

## **SURVEI LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH**

### **Survey of academic services for students in the Madrasah Ibtidaiyah Teacher Education Department**

#### **AKROM**

<sup>1</sup> Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamu'i, Kel. Sukawana, Kec. Curug, Kota Serang, Banten. Tel. (0261) 86848251. \*E-mail: akrom@uinbanten.ac.id

Manuskrip diterima: [29 November 2018]. Manuskrip disetujui: [31 Desember 2018]

**Abstrak.** Perguruan tinggi Islam di Indonesia yakni universitas/institut negeri Islam berada di peringkat 10 besar perguruan tinggi terbaik di Indonesia, namun sayangnya tidak masuk dalam lima besar. Sebagai tolok ukur untuk mencapai peringkat tersebut, setidaknya ada tujuh standar yang telah ditetapkan oleh instansi yang berkompeten dalam menilai sebuah lembaga pendidikan tinggi nasional. Dari ketujuh standar tersebut, lima diantaranya terkait dengan pelayanan dan mahasiswa. Beberapa hasil studi tentang layanan akademik menunjukkan bahwa layanan akademik mahasiswa penting sebagai salah satu cerminan mutu suatu lembaga pendidikan. Tujuan studi ini adalah untuk mendeskripsikan dan menunjukkan bagaimana pelayanan akademik mahasiswa di tingkat Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Hasil survei menunjukkan bahwa *pertama*, dilihat dari aspek berwujud, 83% responden menyatakan ada kegiatan layanan akademik dengan berbagai fasilitas yang mendukungnya. *Kedua*, aspek keandalan, 80% responden berpendapat staf jurusan diakui keandalannya dalam melayani mahasiswa. *Ketiga*, aspek koresponsipan menunjukkan bahwa 90% responden menyatakan layanan akademik dilakukan secara responsive. *Keempat*, aspek kompetensi menunjukkan bahwa 94% responden mengakui kompetensi staf dan dosen yang ada di jurusan PGMI. *Kelima*, aspek perilaku menunjukkan bahwa 91% responden melihat perilaku yang ditunjukkan oleh staf dalam melayani mahasiswa sudah cukup baik. *Keenam*, aspek kejujuran menunjukkan bahwa 77% responden menyatakan layanan di Jurusan PGMI dilaksanakan secara kredibel. *Ketujuh*, aspek keamanan menunjukkan 93% responden merasa nyaman dalam mendapatkan fasilitas layanan akademik. *Kedelapan*, aspek akses memperlihatkan bahwa 88% responden mengakui berbagai kemudahan dan fasilitas layanan yang diberikan oleh jurusan. *Kesembilan*, komunikasi menunjukkan 84% responden berpendapat bahwa komunikasi yang dibangun baik antar pemberi layanan dan yang terlayani terjalin dengan baik. *Kesepuluh*, aspek mengerti kebutuhan pelanggan menunjukkan 84% responden mengakui dan mengalami bahwa mereka mendapatkan layanan apa yang diharapkan dibutuhkan. Oleh karena itu, survey ini dapat dinyatakan bahwa layanan akademik telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa. Meskipun ada beberapa catatan yang perlu diperbaiki, kesesuaian layanan tersebut didasarkan pada data yang secara nyata rata-rata dari seluruh aspek menunjukkan 80% responden menyatakan telah mendapatkan, mengalami, dan merasakan layanan akademik jurusan PGMI sesuai yang diinginkan, diharapkan, dan dibutuhkan oleh mahasiswa.

**Kata kunci:** Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, layanan akademik, survei

**Singkatan:** PGMI = Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, FTK = Fakultas Tarbiah dan Keguruan, UIN = Universitas Islam Negeri, SMH = Sultan Maulana Hasanuddin

