

Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja

I Nyoman Raka¹, I Nyoman Miarta Putra²

^{1,2}STAHN Mpu Kuturan Singaraja

¹rakanyoman99@gmail.com, ²miartaputra78@gmail.com

Abstract

This study raised the issue of the academic service satisfaction index of STAHN Mpu Kuturan Singaraja postgraduate students. This issue is important to research in order to improve academic service management in the STAHN Mpu Kuturan Singaraja postgraduate program. In addition, the high fluctuation of public interest to study in postgraduate studies is also a consideration for this study. Thirty-five students in the first batch, increased to 52 students in the second batch; then dropped to 39 students in the third batch, and dropped again to 23 students in the fourth batch. The fluctuation of public interest in entering postgraduate is also the reason for the importance of this research. This study used a quantitative descriptive design. The five service dimensions that become indicators of student satisfaction are: the reliability dimension, the Responsiveness dimension, the Assurance dimension, the Empathy dimension and the Tangibles dimension. The results of data analysis showed that in general the academic services received by STAHN Mpu Kuturan Singaraja postgraduate students were satisfactory. In detail, the percentage of student satisfaction with academic services at postgraduate is as follows: 3% of postgraduate students are not satisfied with the academic services they receive; 12% of postgraduate students are dissatisfied with the academic services they receive; 41% of students are quite satisfied with the academic services they receive; 35% of students are satisfied with the academic services they receive, and 8% of students are very satisfied with the academic services they receive.

Keywords: *Academic Service Satisfaction Index; Service Improvement*

Abstrak

Penelitian ini mengangkat isu tentang indeks kepuasan layanan akademik mahasiswa pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Isu ini penting diteliti guna dapat melakukan perbaikan manajemen layanan akademik pada program pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Di samping itu, tingginya fluktuasi animo masyarakat untuk kuliah di pascasarjana, juga menjadi pertimbangan penelitian ini. Tiga puluh lima orang mahasiswa di angkatan pertama, meningkat menjadi 52 mahasiswa di angkatan kedua; kemudian turun menjadi 39 mahasiswa di Angkatan ketiga, dan turun lagi ke 23 mahasiswa di angkatan keempat. Fluktuasi animo masyarakat masuk pascasarjana juga menjadi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan. Penelitian ini memakai rancangan deskriptif kuantitatif. Lima dimensi layanan yang menjadi indikator kepuasan mahasiswa adalah: dimensi *reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Assurance*, dimensi *Empathy* dan dimensi *Tangibles*. Hasil analisis data menunjukkan, secara umum layanan akademik yang diterima mahasiswa pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja tergolong memuaskan. Secara rinci prosentase kepuasan mahasiswa atas layanan akademik di pascasarjana adalah sebagai berikut: 3 % mahasiswa pascasarjana tidak puas dengan layanan akademik yang diterimanya; 12 % mahasiswa pascasarjana merasa kurang puas

dengan layanan akademik yang diterimanya; 41% mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik yang diterimanya; 35% mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang diterimanya, dan 8% mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan akademik yang diterimanya.

Kata Kunci: Indek Kepuasan Layanan Akademik; Peningkatan Layanan

Pendahuluan

Perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan tuntutan pembangunan. Selain itu, perguruan tinggi juga dituntut untuk ikut berperan aktif dalam upaya penguasaan, pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Rudini, 2019). Kemampuan perguruan tinggi dalam menguasai, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, dapat menjadi kekuatan daya saing, dalam berkompetisi dengan sesama perguruan tinggi. Sejalan hal ini, Program Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja, senantiasa meningkatkan kualitas layanan dalam berbagai aspek, untuk menjaga kualitas mutu yang ditetapkan lembaga. Hal ini dibuktikan melalui hasil assemen BAN-PT yang telah memberikan predikat **baik sekali** kepada Program Pascasarjana Program Studi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja, berdasarkan SK BAN-PT No.8066/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2020.

Program Pascasarjana Program Studi Pendidikan Agama Hindu tidak berpuas diri hanya sampai pada capaian tersebut. Merupakan suatu keharusan bagi Program Pascasarjana Program Studi Pendidikan Agama Hindu terus meningkatkan mutunya mulai dari tata Kelola kelembangaan, proses akademik, sampai *output* lulusannya. Pendidikan yang berkualitas yang terdapat pada Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu merupakan menjadi suatu keharusan karena dengan pendidikan yang berkualitas diharapkan berdampak baik kepada sang penerima jasa Pendidikan, dengan terjadinya peningkatan kualitas akademik penerima jasa pendidikan.

Mahasiswa sebagai salah satu penerima jasa pendidikan di Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu, diwajibkan menjaga citra baik almamaternya di kancha masyarakat. Guna menjaga citra baik almamater di masyarakat, manajemen program pascasarjana juga dituntut meningkatkan citra baik, terhadap layanan akademik kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Ketercapaian harapan mahasiswa menjadi satu kesatuan dengan harapan perguruan tinggi. Namun, apa yang terjadi jika rasa ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan kampus? Apa yang akan terjadi jika, terdapat perbedaan antara apa yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa, ternyata belum memenuhi harapan mahasiswa. Demikian pula, apa yang terjadi jika, pelayanan yang dianggap berkualitas oleh perguruan tinggi belum tentu berkualitas bagi mahasiswa?

Dalam kontek ekonomi, layanan sebagai proses pemberian jasa (*service delivery*) kepada pelanggan (*customer*), tidak bisa dinilai dari perspektif produsen saja, tetapi harus beranjak dari perspektif *customer*, yaitu kepuasan pelanggan, yang dalam dunia perguruan tinggi adalah mahasiswa. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu. Kotler (2000: 45) menyatakan, “kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik, apabila memenuhi harapan konsumen, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk, apabila tidak memenuhi harapan konsumen.

