebih mengenal satu sama lain
41	P	EKONOMI	wifi tidak bekerja dengan baik. Saluran air tidak lancar.	perbaiki yang belum benar, kita mau go internasional kok fasilitas di dalamnya nggak internasional
42	P	EKONOMI	Staf di bagian umum kurang begitu ramah dengan mahasiswa, dan tidak ada tempat yang baik untuk berinteraksi / berkelompok dengan mahasiswa lain.	adakan tempat yang nyaman dan cocok untuk mahasiswa yang ingin mengadakan studi kelompok seperti gazebo.
43	P	EKONOMI	Fasilitas wifi yang sangat kurang terjangkau karena kita sangat membutuhkan. Kurang adanya peraturan yang ketat terkait busana yang melarang menggunakan celana pensil, katanya kampus ulul albab.	lekas diperkuat wifi-nya, dan segala kekurangan di atas supaya lekas ditangani dengan baik, toh untuk kemajuan kampus kita juga.

44	P	EKONOMI	kurangnya kepedulian staf terhadap fasilitas dan ruang kuliah khususnya LCD	sarannya agar kampus lebih peduli dalam menangani
45	P	EKONOMI	Pada saat KRS-an, seringkali kelasnya penuh karena mahasiswa semester atas dan bawah mengambil mata kuliah yang bukan punya mereka. Jumlah mahasiswa yang melebihi kuota kelas sehingga kelas tidak kondusif.	agar kelasnya diperbanyak, sehingga kebagian kelas dan jumlah mahasiswanya dalam satu kelas harus dibatasi agar kelas lebih kondusif.
46	P	EKONOMI	Staf kurang efisien & respon dengan komplain mahasiswa. Jumlah siswa di kelas overload sehingga tidak efektif. Minimnya fasilitas rekreasional. Sikap dosen yang mengganggu kenyamanan mahasiswa	tersedianya wadah menampung keluhan mahasiswa (misalnya untuk konsultasi psikologis)
47	P	EKONOMI	pelayanan kelengkapan gedung untuk belajar. Kamar ma'had kurang sedangkan mahasantri setiap tahunna dituntu bertambah. Administrasi yang katanya 500 juta untuk ma'had padahal ma'had tidak mendapatkan uang tersebut.	seharusnya gedung diperbanyak. Seharusnya tidak memperhatikan kuantitas tapi kualitas dan memperhatikan gedung. Seharusnya uang 5 juta dibrosur pendaftaran maka yang 5 juta tidak ditulis untuk ma'had karena pada kenyataannya ma'had tidak menerima uang tersebut melainkan hanya mendapat bantal dan spreng setiap tahunnya.
48	P	EKONOMI	fasilitas media pembelajaran kurang memadai.	tingkatkan media pembelajaran.

F. Fakultas Sains dan Teknologi

NO	JK	FAKULTAS	KELUHAN	SARAN
1	L	SAINTEK	saya mengeluh	lebih baiklah
2	P	SAINTEK	Fasilitas ruang/bangunan kurang memadai	mohon diberikan anggaran khusus dari negara (atas) yang jelas sbg biaya fasilitas tsb.
3	P	SAINTEK	Informasi kurang menyeluruh, kurang adanya sarana penghibur	digali untuk membangun area parkir/ditambahkan lantai root untuk park area.
4	P	SAINTEK	tempat diskusi mahasiswa kurang, kelas kurang, fasilitas belajar butuh LCD, honor asisten kurang, informasi beasiswa kurang baik	peningkatan pengadaan LCD, peningkatan pengadaan fasilitas
5	P	SAINTEK	terbatasnya karyawan dan dosen membuat aktivitas perkuliahan kurang efektif	perlu ditambah dosen
6	P	SAINTEK	Waktu KRS-an diharapkan jangan sampai menunda atau tabrakan hingga membuat loading untuk KRS-an; kurangnya sosialisasi soal beasiswa, hal ini berpengaruh pada teman-teman yang tidak aktif dalam organisasi	waktu KRS-an mohon dijadwal per-fakultas; adanya sosialisasi atau banner di kampus untuk pemberitahuan beasiswa tersebut.
7	L	SAINTEK	*untuk kesehatan: adanya klinik tetapi tidak efisien dan sering tutup padahal sudah ada jaminan kesehatan tetapi kenyataannya bohong; *pelayanan satpam dikampus bertindak seenaknya demi kepentingan kelompoknya.	*kesehatan: kalau klinik seperti itu lebih baik tidak usah klinik tetapi kembalikan uangnya, jangan dikorupsi; *untuk satpam--> mohon untuk diganti dengan yang sopan, tidak bertingkah sewenangnyanya.
8	L	SAINTEK	kurangnya lahan untuk gazebo, tempat parkir, dan tempat belajar di luar untuk mahasiswa. Alangkah lebih baiknya jika di setiap jurusan diberikan tempat (gazbo) untuk belajar.	perlu turut dari berbagai pihak untuk membuat kampus kita ini lebih baik dan tambah baik agar benar-benar include di World Class University.
9	P	SAINTEK	Untuk menjadi kampus yang profesional, fasilitasnya harus memadai, misalnya wifi yang cepat dan taman untuk belajar selain ruang kelas serta kelengkapan buku di perpustakaan. Di UIN fasilitas tersebut masih kurang.	sebaiknya melengkapi fasilitas untuk kepentingan belajar mengajar dan memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi lewat internet.
10	L	SAINTEK	Kelasnya kurang, ketika kuliah siang bantrol sama PKPBA, fasilitas untuk menunjang perkuliahan kurang seperti LCD sudah pada rusak dan kurang peralatan-peralatan kimia seperti spektrofotometri.	LCD diperbaiki atau beli yang baru; peralatan yang rusak diperbaiki
11	L	SAINTEK	Fasilitas belajar seperti LCD yang rusak tolong diperbaiki karena kebanyakan dosen banyak yang menggunakan LCD ketika menyampaikan materi	Mohon diperbaiki fasilitas kampus yang dalam keadaan rusak dan segera diperbaiki atau diganti.
12	L	SAINTEK	Pelayanan masih kurang	lebih diefektifkan lagi dari pelayanannya.
13	L	SAINTEK	Sebaiknya staf bagian kemahasiswaan tentunya lebih memilah dan memilih lagi dana/	semoga menjadi kampus/dosen yang amanah.