**Abstract.** The Islamic universities in Indonesia, namely the university/institute of state Islamic, are ranked in the top 10 of the best universities in Indonesia, but unfortunately not included in the top five. As a benchmark for achieving this ranking, there are at least seven standards that been set by the competent agencies in assessing a national higher education institution. From the seven standards, five of which are related to services and students. Several results of studies on academic services showed that student academic services are important as a reflection of the quality of an educational institution. The aim of this study was to describe and showed how the academic services of students at PGMI FTK UIN SMH Banten. The survey show that *first*, the tangible aspects, 83% of respondents stated that there were academic service activities with various facilities that supported them. *Second*, the reliability aspect, 80% of respondents think that department staff are recognized for their reliability in serving students. *Third*, the responsiveness aspect shows that 90% of respondents stated that academic services were carried out responsively. *Fourth*, the competency aspect shows that 94% of respondents recognize the competence of staff and lecturers in the PGMI department. *Fifth*, courtesy aspects show that 91% of respondents see the behavior shown by staff in serving students is good enough. *Sixth*, the *credibility* aspect shows that 77% of respondents said that the service in the PGMI Department was carried out credibly. *Seventh*, the security aspect shows 93% of respondents feel comfortable in getting academic service facilities. *Eighth*, the access aspect shows that 88% of respondents recognize various facilities and service facilities provided by the department. *Ninth*, the communication aspect shows 84% of respondents think that communication built between service providers and those who are served is well established. *Tenth*, the aspect of understanding customer needs shows 84% of respondents acknowledge and experience that they get what services are expected to be needed. Therefore, this survey can be stated that academic services are running well and in accordance with the needs and expectations of students. Although there are some notes that need to be corrected, the suitability of the service is based on data that is significantly average of all aspects indicating 80% of respondents stated that they have obtained, experienced, and felt the academic services of PGMI as desired, expected and needed by students.

**Keywords:** Academic services, PGMI Department, survey

**Abbreviation:** PGMI = Madrasah Ibtidaiyah Teacher Education, FTK = Tarbiyah and Teacher Training Faculties, UIN = State Islamic University, SMH = Sultan Maulana Hasanuddin

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, diskusi tentang komunitas masyarakat dunia masih hangat untuk dibicarakan sebagai konsekuensi bagian dari kehidupan masyarakat global. Di antara tren yang diperbincangkan tersebut adalah tentang Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Pada tahun 2015, kesepakatan Masyarakat Ekonomi Asean atau Pasar Ekonomi ASEAN mulai berlaku. Kesepakatan ini tidak hanya berdampak pada sektor ekonomi, tetapi juga sektor-sektor lainnya, tidak terkecuali "pendidikan" yang merupakan lokomotif pembangunan manusia (Sugianto, 2014). Oleh karena itu, agar iklim pendidikan di Indonesia dapat bersaing pada tataran global (liberalisasi pendidikan), beberapa tahun belakangan lembaga-lembaga pendidikan, baik

pemerintah maupun swasta, telah banyak melakukan persiapan untuk menghadapi tantangan tersebut. Suka ataupun tidak, sebagai bagian dari masyarakat global, pendidikan nasional di Indonesia akan dihadapkan pada kompetisi di bidang pendidikan yang telah terikat dengan berbagai konsensus global.

Di satu sisi, liberalisasi pendidikan merupakan peluang untuk meningkatkan pendidikan dengan memanfaatkan lembaga-lembaga pendidikan asing sebagai mitra kerja. Akan tetapi, di sisi lain justru menjadi kendala, sebab kekuatan akademik (*academic strength*) pendidikan nasional jauh tertinggal di bawah negara-negara yang pendidikannya sudah maju, seperti Finlandia, Amerika, Jerman, Kanada, dan Australia. Bahkan, kualitas pendidikan nasional masih di bawah negara-negara ASEAN, seperti Singapura, Brunei Darussalam, dan Malaysia (Sugianto, 2014).

Peringkat nilai HDI (*Human Development Index*) tahun 2014 di kawasan Asia, perguruan tinggi di Indonesia berada pada peringkat berkategori medium (sedang), sedangkan perguruan tinggi Islam di Indonesia yakni universitas/institut negeri Islam berada di peringkat 10 besar perguruan tinggi terbaik di Indonesia, itupun tidak termasuk dalam lima besar (Supriyoko, 2015). Kondisi tersebut menggugah nurani insan akademisi, khususnya yang berada di naungan perguruan tinggi Islam negeri di Indonesia, bagaimana mutu pendidikan Islam negeri di Indonesia? Sudah siapkah menghadapi arena kompetisi Masyarakat Ekonomi Asean?

Terkait mutu pendidikan di tingkat nasional sesungguhnya sudah ada badan khusus yang membidangi masalah mutu pendidikan tinggi yang dikenal dengan BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi). Dasar hukumnya yaitu UU Sisdiknas Tahun 2003 sampai PP No. 19 tahun 2005, semuanya menunjuk pada peningkatan mutu perguruan tinggi di Indonesia. Ada tujuh standar akreditasi sebagai tolok ukur dalam menilai sebuah lembaga pendidikan tinggi nasional, dan dari ketujuh standar tersebut, lima di antaranya terkait dengan pelayanan dan mahasiswa meskipun pada perkembangan selanjutnya sudah muncul 9 (sembilan) standar yang akan diterapkan pada standar akreditasi perguruan tinggi di tahun mendatang.