Berangkat dari alur berpikir, yang menjadikan kepuasan konsumen sebagai indicator kualitas layananlah, penelitian berjudul, “Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja” dilakukan. Permasalahan adalah: (1) Berapakah Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa yang diberikan oleh Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja? (2) Apakah harapan dan

masukannya? Mahasiswa terdapat Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja terkait dengan layanan akademik yang diterimanya?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa, yang diberikan oleh Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja; di samping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui harapan dan masukan Mahasiswa kepada Program Pascasarjana Prodi Pendidikan Agama Hindu STAHN Mpu Kuturan Singaraja terkait dengan layanan akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Metode

Penelitian ini memakai metode statistika sederhana, di samping memakai rumus uji statistik yang lebih kompleks. Keunikan penelitian ini, tercermin dalam proses pencairan jawaban atas pertanyaan penelitian yang menggunakan persentase atas jawaban-jawaban responden. Adanya analisis sederhana untuk statistic deskriptif berupa pencarian nilai frekuensi, juga menjadi ciri khas penelitian ini. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrument layanan akademik dengan indicator 5 dimensi yakni: 1) dimensi *Reliability*, 2) dimensi *Responsiveness*, 3) dimensi *Assurance*, 4) dimensi *Emphaty*, dan 5) dimensi *Tangibles*. Sebelum instrument ini diberikan kepada responden, terlebih dulu dilakukan uji validitas konstruk, menggunakan formula Gregory. Hasil validitas menyatakan bahwa, 55 instrumen layanan akademik program pascasarjana dinyatakan valid. Suatu instrumen dikatakan valid bila instrumen tersebut dapat dengan tepat, mengukur apa yang hendak di ukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa validitas berhubungan dengan “ketepatan” dengan alat ukur. Dengan istrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid pula. Uji reliabelitas instrument dengan perhitungan menggunakan rumus *alpha cronbach* didapatkan reliabilitas kuesioner layanan akademik sebesar 0.6, angka ini menunjukkan kuesioner layanan akademik mempunyai keterandalan yang tinggi sehingga kuesioner layanan akademik layak digunakan dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Pengisian Kuesioner Layanan Akademik Mahasiswa Program Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Deskriptif hasil penilaian kepuasan mahasiswa atas layanan akademik Program Pascasarjana berdasarkan lima dimensi: dimensi *Tangibles*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsivennes*, dimensi *Asurance* dan dimensi *Emphaty*.

a. Dimensi *Reliability*

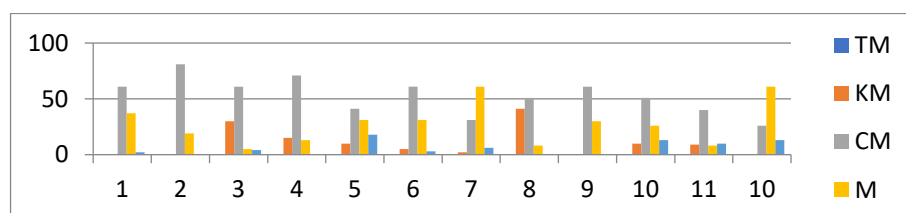
Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik program pascasarjana pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	0	0	0	0	60	61	36	37	2	2
2	Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0	0	0	0	79	81	19	19	0	0
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk	0	0	29	30	60	61	5	5	4	4

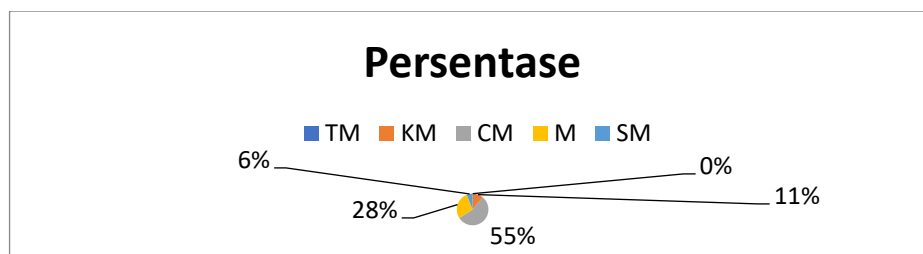
	melengkapi materi perkuliahan										
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	0	0	15	15	70	71	13	13	0	0
5	Dosen datang tepat waktu	0	0	10	10	40	41	30	31	18	18
6	Kesesuaian mata kuliah yang diampu oleh dosen dengan bidang keahliannya	0	0	5	5	60	61	30	31	3	3
7	Rancangan pelaksanaan perkuliahan yang dijadikan acuan perkuliahan oleh dosen	0	0	2	2	30	31	60	61	6	6
8	Kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan	0	0	40	41	50	51	8	8	0	0
9	Kualitas layanan staf akademik dalam memenuhi kepentingan mahasiswa	0	0	0	0	60	61	29	30	0	0
10	Prosedur pelayanan pada program pascasarjana yang tidak berbelit-belit	0	0	10	10	50	51	25	26	13	13
11	Kecepatan dan ketepatan prosedur menerima keluhan atau permintaan mahasiswa	0	0	20	9	60	40	8	8	10	10
12	Jadwal pelayanan mahasiswa dijalankan tepat	0	0	0	0	25	26	60	61	13	13

Dalam bentuk tabel, hasil penilaian layanan akademik mahasiswa pada dimensi *reliability* dapat disajikan sebagai berikut.



Grafik 1. Hasil Penilaian layanan akademik Mahasiswa pada demensi *Reliability*

Perbandingan persentase tiap-tiap kriteria, dapat dilihat pada diagram lingkaran sebagai berikut.