			orang yang berhak menerima beasiswa tersebut.	
14	L	SAINTEK	Tolong tepat waktu untuk pelayanannya dan pelayanannya ditingkatkan dengan komunikasi yang baik	waktu diperhatikan, kenyamanan dan kualitas pelayanan.
15	P	SAINTEK	Tolong tepat waktu, lebih ramah, berkomunikasi dengan baik	Kenyamanan ditingkatkan, pelayanan lebih baik.
16	L	SAINTEK	Setiap kali mau mengurus surat di admin fakultas selalu berbelit-belit dan terkesan dipersulit, selain itu jadinya juga diundur-undur.	tanggapi keluhan saya di atas
17	L	SAINTEK	Ketika seseorang ditanya tentang suatu kekurangan, maka orang akan menjawab banyak kekurangan, karena sifat manusia yang tidak pernah puas. Kurangnya lahan parkir, karyawan dan satpam yang kurang baik, karyawan yang tidak on time	tak ada perubahan tanpa ada tindakan.
18	P	SAINTEK	Untuk para staf jurusan kurang respek kepada mahasiswa yang meminta bantuan ataupun berkonsultasi, kebanyakan kurang tanggap dan bertanggungjawab.	sebaiknya para staf berintrospeksi dan lebih respek lagi ke mahasiswa
19	P	SAINTEK	Kurang memaksimalkan fasilitas kampus bagi mahasiswa seperti ruang kelas	sebaiknya segera dipenuhi kekurangan tersebut.
20	L	SAINTEK	Ada dosen yang pelayanannya kurang ramah (judes)	sebaiknya yang ramah melayani mahasiswa karena kita tidak gratisan.
21	P	SAINTEK		
22	P	SAINTEK	kurang konsisten	diperbaiki
23	L	SAINTEK		
24	L	SAINTEK	respon staff tidak begitu cepat (ditunda-tunda)	baiknya profesional (langsung ditangani)
25	P	SAINTEK		
26	L	SAINTEK	Suasana kampus kurang nyaman (kurang pepohonan). Untuk staff terkadang masih banyak yang kurang respek	Banyak menanam pohon agar sejuk dan tercipta suasana kondusif untuk belajar mahasiswa. Waktu pemilihan staf dilakukan tes perilaku dsb.
27	L	SAINTEK	kurang tersedianya tempat untuk belajar bersama	dibuat taman belajar
28	L	SAINTEK		
29	L	SAINTEK		
30	L	SAINTEK	tidak tersedianya taman belajar yang dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa	
31	P	SAINTEK		
32	L	SAINTEK	kesimpuland dari semua jawaban saya	menjadi terbaik diantara yang lain dari segi kualitas akademik dan manajemen kampus dengan cara meningkatkan pelayanan mahasiswa World Class University (WCU) bukan WC Umum
33	P	SAINTEK	tempat atau fasilitas rekreasional seperti taman yang kurang memadai dan kurangnya ketersediaan staf admin atau satpam dalam membantu mahasiswa misalnya dalam peminjaman kunci.	tingkatkan pelayanan untuk membantu mahasiswa baik dalam belajar maupun berorganisasi dan informasi yang dapat diakses dengan cepat.
34	P	SAINTEK	kurang fasilitas LCD kelas, fasilitas untuk penelitian	penambahan sarana.
35	P	SAINTEK	kurangnya sarana yang menunjang penelitian. Kampus terlalu gersang.	penambahan sarana yang menunjang penelitian. Tanam pohon (besar).
36	P	SAINTEK	fasilitas kurang memuaskan. Kamar mandi banyak yang tidak higienis bahkan terkesan menyebarkan. LCD banyak yang rusak dan tidak cepat diperbaiki / diganti. Kebersihan kampus kurang. Wifinya kampus kurang banyak + kadang sering mati.	agar kamar mandinya direnovasi ulang lagi agar dapat layak digunakan. Wifi kampus diperbanyak + dipercepat.
37	P	SAINTEK	fasilitas perangkat belajar seperti LCD kurang. Umpan balik dari kampus terhadap asisten praktikum	peningkatan umpan balik dan fasilitas penunjang
38	P	SAINTEK	kesadaran warga kampus atas kebersihan. Agar lebih tegas kepada mahasiswi yang berpakaian kurang sopan.	
39	P	SAINTEK	kelas tidak ada / krg banyak. Ruang dosen kurang luas. Koleksi buku di perpustakaan	menjawab keluhan mahasiswa