Studi-studi tentang pentingnya layanan akademik sudah banyak dilakukan, seperti oleh Susanto (2012), Pratiwi (2011), Aulianto (2012), Pakpahan (2004), Yusuf (2009), serta Zuliarso dan Februriyanti (2013). Hasil studi mereka menunjukkan bahwa layanan akademik di lembaga pendidikan dipandang penting. Mutu suatu satuan pendidikan program studi, fakultas, maupun universitas, salah satunya dapat dilihat dari bagaimana persepsi atau pengalaman mahasiswa terhadap layanan-layanan yang didapatkannya, terutama layanan akademik. Terlepas dari beragam cara dalam memanfaatkan perangkat yang ada untuk memaksimalkan layanan. Oleh karena itu, studi ini beranggapan bahwa layanan akademik penting bagi mutu pendidikan di sebuah lembaga perguruan tinggi.

Berpijak dari standar-standar mutu sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya dan beragam studi tentang pentingnya mutu layanan akademik terhadap mahasiswa. Penulis beranggapan bahwa layanan akademik pada suatu lembaga pendidikan itu penting. Oleh karena itulah, survei ini bermaksud untuk menunjukkan bagaimana pelayanan akademik mahasiswa di tingkat Jurusan PGMI FTK UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Selain itu juga, survei ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan opini mahasiswa terhadap layanan akademik Jurusan PGMI, sehingga pemetaan kebutuhan

layanan akademik mendapat penjelasan, begitu juga dengan kekurangan layanan diharapkan dapat teridentifikasi. Dengan demikian, pelayanan internal lembaga pendidikan dapat ditingkatkan yang berdampak pada kesiapan jurusan PGMI FTK UIN Banten untuk berkompetisi di tingkat nasional, regional, maupun internasional.

Berbicara tentang layanan tidak terlepas dari mutu pada sebuah layanan. Mutu memiliki dua konsep yang berbeda, mutu sebagai konsep yang absolut dan mutu sebagai konsep yang relatif. Sebagai sebuah konsep absolut (Sallis, 2012a), mutu dapat dikatakan sebagai penyampaian pesan terhadap keunggulan status dan posisi serta kepemilikan terhadap sesuatu yang memiliki "mutu" yang membuat pemiliknya berbeda dari yang lain. Adapun sebagai konsep relatif, dianggap bahwa mutu bukan sebagai simbol produk atau layanan, akan tetapi mutu dianggap sebagai sesuatu yang muncul dari produk atau layanan tersebut. Dikatakan mutu jika sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada (Sallis, 2012b).

Terkait dengan produk atau layanan, dalam hal ini adalah layanan akademik ("pendidikan/jasa"), *pertama*, layanan akademik biasanya meliputi hubungan langsung antara pemberi dan pengguna layanan. Atau dengan kata lain, terjalin hubungan antara pelanggan dengan pihak yang memberi layanan. *Kedua*, kecepatan dan ketepatan waktu yang diberikan menjadi ciri tersendiri dari layanan tersebut. Oleh karena tidak dapat dikesampingkan bahwa interaksi interpersonal yang dibangun oleh penyedia layanan terhadap *customer* tersebut menjadi faktor penting.

*Ketiga*, kesalahan dalam melakukan tugas layanan akan menjadi suatu pengalaman yang buruk dan tidak dapat direvisi/diperbaiki, karena pelanggan akan tetap mengenang dan menstigma layanan tetap tidak baik. *Keempat*, layanan tersebut memiliki pelanggan yang penuh dengan ketidakpastian karakter dan masalah maupun kebutuhan yang diadukan/ingin dilayani. Oleh karena itu, produk layanan tersebut lebih difokuskan pada proses daripada yang lain.

*Kelima*, masalah senioritas atau junioritas, dalam hal ini mungkin staf yang lebih senior akan cukup sulit diakses dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan daripada staf yang lain. *Keenam*, ukuran produktivitas dan keberhasilan dalam suatu layanan cukup rumit untuk dilihat, kecuali jika baru sebatas tolok ukur dari tingkat kepuasan pelanggan (Sallis, 2012c).