Grafik 2. Perbandingan Persentase tiap-tiap kriteria

Hasil persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *reliability* sebanyak 0% berada pada kategori tidak memuaskan, 11% berada pada katagori kurang memuaskan, 55% berada pada katagori cukup memuaskan, 28% berada pada katagori memuaskan dan 6% berada pada katagori sangat memuaskan.

b. Dimensi *Responsivennes*

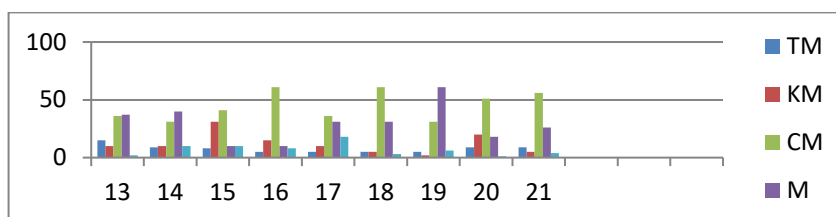
Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada *Dimensi Responsivennes* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pasa Dimensi *Responsivennes*

No	Pernyataan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Pascasarjana menyediakan dosen konsultan bagi mahasiswa	15	15	10	10	35	36	36	37	2	2
2	Pascasarjana menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	9	9	10	10	30	31	39	40	10	10
3	Pascasarjana membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	8	8	30	31	40	41	10	10	10	10
4	Direktur Pascasarjana beserta jajarannya menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi mahasiswa	5	5	15	15	60	61	10	10	8	8
5	Pascasarjana menyediakan PPPK (bantuan pengobatan) bagi mahasiswa yang sakit	5	5	10	10	35	36	30	31	18	18
6	Pascasarjana memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	5	5	5	5	60	61	30	31	3	3
7	Pascasarjana cepat tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa	5	5	2	2	30	31	60	61	6	6
8	Pascasarjana senantiasa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	9	9	20	20	50	51	18	18	1	1

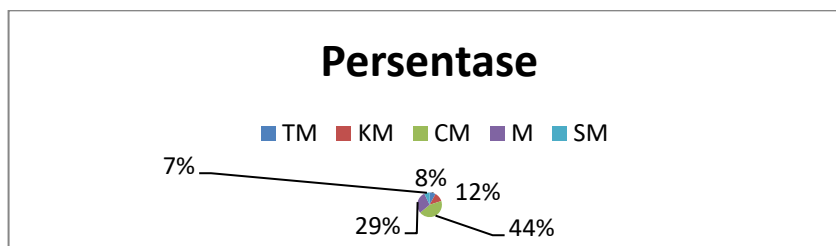
9	Ada tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan	9	9	5	5	55	56	25	26	4	4
---	--	---	---	---	---	----	----	----	----	---	---

Dalam bentuk table, hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Responsivennes* disajikan sebagai berikut.



Grafik 3. Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Responsivennes*

Perbandingan prosentase tiap-tiap kriteria dapat dilihat pada diagram lingkaran sebagai berikut.



Grafik 4. Perbandingan Persentase tiap-tiap kriteria

Persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek *Responsivennes* sebanyak 8% berada pada katagori tidak memuaskan, 12% berada pada katagori kurang memuaskan, 44% berada pada katagori cukup memuaskan, 29% berada pada katagori memuaskan dan 7% berada pada katagori sangat memuaskan.

c. Dimensi Assurance

Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Assurance* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Dimensi Assurance

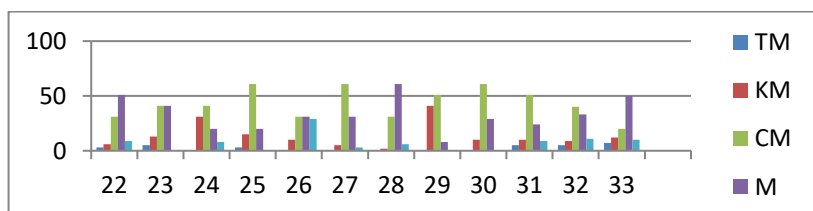
No	Pernyataan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Staf administrasi akademik pasca santun dalam melayani mahasiswa	3	3	6	6	30	31	50	51	9	9
2	Setiap permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh dosen PA.	5	5	13	13	40	41	40	41	0	0
3	Setiap dosen pascasarjana selalu efektif dalam memakai waktu pembelajaran.	0	0	30	31	40	41	20	20	8	8
4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan akademik diberlakukan	3	3	15	15	60	61	20	20	0	0

	secara adil pada keseluruhan mahasiswa										
5	Setiap dosen sangat kompeten dalam memberikan materi perkuliahan	0	0	10	10	30	31	30	31	28	29
6	Setiap tenaga kependidikan cukup kompeten dalam melaksanakan fungsi administrasi	0	0	5	5	60	61	30	31	3	3
7	Pelayanan yang sopan dan ramah	0	0	2	2	30	31	60	61	6	6
8	Adanya jaminan keamanan terhadap kehadiran mahasiswa	0	0	40	41	50	51	8	8	0	0
9	Setiap dosen pascasarjana memiliki kemampuan, dan menguasai materi ajar dengan baik	0	0	10	10	60	61	28	29	0	0
10	Seluruh pegawai Pascasarjana selalu memberikan pelayanan dengan cepat	5	5	10	10	50	51	24	24	9	9
11	Seluruh pegawai Pascasarjana selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	5	5	20	9	30	40	32	33	11	11
12	Seluruh pegawai Pascasarjana selalu siap mendengarkan keluhan mahasiswa	7	7	12	12	20	20	49	50	10	10

Keterangan:

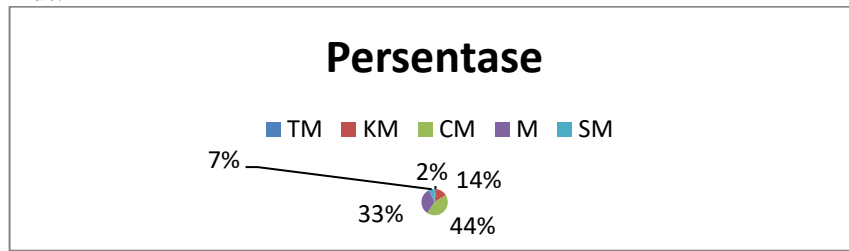
- 1 : bermakna Tidak Memuaskan
- 2 : bermakna Kurang Memuaskan
- 3 : bermakna Cukup Memuaskan
- 4: bermakna Memuaskan
- 5 : bermakna Sangat Memuaskan

Dalam bentuk table, hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Assurance* dapat dibaca pada tabel sebagai berikut.



Grafik 5. Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Assurance*

Perbandingan perolehan tiap-tiap kriteria dapat dilihat pada diagram lingkaran sebagai berikut.