			pusat kurang banyak untuk skripsi & tesis dosen juga.	
40	P	SAINTEK	kurang memuaskan saat mengurus surat keterangan studi dan surat keterangan PKL I, karena diharuskan menunggu terlalu lama.	lebih meningkatkan pelayanan.
41	P	SAINTEK	administrasi baik fakultas / jurusan tidak tepat waktu. Pelayanan juga kurang. Ketersediaan tempat duduk bagi mahasiswa untuk belajar / tempat buat belajar bersama selain di kelas.	agar administrasi baik fakultas/ jurusan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Setiap 10 m agar diberi tempat sampah. Ditambah fasilitas meja & kursi di luar kelas untuk belajar.
42	P	SAINTEK	kelasnya kurang, sehingga sulit mencari kelas untuk jam kuliah yang diganti.	pengaturan jadwal kuliah sebaiknya disesuaikan dulu kepada dosen, pada hari apa saja dosennya kosong sehingga tidak terjadi jam bentrok yang mengakibatkan jam kosong saat perkuliahan.
43	P	SAINTEK	kami harap jadwal KRS itu sesuai dengan yang dipaparkan. Tidak diganti-ganti lagi karena kadang kami sulit untuk mencari waktu kosong. Perlu penambahan gedung bukan nambah mahasiswa terus biar seimbang. Katanya World Class University tapi LCD disetiap ruangan dihidupkan pakai kayu dan tidak ada AC.	sebaiknya ketika mau menambah jurusan harus diperhitungkan jumlah kelas dan ketersediaan dosen biar seimbang.
44	L	SAINTEK	lingkungan UIN sangat panas dan tidak nyaman. Ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Pelayanan kesehatan dan akademik yang tidak memadai	pepohonan yang besar diperbanyak.
45	L	SAINTEK	pelayanan kesehatan kurang. Daerah yang kurang. Susahnya mencari beasiswa. Bagi beberapa orang dan banyak (karyawan, dosen, staf) yang bertindak seenaknya sendiri.	coba melirik ke kampus tetangga, walaupun bukan kampus negeri.
46	P	SAINTEK	LCD yang ada sudah tidak layak pakai. Ruang kelas yang kurang memadai.	untuk mewujudkan WCU lebih baik untuk memperbaiki dan menata ulang yang ada di dalam (kampus). Jadi saran saya buat mahasiswa kampus ini benar-benar merasa kuliah di perguruan tinggi yang sudah terakreditasi A dan juga WCU mulai dari fakultas dan juga pelayanannya.
47	P	SAINTEK	fasilitas penunjang pembelajaran seperti LCD perlu diperbaiki. Ketidaksediaan jadwal dengan yang tertera pada pemrograman harus segera diperbaiki. Kelas yang kurang mencukupi untuk proses pembelajaran perlu ditambahi.	Untuk mengoptimalkan pembelajaran sebaiknya disediakan fasilitas yang optimal pula seperti LCD, R. Kelas yang cukup dan wifi yang tidak lemot. Untuk pemrograman mata kuliah setiap awal semester harus lebih dikondisikan, serta dosen tidak semudahnya merubah/mengganti jadwal yang tidak sesuai dengan KHS.
48	P	SAINTEK	fasilitas yang kurang memadai. Selain itu jadwal yang sudah diatur pada kalender akademik ada ketidaksesuaian. Seringnya ketika program KHS/KRS mengalami trouble.	fasilitas perlu ditambahi seperti tempat parkir mobil, gazebo.
49	P	SAINTEK	wifi lemot di gedung kuliah. Ruang baca diperpustakaan lantai 3 sebaiknya dipindahkan ke lantai 1 karena lantai 3 lebih ramai dikunjungi sementara lantai 1 sangat sepi dan pengembalian buku sebaiknya dilantai 1 saja.	klinik pelayanannya kurang memuaskan, turunkan biaya spp.
50	P	SAINTEK	wifi lemot. Perpustakaan kurang lama bukanya. Sarana pengembangan buku di lantai 1 saja. Kurangnya tempat duduk di luar gedung.	sarana wiifi diperbanyak dan diperbesar. Ditanami lagi pohon-pohon yang banyak. Diadakan pembaharuan untuk fasilitas dan diperbaiki kualitas pelayanan kampus.
51	P	SAINTEK	kurang tanaman, jadinya panas. Gerbang masuk pakai elektronik	perbaiki gerbang masuk biar ga usah STNK.
52	P	SAINTEK	fasilitas kelas dilengkapi seperti LCD dan lampu kelas	matinya lampu di kelas saat LCD menyala membuat mata sakit (gedung B)
53	P	SAINTEK	fasilitas instrumen yang rusak dan belum ada untuk penelitian mahasiswa tingkat akhir.	memperbaiki instrumen dan melengkapi instrumen penelitian mahasiswa tingkat akhir.
54	P	SAINTEK	tidak mempersulit mahasiswa dalam memperoleh pelayanan yang baik. Kurangnya informasi yang mendukung dalam pelayanan. Kurangnya kelas yang didesak oleh mahasiswa yang bertambah. Pembayaran bank kadang tidak mendapat kode akses. Kurangnya pelayanan fasilitas parkir.	lebih meningkatkan kesejahteraan mahasiswa.
55	P	SAINTEK	ketika KRSan sering molor dari jadwal. Kurangnya tempat-tempat diskusi seperti gazebo, sehingga sering menggunakan masjid dan dampaknya ketika sholat masjid masih diramaikan oleh orang-orang diskusi.	puskom membuat jadwal sehingga tidak bentrok.
56	P	SAINTEK	pelayanan perpustakaan yang kurang memuaskan (petugas perpustakaan). Pelayanan petugas	memberi teguran / pelatihan kepada petugas kampus agar lebih ramah.