Menyinggung masalah layanan terkait dalam lingkup dunia pendidikan Sallis memetakan pelanggan dengan 5 unsur yaitu:

1. Lembaga pendidikan dalam bentuk layanan jasa dimana terdapat nilai tambah yang diberikan kepada warga belajar/mahasiswa.
2. Mahasiswa sebagai pelanggan atau klien eksternal utama.
3. Orang tua/kepala daerah/sponsor sebagai pelanggan eksternal kedua.
4. Pemerintah/masyarakat/bursa kerja, termasuk di dalamnya lembaga pendidikan sebagai pelanggan eksternal ketiga.
5. Dosen/pengajar dan staf sebagai pelanggan internal (Sallis, 2012d).

Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2016 Pasal 2 (kelembagaan.ristekdikti.go.id, 2016) tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi menunjukkan bahwa akreditasi merupakan suatu bentuk akuntabilitas publik secara independen, akurat, objektif, transparan, dan akuntabel. Standar akreditasi perguruan tinggi mencakup standar tentang komitmen perguruan tinggi terhadap kapasitas institusional (*institutional capacity*) dan komitmen terhadap efektivitas program pendidikan (*educational*

*effectiveness*), yang dikemas dalam tujuh standar akreditasi (BAN-PT, 2011). Lima dari tujuh standar tersebut terkait langsung dengan pelayanan dan mahasiswa. Kelima standar tersebut diantaranya adalah: *Pertama*, Standar 2 Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu; *kedua*, Standar 3 Mahasiswa dan lulusan; *ketiga*, Standar 5 Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik; *keempat*, Standar 6 Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi; dan *kelima*, Standar 7 Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama. Meskipun dalam kebijakan waktu yang akan datang, implementasi standar baru akan diberlakukan bagi perguruan tinggi yang mencakup 9 standar.

Ketujuh standar tersebut ditingkatkan lagi keandalannya dengan dikeluarkannya peraturan BAN-PT No. 4 Tahun 2017 tentang "Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi" (banpt.or.id). Dalam peraturan baru tersebut menunjuk empat dimensi penilaian dan pengukuran akreditasi mutu perguruan tinggi, yaitu sebagai berikut.

1. **Mutu kepemimpinan dan kinerja tata kelola.** Standar mutu ini meliputi integritas visi dan misi, kepemimpinan (*leadership*), tata pamong, sistem manajemen sumber daya, kemitraan strategis (*strategic partnership*), dan sistem penjaminan mutu internal.
2. **Mutu dan produktivitas luaran (*outputs*) dan capaian (*outcomes*).** Standar mutu ini berupa kualitas lulusan, produk ilmiah dan inovasi, serta kemanfaatan bagi masyarakat.
3. **Mutu proses.** Standar mutu ini mencakup proses pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan suasana akademik.
4. **Mutu input.** Standar mutu ini meliputi sumber daya manusia (dosen dan tenaga kependidikan), mahasiswa, kurikulum, sarana dan prasarana, serta keuangan (pembiayaan dan pendanaan).

Keempat standar minimal yang digariskan oleh pemerintah melalui peraturan BAN-PT tersebut intinya adalah mengerecut pada persoalan dosen dan mahasiswa sebagai "aktor" dalam kegiatan-kegiatan akademik atau nonakademik yang dilaksanakan di kampus atau di luar kampus. Terkait dengan hal tersebut maka layanan yang diberikan oleh tata kelola maupun sistem manajerial penting menjadi perhatian tersendiri. Hal ini dimungkinkan untuk menjamin kualitas mutu *outcome* mahasiswa dengan optimalisasi layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa sebagai *customer*.

Terkait dengan kualitas pelayanan, terdapat 10 subvariabel yang menjadi tolok ukur kualitas suatu pelayanan (Riduwan, 2009) yaitu: 1) *Tangibles* (berwujud), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Responsiveness* (keresponsipan/tanggapan), 4) *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), 5) *Courtesy* (perilaku), 6) *Credibility* (kejujuran), 7) *Security* (keamanan), 8) *Access* (kemudahan hubungan), 9) *Communications* (komunikasi), dan 10) *Understanding the Customer* (mengerti kebutuhan pelanggan).