Grafik 6. Perbandingan Persentasi masing- masing kriteria

Hasil persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Assurance* sebanyak 2% ada pada katagori tidak memuaskan, 14% ada pada katagori kurang memuaskan, 43% ada pada katagori cukup memuaskan, 33% ada pada katagori memuaskan dan 7% ada pada katagori sangat memuaskan.

d. Dimensi *Emphaty*

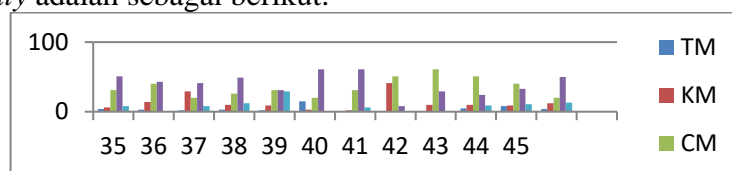
Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan mahasiswa pada dimensi *Emphaty* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Pascasarjana sangat peduli dengan kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4	4	6	6	30	31	50	51	8	8
2	Besarnya biaya (berbagai kegiatan) selalu dibicarakan dengan mahasiswa	3	3	14	14	39	40	42	43	0	0
3	Direktur Pascasarjana selalu memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	2	2	28	29	20	20	40	41	8	8
4	Dosen pascasarjana selalu siap membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	3	3	10	10	25	26	48	49	12	12
5	Setiap dosen pascasarjana memiliki sikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	2	2	9	9	30	31	30	31	28	29
6	Program Pascasarjana senantiasa memahami minat dan bakat mahasiswa untuk dikembangkannya.	15	15	3	3	20	20	60	61	0	0
7	Pelayanan pascasarjana terhadap mahasiswa, dilakukan dengan baik tanpa memandang status sosial dll	0	0	2	2	30	31	60	61	6	6

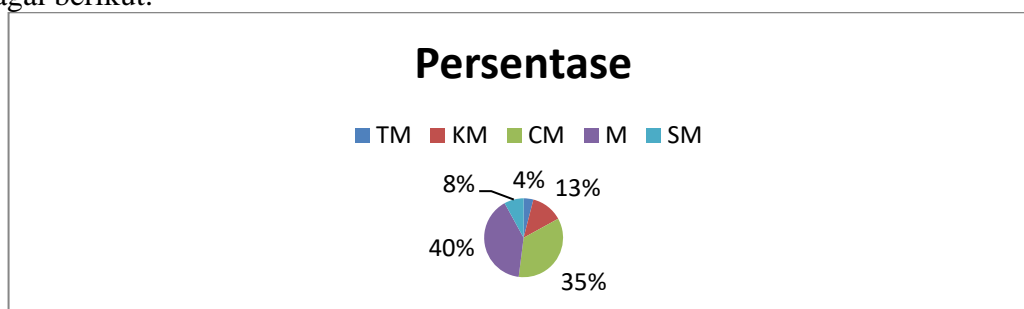
8	Program Pascasarjana menindaklanjuti segala keluhan mahasiswa	0	0	40	41	50	51	8	8	0	0
9	Program Pascasarjana menyediakan sarana dalam pengembangan bakat dan minat mahasiswa	0	0	10	10	60	61	28	29	0	0
10	Pegawai Program Pascasarjana memberikan pelayanan yang cepat	5	5	10	10	50	51	24	24	9	9
11	Pegawai Program Pascasarjana selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	8	8	20	9	27	40	32	33	11	11
12	Pegawai Program Pascasarjana siap mendengarkan keluhan mahasiswa	4	4	12	12	20	20	49	50	13	13

Dalam bentuk tabel, hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Emphaty* adalah sebagai berikut.



Grafik 7. Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Emphaty*

Perbandingan perolehan tiap-tiap kriteria dapat dilihat pada diagram lingkaran sebagai berikut.



Grafik 8. Perbandingan Persentase tiap-tiap kriteria

Persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Emphaty* sebanyak 4% ada pada katagori tidak memuaskan, 13% ada pada katagori kurang memuaskan, 35% ada pada katagori cukup memuaskan, 40% ada pada katagori memuaskan, dan 8% ada pada katagori sangat memuaskan.

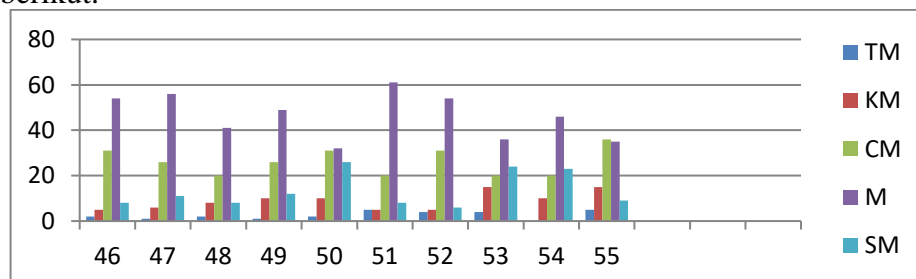
e. Dimensi *Tangibles*

Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik padad dimensi *Tangibles* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Dimensi *Tangibles*

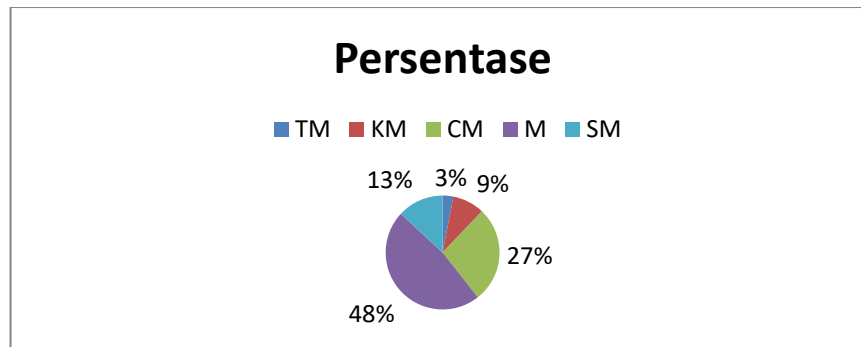
No	Pernyataan	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	Ruang kuliah, bersih, dan rapi	2	2	5	5	30	31	53	54	8	8
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	1	1	6	6	25	26	55	56	11	11
3	Sarana pembelajaran selalu tersedia di ruang kuliah.	2	2	8	8	20	20	40	41	8	8
4	Program Pascasarjana mempunyai perpustakaan yang lengkap	1	1	10	10	25	26	48	49	12	12
5	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan Program Pascasarjana	2	2	10	10	30	31	31	32	25	26
6	Fasilitas kamar kecil, cukup rapi dan bersih	5	5	5	5	20	20	60	61	8	8
7	Fasilitas ibadah selalu tersedia untuk mahasiswa	4	4	5	5	30	31	53	54	6	6
8	Ketersediaan ruang ujian yang nyaman dan bersih	4	4	15	15	20	20	35	36	24	24
9	Ketersediaan ruang parkir yang luas	0	0	10	10	20	20	45	46	23	23
10	Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik	5	5	15	15	35	36	34	35	9	9