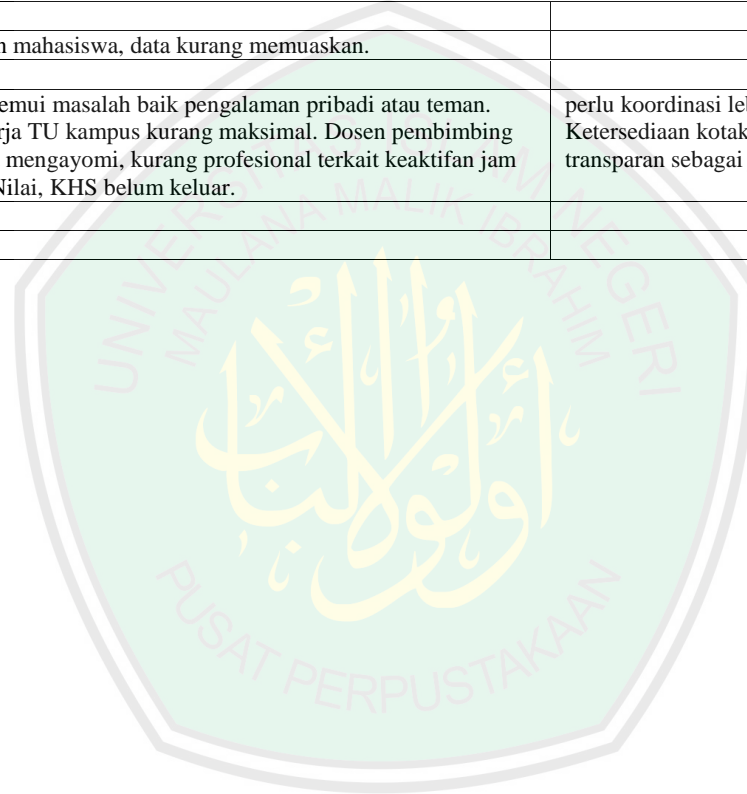
			administrasi kampus yang kurang ramah.	
57	L	SAINTEK	kurangnya perhatian	lebih ramah lagi menghadapi mahasiswa.
58	P	SAINTEK		
59	P	SAINTEK		
60	L	SAINTEK	kualitas wifi yang rendah. Kurangnya kantin mahasiswa. Area parkir yang sempit. Kurangnya taman berdiskusi. Dan kurangnya pepohonan yang teduh.	dipenuhi semua keluhan di atas.
61	P	SAINTEK	pelayanan administrasi baik difakultas, jurusan maupun rektorat sangat tidak ramah. Staf admin menjelaskan hal-hal yang tidak diketahui mahasiswa dengan "jutek"	sebaiknya staf admin jurusan dan fakultas memberi layanan yang ramah, karena admin merupakan tempat mahasiswa bertanya mengenai administrasi perkuliahan. Untuk staf admin direktorat sudah mulai membaik dan cukup memuaskan.
62	P	SAINTEK	kurangnya lahan parkir kendaraan	perlu dibuatkan lahan parkir baru atau membangun lahan parkir optimal seperti membangun parkir dalam gedung bertingkat.
63	L	SAINTEK		
64	L	SAINTEK	kurangnya tempat parkir kendaraan dan pengelompokannya mulai dari sepeda, motor dan mobil. Pemberian beasiswa yang kurang kompetitif.	semoga dapat memaksimalkan segala keunggulan yang dimiliki dan menutupi segala kekurangan dengan secara adil, jujur dan bijak.
65	P	SAINTEK	adanya perlakuan berbeda antar mahasiswa	jangan membeda-bedakan.
66	P	SAINTEK	kedisiplinan staf dan dosen kurang tinggi saat mengajar, sehingga waktu belajar lebih panjang dan memenuhi silabus.	meminimalkan ketelatan staf dan dosen.
67	P	SAINTEK	taman untuk mahasiswa belajar / mengerjakan tugas kurang luas. Tempat parkir yang berantakan. Pelayanan staf kurang ramah.	diperluas area parkir, taman. Lebih ramah untuk para staf dalam melayani mahasiswa.
68	P	SAINTEK	tempat parkir yang kurang sehingga tidak beraturan. Pelayanan staf kurang terutama perpustakaan.	untuk para staf lebih ramah dalam pelayanan. Area parkir diperluas dan diatur.
69	P	SAINTEK	staf yang kurang ramah. Pelayanan kurang cepat.	
70	P	SAINTEK	pelayanan kurang cepat. Staf kurang ramah.	
71	P	SAINTEK	kurangnya pelaksanaan dalam segi keramahan	lebih ramah dalam melayani.
72	P	SAINTEK	wifi kurang. Sarana ma'had misalnya saluran air. LCD di ruang kelas. Penerangan	penambahan fasilitas yang menunjang kebutuhan mahasiswa. Pelayanan staf kampus lebih ditingkatkan dan diperbaiki.