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan penelitian penguatan lembaga FTK seperti yang dilakukan oleh Rijal *et al.* (2014) tentang *data base* sebaran alumni. Penelitian tersebut mengkaji tentang penjelasan penguatan profil lulusan Jurusan PGMI, persepsi alumni Jurusan PGMI terhadap proses belajar mengajar selama perkuliahan di FTK IAIN SMH Banten, dan tanggapan *user* terhadap kinerja alumni PGMI selama bekerja di lembaga mereka. Studi lain juga dilakukan oleh Sudrajat *et al.* (2013) tentang sebaran lulusan Fakultas Tabiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten di Provinsi Banten. Riset sebaran alumni tersebut masih berbicara seputar lulusan/alumni Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan tentang masa studi serta pasar kerja yang relatif kompetitif dan cukup cepat dalam mendapat pekerjaan. Terkait dengan sebaran alumni dapat dikatakan beragam, baik dari segi demografi, pekerjaan, maupun kesesuaian pekerjaan dengan pendidikan. Adapun respons terhadap sarana dan prasarana serta pelaksanaan pendidikan di fakultas cukup puas.

Hasil beberapa studi tersebut menunjukkan bahwa studi tersebut belum menyentuh terkait dengan studi mahasiswa yang masih aktif, terutama pada sisi pelayanan mahasiswa di bidang akademik. Oleh karena itu, dengan penelitian survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam peningkatan mutu lembaga (Jurusan PGMI Fakultas dan Keguruan UIN SMH Banten), khususnya dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa dan melengkapi berbagai kekurangan studi-studi sebelumnya secara berkelanjutan.

Studi yang dilakukan oleh Yusuf (2009) tentang layanan akademik *online* dengan sistem Cobit menunjukkan bahwa perlu adanya pengelola IT untuk mendukung layanan akademik *online* di Universitas Nasional, serta adanya proses kontrol untuk menunjang perbaikan kualitas layanan. Studi lain dilakukan oleh Pakpahan (2004) tentang layanan akademik dan nonakademik terhadap mahasiswa di UPBJJ-UT Medan menunjukkan muncul ketidakpuasan mahasiswa terhadap frekuensi tatap muka tutor/pengajar dalam proses pembelajaran di kelas.

Hasil penelitian Effendi *et al.* (2011) menunjukkan bahwa penggunaan SMS dalam menunjang layanan akademik di jurusan tidak efektif karena memerlukan waktu dan lain hal yang memerlukan waktu. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Pratiwi (2011) tentang persepsi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Syarif Hidayatullah menunjukkan bahwa dimensi *tangibles, reability, responsiveness*, dan *assurance* memberi kontribusi penting terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini mahasiswa terhadap layanan akademik Jurusan PGMI FTK UIN SMH Banten dengan merujuk kepada indikator standar layanan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Dengan survei diharapkan dapat mendeskripsikan tentang pelayanan akademik Jurusan PGMI di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada setiap angkatan (Babbie, 1990). Adapun pilihan terhadap mahasiswa semester IX ke atas adalah untuk melihat bagaimana perbedaan pelayanan antara yang masih aktif di kelas maupun yang aktif tetapi sudah tidak di kelas seperti menjalani bimbingan skripsi. Mahasiswa yang aktif di kelas pada angkatan 2017/2018 dari semester 1-7 sejumlah 423 orang. Responden yang dijadikan sampel dari penelitian ini berjumlah 84 mahasiswa dari semester I, III, V, dan VII, serta 10 mahasiswa di atas semester VII atau yang sudah tidak mengikuti aktivitas pembelajaran di kelas lagi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian survei ini adalah kuesioner/angket terbuka. Penyebaran angket pada mahasiswa di kelas dilakukan dengan teknik *systematic random sampling*. Pilihan strategi

sistematis sampling acak ini didasarkan pada keakuratan data mahasiswa yang masih aktif dalam pemilihan sampel dan penyebaran kuesioner/angket. Adapun pengolahan data dan analisis yang digunakan yaitu program SPSS 19 dengan analisis deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Validasi Data

Uji validitas data dalam studi ini menggunakan program SPSS 19. Uji ini dimaksudkan untuk melihat apakah data yang diinput didapatkan data *output* yang valid, atau sebaliknya ada data yang tidak valid (*missing value*). Data *output* pada statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebanyak 94 responden mengisi semua kuesioner yang disebarakan secara random. Hal ini berarti data yang diinput secara statistik adalah valid. Hal ini dapat dilihat tidak ada *missing value* yang muncul. Data tersebut juga dapat dideskripsikan secara lebih jelas dengan berdasarkan pengelompokan beberapa kategori, seperti jenis kelamin, semester, dan asal daerah responden. Analisis ini dapat digunakan dengan analisis frekuensi, seperti dalam *output* analisis frekuensi pada **Tabel 1**.