Untuk lebih jelasnya hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek *Tangibles* adalah sebagai berikut.



Grafik 9. Hasil Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Dimensi *Tangibles*

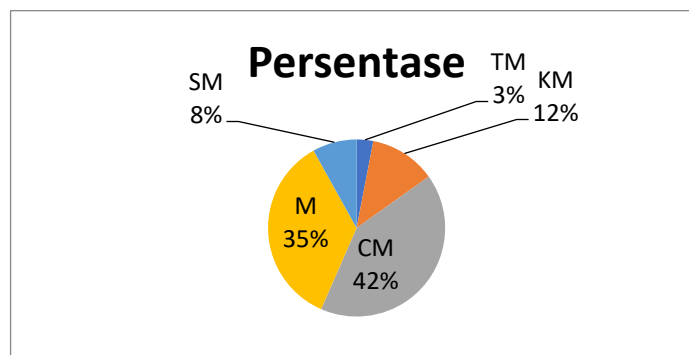
Perbandingan perolehan tiap-tiap kriteria dapat dilihat pada diagram lingkaran sebagai berikut.



Grafik 10. Perbandingan Persentase tiap-tiap kriteria

Persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Tangibles*: sebanyak 3% ada pada katagori tidak memuaskan, 9% ada pada katagori kurang memuaskan, 27% ada pada katagori cukup memuaskan, 48% ada pada katagori memuaskan dan 13% ada pada katagori sangat memuaskan.

Hasil perhitungan persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada ke lima dimensi yaitu: dimensi *reliability*, dimensi *Responsivennes*, dimensi *Asurance*, dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* adalah sebagai berikut.



Grafik 11. Persentase Penilaian Layanan Akademik Pada Lima Dimensi Layanan Kemahasiswaan

Persentase hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada lima dimensi, yakni pada dimensi *reliability*, dimensi *Responsivennes*, dimensi *Asurance*, dimensi *Emphaty* dan dimensi *Tangibles* dapat dijelaskan sebagai berikut: 3 % ada pada katagori tidak memuaskan, 12 % ada pada katagori kurang memuaskan, 41% ada pada katagori cukup memuaskan, 35% ada pada katagori memuaskan, dan 8% ada pada katagori sangat memuaskan.

2. Hasil Pengisian Kuesioner Saran Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Mahasiswa Program Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Secara umum, saran mahasiswa terhadap Layanan Akademik Program Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) disarankan, ada renovasi ruang kuliah guna menghindari kesan bangunan lama; (2) disarankan, ada kepastian informasikan beasiswa; (3) Dosen pembimbing tesis disarankan agar lebih membuka diri dalam melayani bimbingan mahasiswa; (4) Sistem pelayanan secara online perlu dimaksimalkan; (5) secara umum, pelayanan akademik kepada mahasiswa, sudah bagus, jika memungkinkan perlu dipertahankan bahkan ditingkat disesuaikan dengan perkembangan dunia kekinian; (6) hubungan personel antar civitas

sudah sangat baik, namun perlu dijaga guna tidak terkesan memanjakan mahasiswa; (7) Ketersediaan variable pembelajaran seperti pas bunga perlu diadakan guna menambah alamnya ruangan;; (8) Rubrik pengaduan/saran perlu disediakan guna dapat dipantau status kasus melalui SIAK, kayaknya manajemen pengadilan Kapan masuk perkara, kapan disidangkan, kapan di putus, dan bagaimana isi keputusannya; (9) Pelayanan ditingkatkan lagi; (10) Secara keseluruhan pelayanan kepada mahasiswa sudah baik. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Suksma; (11) Kinerja dan prestasi perlu terus ditingkatkan; (12) Jika ada keterlabatan tugas, perlunya kerjasama antar mahasiswa dan kampus; (13) Semoga pelayanan semakin baik; (14) Meningkatkan kembali pelayanan secara maksimal; (15) Tingkatkan kualitas dan selalu menerima masukan yang positif demi kemajuan Bersama; (16) Sediakan ruang perkuliahan yg tetap dan tingkatkan sarana penunjang kuliah sehingga TDK bingung cari ruang kuliah; (17) Ketika ujian Dibantu; (18) Sudah Baik dalam pelayanan kepada Mahasiswa; (19) Akan tetapi lebih di tingkatkan lagi untuk Dosen Pembimbing dalam Pelayanan kepada Mahasiswa Yang sedang mengikuti Bimbingan Akhir; (20) Semoga STAHN Mpu Kuturan semakin Jaya & maju; (21) Sarana prasarana perlu ditingkatkan, agar STAHN Mpu Kuturan semakin maju kedepannya; (22) Saya puas dengan pelanyaannya; (23) Semoga nanti ketersediaan buku-buku terkait pascasarjana sebagai pendukung mahasiswa pascasarjana dapat terus diperbaharui dan dilengkapi; (24) Pelayanan dan fasilitas sangat memuaskan; (25) Mohon dijaga kualitas pelayanan yg sudah baik ini agar bisa bersaing dengan lembaga perguruan tinggi yg lain; (26) Perlu lebih ditingkatkan pelayanan admin di pasca; (27) Semoga kedepannya pascasarjana STAHN Mpu Kuturan semakin jaya dan sukses; (28) Saya mohon kepada dosen pembimbing dalam penyusunan proposal tesis tidak berbeli-belit atau mempersulit lebih banyak mempersulit banyak mahasiswa pasca sampai ini ada yg belum ujian sebabnya karena tesislah, sebabnya karena dosen pembimbinglah jika tesis menjadi penentu kelulusan sebaiknya mata kuliah yg lain diperkecil saja jumlahnya suksma; (29) Buku yang ada diperpustakaan semestinya boleh dipinjamkan kemahasiswa sebagai bahan dalam peningkatan ilmu pengetahuan dan dapat membantu mahasiswa dalam membuat tugas, dan perlunya tenaga perpustakaan untuk registrasi buku yang dipinjamkannya terima kasih maju terus STAHN Mpu Kuturan Singaraja, denganmu kami dapat meningkatkan Ilmu pengetahuan yang cerdas; (30) Ramah dan 73endidikan dengan mahasiswa yg datang meminta informasi; (31) Harapan ke depan bahwa 73endidikan agama Hindu harus ditingkatkan dalam segala aspek. Selain itu, saya berharap kedepan STAHN Mpu Kuturan bisa menjadi Universitas Negeri Hindu yang luar biasa;