G. Program Pascasarjana

NO	JK	JENJANG	PRODI	KELUHAN	SARAN
1	L	PASCA SARJANA	PBA		
2	L	PASCA SARJANA	AS	Resepsionis kadang tidak tau informasi secara detail.	sebaiknya resepsionis mengetahui segala sesuatu yang ada supaya mahasisiwa tidak bingung.
3	P	PASCA SARJANA	MPI	administrasi pasca sarjana amburadul. Kemampuan dosen. Lokasi pasca.	rombak ulang sistem administrasi pasca. Tenaga pendidik & kependidikan lebih kompeten dalam bidangnya.
4	P	PASCA SARJANA	PBA	sarana fotocopi tolong diaktifkan.	
5	L	PASCA SARJANA	PGMI		tersedia kotak saran
6	L	PASCA SARJANA	PBA		
7	L	PASCA SARJANA	PGMI	respon administrasi sangat kurang memuaskan.	buat pak rektor, tolong semua pegawai dirombak total saja. Cari yang lebih disiplin dan loyalitas tinggi.
8	L	PASCA SARJANA	MPI	administrasi pasca sarjana kurang sigap terhadap permasalahan mahasiswa. Misalnya pembuatan kartu selesai setelah semester 2 akhir/3. kurang senyum.	beberapa staf admin pasca / semua yang berada di admin diberi pelatihan-pelatihan terkait dengan tanggung jawabnya di admin.
9	P	PASCA SARJANA	MPI		
10	P	PASCA SARJANA	AS	resepsionis harus murah senyum	kalo bisa resepsionis bisa dua bahasa.
11	P	PASCA SARJANA	PBA		
12	P	PASCA SARJANA	SIAI		
13	L	PASCA SARJANA	SIAI		
14	P	PASCA SARJANA	PGMI	buku referensi yang dapat dijadikan rujukan di perpustakaan sangat minim. Kurangnya tenaga pendidik yang mampu menyampaikan pesan pembelajaran dengan baik.	perbanyak kelengkapan perpustakaan, seperti buku rujukan dan pembelajaran untuk mahasiswa yang sedang menuliskan tesis ataupun disertasi.
15	L	PASCA SARJANA	MPI		
16	L	PASCA SARJANA	PBA	penempatan dosen yang tidak tepat sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Tertib administrasi kurang tersusun dengan baik. Pengembangan keilmuan belum berjalan secara maksimal.	adanya tenaga dosen yang sesuai dengan bidangnya. Kualitas keilmuan perlu ditingkatkan. Bahasa itu penting, perlu terwujud TOEFL dan TOAFL di UIN Malang.
17	P	PASCA SARJANA	MPI	pelayanan admin, birokrasi, KTM lemot, KRS tidak jelas tiada SIAKAD dll.	perbaiki pelayanan IT dan pelayanan admin / FO
18	P	PASCA SARJANA	PAI	kurang cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.	cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.
19	P	PASCA SARJANA	PBA		Foto copy
20	P	PASCA SARJANA	PGMI		sebaiknya lebih cermat, tepat dalam melayani.
21	P	PASCA SARJANA	PGMI	tidak sesuai jadwal (khs dan ujian)	tepat sesuai jadwal (khs, ujian)
22	L	PASCA SARJANA	PBA	peraturan akademik yang kurang konsisten.	manajemen kampus harus diperhatikan dengan baik.
23	L	PASCA SARJANA	MPI	dalam memberikan layanan, khususnya administrasi, layanan yang diberikan sangat rendah, tidak tepat waktu.	memberikan layanan on-line lebih baik.
24	P	PASCA SARJANA	MPI	tenaga administrasi yang kurang memadai. Pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan harapan (pelayanan KHS, penjadwalan ujian, permohonan surat keterangan).	agar tenaga administrasi stand by di bagian masing-masing dengan baik, cepat dan disiplin, serta memberikan pelayanan yang ramah.
25	P	PASCA SARJANA	MPI	profesionalitas layanan administrasi kurang.	
26	L	PASCA SARJANA	PBA	kurang responsif. Sistem keamanan buku di perpustakaan kurang terjamin.	
27	P	PASCA SARJANA	PAI		