Responden penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut: jenis kelamin, usia, agama, dan status perkawinan. Responden layanan akademik program pascasarjana berkarakteristik jenis kelamin terdiri dari: 28% berjenis kelamin perempuan dan 72% berjenis kelamin laki-laki. Karakteristik responden dari sisi umur terdiri dari: responden umur <20 sebanyak 0%, responden umur 20-25 sebanyak 5%, responden umur 26-30 sebanyak 9%, responden umur 31-35 sebanyak 15%, responden umur 36-40 sebanyak 32% dan responden umur >40 sebanyak 39%. Responden yang berstatus belum menikah sebanyak 9%, responden berstatus menikah sebanyak 77%, dan 14% responden berstatus pernah menikah. Keseluruhan responden beragama Hindu dengan kata lain, 100% responden beragama Hindu. Jadi, selama ini keseluruhan mahasiswa didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin laki-laki dengan rentang umur > 40 tahun. Hal ini disebabkan mahasiswa program pascasarjana adalah guru-guru agama Hindu, baik di tingkat SD, maupun di tingkat SMP dan SMA, yang ingin memiliki gelar M.Pd.

Sebelum instrument ini dibagikan kepada seluruh mahasiswa untuk diisi, terlebih dahulu instrumen layanan akademik program pascasarjana, dilakukan diuji validitas, hasil uji validitas instrument ini menunjukkan bahwa, 55 instrumen layanan akademik program

pascasarjana dinyatakan valid. Suatu instrumen dikatakan valid bila instrumen tersebut dapat dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan uji reliabilitas diperoleh melalui rumus *alpha cronbach* sebesar 0.6. Angka ini menunjukkan kuesioner layanan akademik mempunyai keterandalan yang tinggi sehingga kuesioner layanan akademik layak digunakan dalam penelitian.

Setelah uji validitas dan uji reliabilitas instrument dilakukan dengan hasil valid, dan layak digunakan, maka instrument langsung dibagikan kepada keseluruhan responden untuk memproleh data, terkait layanan kepuasan akademik mahasiswa pada lima dimensi yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil persentase penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *reliability*; sebanyak 0% ada pada katagori kurang memuaskan; sebanyak 55% responden ada pada katagori cukup memuaskan, sebanyak 28% responden ada pada katagori memuaskan; dan sebanyak 6% responden ada pada katagori sangat memuaskan. *Reliability* adalah kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

Secara umum hasil yang diperoleh masih dalam katagori cukup memuaskan dan hanya 6% yang masuk katagori memuaskan. Hal yang menjadi perhatian pada penilaian ini adalah pengembalian hasil UTS/ UAS mahasiswa, semoga ke depannya, dosen program pascasarjana mengembalikan hasil pekerjaan mahasiswa sebagai *feedback* terhadap apa yang sudah dikerjakan mahasiswa. Serta dosen program pascasarjana dalam mengajar, memberikan materi yang lebih jelas dan rinci sesuai harapan mahasiswa.

Persentase hasil penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan akademik pada dimensi *Responsivennes* menyatakan, sebanyak 8% responden ada pada katagori kurang memuaskan, sebanyak 12% responden ada pada katagori kurang memuaskan, sebanyak 44% responden ada pada katagori cukup memuaskan, sebanyak 29% responden ada pada katagori memuaskan, dan sebanyak 7% responden ada pada katagori sangat memuaskan. *Responsiveness* adalah pelayanan yang tanggap dalam memberikan pelayanan dengan cepat atau responsive, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Jika dilihat hasil pengisian kuesioner aspek *Responsivennes*, maka hasil tertinggi terdapat pada katagori cukup memuaskan yaitu sebanyak 44%. Hal ini juga menjadi catatan untuk program pascasarjana bahwa, mahasiswa belum sepenuhnya mendapat pelayanan yang baik seperti membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik serta belum dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Persentase hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa, sebanyak 2% responden ada pada katagori tidak memuaskan, sebanyak 14% responden ada pada katagori kurang memuaskan, sebanyak 43% responden ada pada katagori cukup memuaskan, sebanyak 33% responden ada pada katagori memuaskan, dan sebanyak 7% responden ada pada katagori sangat memuaskan. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh melalui sikap sopan santun mahasiswa, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya mahasiswa. Penilaian pada dimensi ini juga harus menjadi perhatian program pascasarjana, sebab masih ditemukan pegawai yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa secara maksimal, serta belum sepenuhnya mendengarkan keluhan mahasiswa.

Persentase hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Emphaty* menemukan, sebanyak 4% responden ada pada katagori tidak memuaskan, sebanyak 13% responden ada pada katagori kurang memuaskan, sebanyak 35% responden ada pada katagori cukup memuaskan, sebanyak 40% esponden ada pada katagori memuaskan, dan sebanyak 8% responden ada pada katagori sangat memuaskan. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini

dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik. Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademi melalui dimensi ini, bisa dianggap cukup baik, hal ini dikarenakan sebesar 40% mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik, karena semua mahasiswa terlayani tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

Persentase hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik pada dimensi *Tangibles* menunjukkan, sebanyak 3% resonde ada pada katagori tidak memuaskan, sebanyak 9% responden ada pada katagori kurang memuaskan, sebanyak 27% responden ada pada katagori cukup memuaskan, sebanyak 48% responden ada pada katagori memuaskan, dan sebanyak 13% responden ada pada katagori sangat memuaskan. Hasil penilaian terhadap layanan akademik pada dimensi *Tangibles* menunjukkan, sebanyak 48% responden menyatakan memuaskan. Hal ini dikarenakan pascasarjana menyediakan ruang parkir yang luas serta para dosen pascasarjana menjaga kerapian dan kebersihan penampilan dalam pembelajaran, maupun dalam kesehariannya.

Dalam kontek global yang ditandai oleh persaingan, sekolah tinggi harus mampu melihat mahasiswa sebagai customen. Mahasiswa bukan sebatas objek untuk dikelola menjadi lulusan, mahasiswa adalah customer yang sangat menentukan keberlanjutan eksistensi sekolah tinggi. Harapan customer harus mendapat perhatian dan bersinergi dengan visi misi Lembaga Pendidikan. Lembaga mesti menyediakan layanan yang diharapkan customer, kemampuan sekolah dalam mensinergikan visi dengan harapan costomer bisa memberi jaminan keberlanjutan Lembaga, Tuerah, (2015: 12). Oleh karena itu layanan akademik yang dikembangkan Lembaga Pendidikan mesti mengedepankan aspek kualitas, fasilitas yang memadai, serta manajemen yang profesional. Sekolah tinggi mesti membangun visi dan misinya sebagai institusi yang mampu menghasilkan SDM unggul serta mampu berkompetisi di dunia global.

Sebagai customer, mahasiswa memiliki posisi vital dan sentral dalam struktur sekolah tinggi. Untuk itu sekolah tinggi mesti memperhatikan berkepentingan customer guna dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kepuasan customer, untuk dijawab oleh manajemen sekolah tinggi. Artinya, sekolah tinggi memiliki kepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan customer yang dalam hal ini adalah mahasiswa demi terwujudnya lulusan yang berkualitas, guma dapat memberikan kontribusi terbaik di masyarakat. Manajemen sekolah tinggi perlu memiliki obsesi untuk menjaga komitmen dalam upaya meningkatkan kualitas sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh customer atau mahasiswa. Komitmen tersebut mesti diwujudkannyatakan oleh manajemen ke dalam berbagai hal seperti: dosen yang memiliki kualikasi sesuai mata kuliah yang diajarkan, fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar kepuasan mahasiswa belajar.

Dengan demikian, salah satu peran dosen adalah melaksanakan pembelajaran yang memuaskan harapan mahasiswa selaku customer sekolah tinggi (Aqip, 2020). Melalui peran ini dosen mesti mempertimbangkan pembelajaran yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan mahasiswa. Selain melalui peran dosen, sekolah tinggi juga perlu menghitung ketersediaan fasilitas pembelajaran yang memenuhi kepuasan mahasiswa atas biaya yang dikeluarkan mahasiswa. Fasilitas pembelajaran yang dimaksudkan, adalah fasilitas yang diyakini mampu meyakinkan mahasiswa, bahwa fasilitas tersebut telah memadai untuk mengembangkan potensi mahasiswa menjadi sosok lulusan yang mendewasakan (Walid, 2011).

Putra, A. S. (2018) menyebutkan, selain sebagai customer, mahasiswa adalah stakeholder inti dalam struktur sekolah tinggi. Mahasiswa adalah pihak yang bersentuhan langsung dalam proses akademik, baik bersentuhan langsung dalam pembelajaran, dan bersentuhan langsung dalam manajemen pengelola perguruan tinggi. Demikian halnya dengan pihak pemakai lulusan (*end user*), dan masyarakat pengguna lulusan, merupakan stakeholder yang menikmati, hasil kontribusi nyata aktivitas akademik yang dilakukan

oleh dosen, karyawan, mahasiswa dan alumni itu sendiri. Sumbangan terbesar dosen, dan karyawan adalah memberikan layanan dalam proses pembelajaran, memberikan layanan manajemen, termasuk menyediakan fasilitas perkuliahan yang memadai, serta menjamin kehidupan kampus yang aman, nyaman bagi mahasiswa dalam melaksanakan pembelajaran. Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi prioritas pertama dan utama bagi kemajuan institusi Pendidikan. Bisa dipahami bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pertama dan utama dalam proses Pendidikan menjadi tonggak, bagi keberlangsungan *sustainability* perguruan tinggi. Hal ini disebabkan karena kepuasan mahasiswa akan memberikan dampak langsung, akan membangun loyalitasnya terhadap kemajuan perguruan tinggi. Dapat dipastikan bahwa seorang mahasiswa sebagai pengguna jasa yang loyal, akan menjadi aset yang tak ternilai bagi suatu perguruan tinggi, karena langsung atau tidak langsung, sadar atau tidak sadar, mahasiswa akan bercerita, akan mempromosikan perguruan tingginya, yang dirasakan membanggakan, kepada orang lain (Bhakti, 2018: 34) menjelaskan, mahasiswa dapat berperan baik dalam bentuk memberikan umpan balik positif terhadap keberadaan institusi pendidikan, yang sekaligus membesarkan prestise kampus, sekaligus mengimbangi dan bahkan mengecilkan makna *competitor*, institusi sejenis (bergaining position), serta meningkatkan citra positif institusi.