28	L	PASCA SARJANA	PAI	ketersediaan buku yang kurang lengkap. Sering terlambat dalam pembuatan KHS. Dosen yang sering kosong dan tanpa pemberitahuan.	segera dilengkapi untuk ketersediaan buku dipergustakaan. Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan mahasiswa.
29	L	PASCA SARJANA	PBA	kurang memaksimalkan atas nama kampus yang katanya WCU	jika pengakuan kampus sangat bagus secara (eksternal), maka perlu kiranya kita memperbaiki apa yang perlu kita bangun / mempertahankannya.
30	P	PASCA SARJANA	PBA	staf administrasi yang kurang kompak dalam menyampaikan informasi. Tidak jelas dalam administrasi. Dibuatkan kalender akademik yang jelas.	
31	L	PASCA SARJANA	MPI		
32	P	PASCA SARJANA	MPI		
33	P	PASCA SARJANA	PBA	penyediaan asrama mahasiswa	lebih ditingkatkan lagi semangatnya...
34	L	PASCA SARJANA	PBA	pelayanan kurang memuaskan. Tidak ramah dalam melayani mahasiswa. Sering telat dan tidak tepat waktu dalam memulai pekerjaan.	lebih ramah lagi.
35	L	PASCA SARJANA	PBA	dibandingkan kampus tetangga, UM, UB, POLINEMA, tingkat layanan di kampus ini masih terbelah rendah. Cobalah mengiblat pada kampus tetangga untuk menjadi lebih baik.	
36	L	PASCA SARJANA	PBA		
37	L	PASCA SARJANA	PBA	kurang ramah, slow respon. Tenaga magang tidak tanggung jawab.	
38	P	PASCA SARJANA	MPI	staf administrasi yang perlu diperbaiki karena saya berkali-kali buat surat penelitian yang salah dan itupun menunggu suratnya lama banget. Dan ada nilai saya yang ternyata salah entri, dan itupun karena sudah lewat semester jadi tidak bisa diperbaiki.	para staf juga perlu mendapatkan pelatihan.
39	P	PASCA SARJANA	PAI		
40	L	PASCA SARJANA	PAI	tenaga admin tidak profesional.	admin dirombak.
41	P	PASCA SARJANA	PAI	pelayanan administrasi berbanding terbalik dengan citra kampus yang sangat baik. Perpustakaan sangat tidak layak untuk ukuran pasca sarjana. Dosen, ketersediaan ma'had dll jauh dari harapan.	admin segera diperbaiki kinerjanya/ diganti. Seharusnya tidak memperkerjakan siswa SMK untuk selevel pasca sebab pelayanan jika tidak memuaskan semakin memperburuk citra kampus. Perpus adalah jantung kampus, segera dilengkap. Tingkatkan kualitas dosen dalam keilmuan dan kedisiplinan. ma'had dan semacamnya akan membantu meningkatkan keilmuan dan kemampuan bahasa (bilingual) mahasiswa pasca.
42	L	PASCA SARJANA	PAI	pelayanan administrasi sangat buruk	alangkah lebih baiknya jika staf administrasi diganti dengan yang lebih profesional.
43	L	PASCA SARJANA	PAI	pelayanan akademik di UIN pasca bukan siswa secara keseluruhan.	pelayanan akademik harus ditangani oleh karyawan yang profesional.
44	L	PASCA SARJANA	MPI	pelayanan admin sangat tidak profesional. Dosen sering make up kelas. Perpus sangat tidak layak.	diperbaiki semua.
45	L	PASCA SARJANA	MPI	kurangnya area tempat belajar seperti taman dan rekreasi. Perpustakaan sebaiknya buka setiap hari dan 24 jam. Wifi yang tidak merata dan masih kurang. Kelas yang masih kurang.	buatin taman rekreasi di depan/belakang kampus. Perpustakaan ditaruh dilantai bawah. Wifi ditambah kuotanya. Kelas yang variatif dll.
46	L	PASCA SARJANA	SIAI		
47	P	PASCA SARJANA	MPI	administrasi yang kurang prosedural dan pelayanan administrasinya sendiri masih sangat kurang baik. Banyaknya dosen yang sering tidak masuk tapi tanda tangannya masuk, sehingga sangat merugikan mahasiswa. Mahasiswanya tidak mendapatkan ilmu, tapi dosennya tetap digaji penuh. itu bisa dikatakan korupsi. dan juga masih ada beberapa dosen yang tidak sesuai kompetensinya, sehingga ketika menjelaskan menimbulkan	administrasi perlu diperbaiki, misalnya penggantian karyawan yang lebih profesional. Pembinaan dosen serta pengembangannya.

				kurang memuaskan.	
48	P	PASCA SARJANA	PAI		
49	P	PASCA SARJANA	MPI	admin kurang tanggap dengan keperluan mahasiswa. Perpustakaan tidak lengkap dan sangat minim buku (terutama yang berbahasa Inggris)	admin seharusnya bersikap baik dan cekatan ketika mahasiswa memerlukan bantuan. Buku-buku yang dibutuhkan oleh mahasiswa seharusnya disediakan di perpustakaan. Di perpustakaan dapat diberi kotak saran tentang buku apa yang perlu dibeli.
50	L	PASCA SARJANA	PGMI		
51	P	PASCA SARJANA	PAI		
52	L	PASCA SARJANA	PAI	perpindahan mahasiswa, data kurang memuaskan.	
53	P	PASCA SARJANA	PAI		
54	L	PASCA SARJANA	PAI	Sering menemui masalah baik pengalaman pribadi atau teman. Misal, kinerja TU kampus kurang maksimal. Dosen pembimbing kurang bisa mengayomi, kurang profesional terkait keaktifan jam mengajar, Nilai, KHS belum keluar.	perlu koordinasi lebih lanjut antara pimpinan maupun staf yang ada di bawahnya. Ketersediaan kotak saran sebagai media komunikasi. Aturan, tata tertib, sanksi yang transparan sebagai jaminan keprofesionalan.
55	L	PASCA SARJANA	PAI		
56	P	PASCA SARJANA	PAI		



Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

A. Sebelum Outlier Dibuang

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	3,2164	,72056	379
X1	3,1084	,64918	379
X2	3,5073	,61408	379
X3	3,4016	,66643	379
X4	3,2654	,67689	379
X5	3,4156	,79814	379
X6	2,7243	,96970	379

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6
Pearson Correlation	Y	1,000	,499	,349	,604	,564	,306	,370
	X1	,499	1,000	,450	,541	,574	,445	,574
	X2	,349	,450	1,000	,636	,585	,527	,399
	X3	,604	,541	,636	1,000	,698	,499	,455
	X4	,564	,574	,585	,698	1,000	,459	,522
	X5	,306	,445	,527	,499	,459	1,000	,418
	X6	,370	,574	,399	,455	,522	,418	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	X2	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	X3	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	X4	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	X5	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	X6	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Y	379	379	379	379	379	379	379
	X1	379	379	379	379	379	379	379
	X2	379	379	379	379	379	379	379
	X3	379	379	379	379	379	379	379
	X4	379	379	379	379	379	379	379
	X5	379	379	379	379	379	379	379
	X6	379	379	379	379	379	379	379

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,663 ^a	,440	,431	,54350	1,917

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,372	6	14,395	48,732	,000 ^a
	Residual	109,887	372	,295		
	Total	196,259	378			

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,768	,183		4,208	,000		
	X1	,229	,059	,206	3,886	,000	,535	1,870
	X2	,164	,064	,140	2,581	,010	,512	1,955
	X3	,466	,065	,431	7,112	,000	,411	2,435
	X4	,261	,064	,245	4,098	,000	,420	2,379
	X5	-,036	,044	-,039	-,811	,418	,637	1,571
	X6	,000	,037	-,001	-,010	,992	,600	1,668

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	1	6,837	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,071	9,819	,04	,00	,01	,01	,00	,01	,75
	3	,029	15,274	,03	,04	,00	,02	,05	,89	,00
	4	,021	17,877	,40	,19	,01	,14	,20	,00	,01
	5	,019	19,050	,26	,67	,10	,00	,02	,04	,22
	6	,012	23,577	,20	,08	,45	,10	,54	,06	,00
	7	,011	25,242	,08	,02	,43	,74	,19	,00	,01

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
182	-5,082	1,00	3,7618	-2,76183
346	-3,613	1,00	2,9638	-1,96378
367	4,045	5,00	2,8017	2,19831

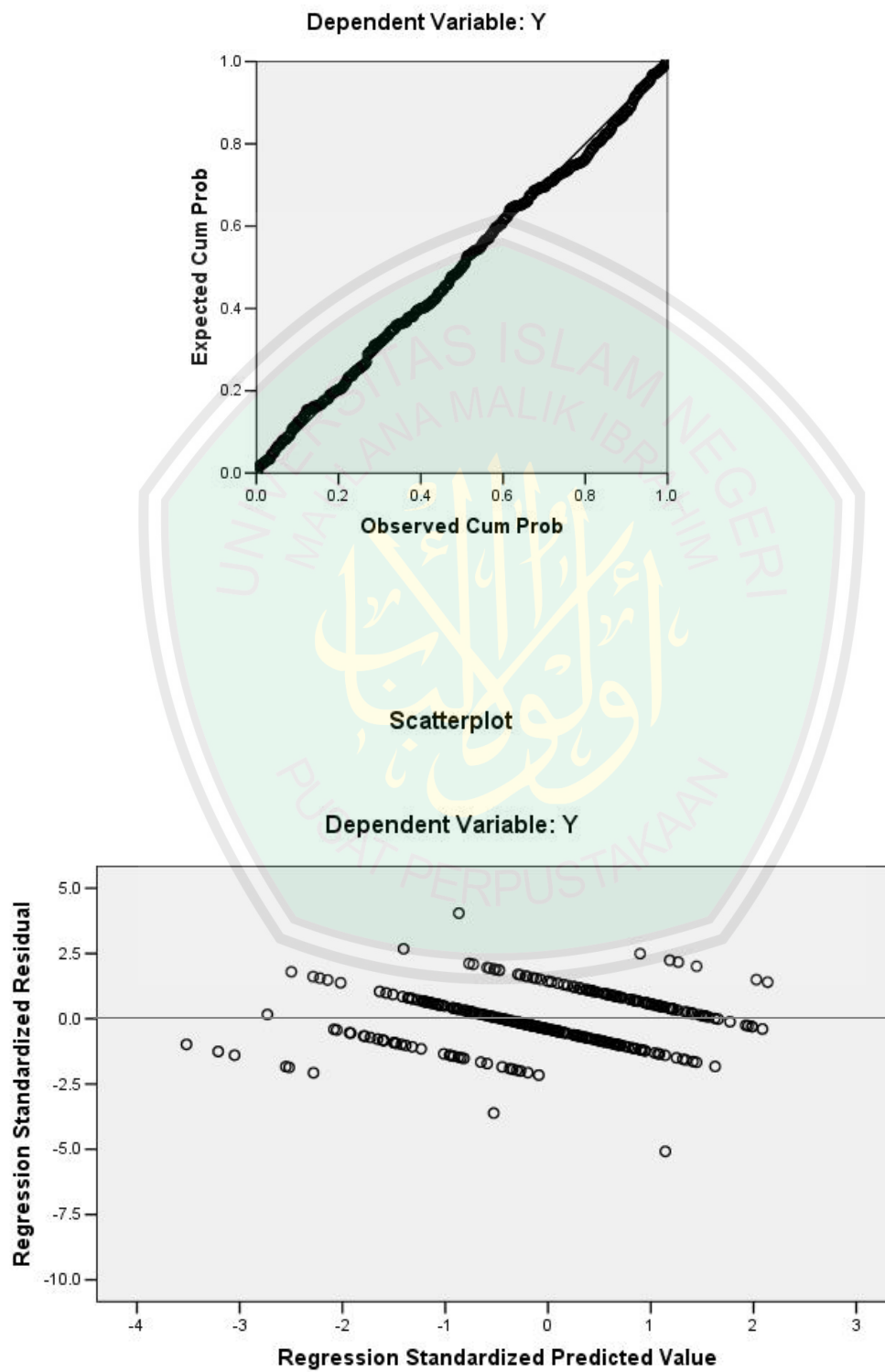
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,5345	4,2379	3,2164	,47801	379
Std. Predicted Value	-3,518	2,137	,000	1,000	379
Standard Error of Predicted Value	,031	,160	,070	,023	379
Adjusted Predicted Value	1,5575	4,2200	3,2167	,47824	379
Residual	-2,76183	2,19831	,00000	,53917	379
Std. Residual	-5,082	4,045	,000	,992	379
Stud. Residual	-5,215	4,100	,000	1,003	379
Deleted Residual	-2,90916	2,25891	-,00037	,55166	379
Stud. Deleted Residual	-5,410	4,190	-,001	1,009	379
Mahal. Distance	,231	31,958	5,984	4,793	379
Cook's Distance	,000	,207	,003	,012	379
Centered Leverage Value	,001	,085	,016	,013	379