Chalid, S. (2012: 23) menjelaskan bahwa setiap mahasiswa di sebuah perguruan tinggi sudah tentu menginginkan kepuasan maksimal atas layanan akademik yang diberikan oleh kampusnya. Karena, melalui kepuasan maksimal yang didapatkan oleh mahasiswa di kampusnya, akan dapat merasakan kesejahteraan dan kebahagiaan diri mahasiswa yang bersangkutan. Rasa puas yang membahagiakan mahasiswa yang dimaksudkan dalam konteks ini adalah tingkat perasaan seseorang mahasiswa yang muncul manakala mahasiswa tersebut telah membandingkan kinerja, atau hasil kerja yang didapat dengan harapan hidupnya. Jadi, tingkat kepuasan yang dimaksudkan, merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dicita-citakan. Demikian halnya dengan mahasiswa dalam dunia perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa akan muncul apabila mahasiswa tersebut mendapat layanan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa seperti ini akan tercermin dari loyalitas mahasiswa tersebut kepada almamaternya, hubungan yang saling isi mengisi seperti ini tentunya akan menghasilkan output yang baik kepada almamaternya.

Hasil penelitian Heriyanto pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten menjelaskan berdasarkan persamaan Regresi Linier Berganda bahwa, $Y' = (-0,225) + 0,495X_1 + 0,691X_2$. Artinya, terjadi hubungan positif antara Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan oleh pengelola Pendidikan terhadap Kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa. Peningkatan pelayanan, dan fasilitas yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan, akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya. Demikian sebaliknya, jika terjadi penurunan pelayanan, dan penurunan fasilitas oleh manajemen Lembaga Pendidikan, akan diikuti dengan menurunnya tingkat kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya. Jelahkan bahwa, terdapat pengaruh antara Pelayanan dan Fasilitas oleh manajemen Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya sebesar 73,4%. Secara parsial terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya dan terdapat pengaruh signifikan, atas pemberian fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STABN Sriwijaya (Heriyanto, 2019: 17).

Senada hasil penelitian Heriyanto, Solekhul Amin meneliti STAI Brebes, Hasil Penelitian Solekhul Amin mengatakan, STAI Brebes disarankan agar meningkatkan pelayanan akademik guna dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, karena masih ada beberapa siswa yang tidak puas dengan kualitas pelayanan akademiknya, setelah

dibandingkan dengan harga atau biaya yang telah dibayar oleh mahasiswa. Semakin tinggi kualitas pelayanan akademik suatu Lembaga Pendidikan, semakin tinggi profesionalisme pengelolaan akademik yang dilakukan oleh manajemen sebuah Lembaga Pendidikan akan semakin tinggi kepuasan akademik mahasiswa. Amin (2017: 9).

Mengacu logika berpikir dua peneliti, Heriyanto dan Solekhul Amin, saran yang diberikan mahasiswa terhadap layanan akademik program pascasarjana, mendapatkan perhatian pertama dan utama dalam konteks pembenahan manajemen. Pihak lembaga pascasarjana akan menindaklanjuti berbagai saran, yang secara umum meminta pelayanan pegawai agar lebih ramah, serta tidak berbelit-belit, dan kemudahan saat melaksanakan ujian proposal, pratesis maupun ujian tesis. Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karena inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Kashmir (2010: 127) menegaskan, profesional tidaknya sebuah organisasi dapat diukur dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi tersebut.

Hasil penelitian tiga peneliti di atas menegaskan, betapa besarnya fungsi dan peranan layanan akademik sebuah Lembaga Pendidikan terhadap kualitas lulusan, dan keberlanjutan Lembaga Pendidikan tersebut. Ini menjadi bukti bahwa layanan akademik yang dilakukan oleh civitas sebuah Lembaga, dapat mencerminkan kinerja organisasi tersebut. Atas alasan inilah, program pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja senantiasa meningkatkan pelayanan akademiknya. Melalui penelitian sederhana, melalui angket yang disebarkan kepada mahasiswa, yang dilakukan hampir setiap semester dapat dibaca kualitas layanan yang diberikan oleh Lembaga kepada mahasiswanya. Hasil penelitian ini kemudian dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan akademik pada tahun-tahun berikutnya.

Kesimpulan

Hasil analisis data yang terkumpul melalui responden layanan akademik program pascasarjana dengan karakteristik sebagai berikut: 28% responden perempuan, dan 72% laki-laki; sebanyak 5% responden berumur 20-25 tahun; sebanyak 9% responden berumur 26-30; sebanyak 15%, berumur 31-35; sebanyak 32%, responden berumur 36-40 tahun; sebanyak 39% responden berumur >40 tahun; sebanyak 9% responden berstatus belum menikah; sebanyak 77% responden berstatus menikah; dan sebanyak 14% responden berstatus pernah menikah; yang secara keseluruhan responden beragama Hindu, ditemukan hasil layanan akademik pada lima dimensi yakni: 3% berkategori tidak memuaskan, 12% berkategori kurang memuaskan, 41% berkategori cukup memuaskan, 35% berkategori memuaskan dan 8% berkategori sangat memuaskan. Artinya secara umum pelayanan akademik mahasiswa pasca tergolong telah memuaskan, namun demikian masih ada beberapa prosen yang masih belum puas dengan layanan akademik pascasarjana.

Daftar Pustaka

- Amin, S. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi. *Madaniyah*, 7(2), 222-236.
- Aqip, M. A. I. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terkait Kinerja Pembelajaran Daring oleh Dosen Via Aplikasi Whatsapp Grup. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 1(3), 141-153.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(3).

- Chalid, S. (2012). Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi. *Prosiding APTEKINDO*, 6(1).
- Heriyanto, H. (2019). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Teknologi Dan Sistem Informasi Perguruan Tinggi Keagamaan Buddha Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah Kampus: Sati Sampajanna*, 11(1).
- Kashmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, K. (2012). *Marketing Management 14th*. Prentice Hall, New York. Print
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Permendikbud No 3 tahun 2020. tentang standar nasional Pendidikan Tinggi.
- Putra, A. S., Handoyo, S. S., & Rochadi, D. (2018). Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Pensil: Pendidikan Teknik Sipil*, 7(2), 63-70.
- Rudini, R. (2019). *Implementasi Kepemimpinan dalam Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu Internal pada Sekolah Tinggi Agama Islam Kharisma Cicurug Sukabumi* (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).
- Tuerah, F.F. R, L. Maneke, H.N. Tawas. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*, 3(4): 422-432.
- Walid, M. (2011). Model Pendidikan Karakter di Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi tentang Pendidikan Karakter Berbasis Ulul albab di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). *El-Qudwah*.