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Setelah Outlier di buang

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	3,2234	,69902	376
X1	3,1133	,64888	376
X2	3,5066	,61586	376
X3	3,3997	,66727	376
X4	3,2648	,67503	376
X5	3,4122	,79516	376
X6	2,7327	,96525	376

Correlations

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
Pearson Correlation	Y	1,000	,517	,353	,634	,603	,321	,385
	X1	,517	1,000	,455	,549	,582	,458	,574
	X2	,353	,455	1,000	,638	,590	,529	,405
	X3	,634	,549	,638	1,000	,697	,495	,458
	X4	,603	,582	,590	,697	1,000	,454	,521
	X5	,321	,458	,529	,495	,454	1,000	,421
	X6	,385	,574	,405	,458	,521	,421	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	X2	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	X3	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	X4	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	X5	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	X6	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Y	376	376	376	376	376	376	376
	X1	376	376	376	376	376	376	376
	X2	376	376	376	376	376	376	376
	X3	376	376	376	376	376	376	376
	X4	376	376	376	376	376	376	376
	X5	376	376	376	376	376	376	376
	X6	376	376	376	376	376	376	376

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X6, X2, X5, X1, X4, X3	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,701 ^a	,491	,483	,50278	1,821

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89,954	6	14,992	59,307	,000 ^a
	Residual	93,280	369	,253		
	Total	183,234	375			

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X5, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,780	,169		4,615	,000		
	X1	,208	,055	,193	3,774	,000	,525	1,905
	X2	-,208	,059	-,183	-3,510	,001	,506	1,977
	X3	,474	,061	,453	7,823	,000	,412	2,429
	X4	,307	,059	,296	5,165	,000	,419	2,385
	X5	-,026	,041	-,029	-,626	,532	,634	1,578
	X6	-,001	,035	-,001	-,024	,981	,601	1,663

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	1	6,838	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,070	9,913	,04	,00	,01	,01	,00	,01	,76
	3	,029	15,315	,02	,03	,00	,02	,06	,88	,00
	4	,021	17,995	,47	,15	,01	,14	,18	,00	,02
	5	,019	19,035	,21	,71	,11	,00	,01	,03	,21
	6	,012	23,742	,17	,10	,39	,12	,60	,07	,00
	7	,011	25,173	,09	,02	,48	,72	,15	,01	,01

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,5006	4,2956	3,2234	,48977	376
Std. Predicted Value	-3,518	2,189	,000	1,000	376
Standard Error of Predicted Value	,029	,149	,065	,021	376
Adjusted Predicted Value	1,5223	4,2787	3,2236	,48963	376
Residual	-1,15846	1,41885	,00000	,49875	376
Std. Residual	-2,304	2,822	,000	,992	376
Stud. Residual	-2,332	2,882	,000	1,002	376
Deleted Residual	-1,18626	1,47966	-,00018	,50921	376
Stud. Deleted Residual	-2,346	2,911	,000	1,005	376
Mahal. Distance	,235	31,848	5,984	4,798	376
Cook's Distance	,000	,051	,003	,006	376
Centered Leverage Value	,001	,085	,016	,013	376

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