**Tabel 1.** Hasil data output pada statistik deskriptif dengan SPSS 19

		Cases	Total
N	Valid		94
	Missing		0

**Tabel 2.** Hasil analisis frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	8	8,5	8,5	8,5
	Perempuan	86	91,5	91,5	100
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Tabel statistik hasil analisa frekuensi (**Tabel 2**) menunjukkan bahwa data yang diambil dari 94 responden semuanya valid. Jika dilihat dari variabel jenis kelamin 8,5% yang mengisi adalah laki-laki dan 91,5% adalah perempuan. Di sisi lain, jika dilihat dari tingkat semester responden maka semester I berkontribusi sebesar 26,6%, semester sebesar III 23,4%, semester V sebesar 20,3%, semester VII sebesar 19,1% dan semester IX ke atas sebesar 10,6%. Kondisi tersebut dilihat dari jumlah mahasiswa setiap kelas dan tahun angkatan memang berbeda (**Tabel 3**).

**Tabel 3.** Jumlah mahasiswa setiap kelas dan tahun angkatan di Jurusan PGMI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semester 1	25	26,6	26,6	26,6
	Semester 3	22	23,4	23,4	50,0
	Semester 5	19	20,2	20,2	70,2
	Semester 7	18	19,1	19,1	89,4
	≥ Semester 9	10	10,6	10,6	100
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Jika dilihat dari perbedaan kelas antara kelas A, B, dan C yang menunjuk pada hasil analisis ini adalah relatif sama persentasinya, dimana kelas A berkontribusi sebesar 34%, kelas B sebesar 33%, dan kelas C sebesar 33%. Jumlah dari responden pada empat tingkatan semester (I, III, V, dan VII) pada kelas yang sama secara nyata memiliki kontribusi yang sama (**Tabel 4**).

**Tabel 4.** Jumlah responden setiap kelas di Jurusan PGMI

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Kelas A	32	34,0	34,0	34,0
	Kelas B	31	33,0	33,0	67,0
	Kelas C	31	33,0	33,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Jumlah persentase asal daerah responden menunjukkan bahwa dari 94 responden yang terpilih asal Kabupaten Serang memiliki kontribusi paling besar yaitu 25,5%, Kota Serang sebesar 16%, Kabupaten Pandeglang sebesar 11,7%, Kota Cilegon sebesar 8,5%, Kabupaten Tangerang sebesar 7,4%, Kabupaten Lebak sebesar 5,3%, Kota Tangerang sebesar 5,3%, serta DKI dan luar Provinsi Banten sebesar 20,2%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden di Jurusan PGMI sebagian besar berasal dari Serang yang secara geografis lebih diuntungkan, karena lebih dekat dengan lokasi kampus sebagai tempat untuk mengakses berbagai informasi pengetahuan dan pembelajaran di Jurusan PGMI. Data hasil *output* dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS dan hasil analisis variabel tersebut menunjukkan bahwa data yang diolah dapat dikatakan sebagai data yang valid. Oleh karena itu, dapat dilanjutkan dengan analisis lain untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin, asal daerah, dan jenjang semester responden dengan variabel dan indikator layanan akademik di Jurusan PGMI FTK UIN Banten.

**Tabel 5.** Jumlah dan persentase responden berdasarkan asal daerah

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Kota Serang	15	16,0	16,0	16,0
	Kabupaten Serang	24	25,5	25,5	41,5
	Kota Cilegon	8	8,5	8,5	50,0
	Kabupaten Pandeglang	11	11,7	11,7	61,7
	Kabupaten Lebak	5	5,3	5,3	67,0
	Kabupaten Tangerang	7	7,4	7,4	74,5
	Kota Tangerang	5	5,3	5,3	79,8
	DKI Jakarta dan luar Provinsi Banten	19	20,2	20,2	100
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

### Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis deskriptif pada penjelasan variabel semester dengan setiap indikator dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif Crosstab pada program SPSS. Analisis ini digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara mahasiswa di setiap semester dengan variasi item pertanyaan atau

indikator layanan. Analisis ini dimungkinkan untuk menjawab berbagai pertanyaan yang muncul pada setiap item pertanyaan.

#### *Deskripsi tentang staf akademik jurusan*

Indikator yang menunjukkan bagaimana staf melayani mahasiswa dengan persentase 91,5% terlayani dengan baik, sedangkan selebihnya (8,5%) menyatakan tidak. Jika dilihat dari hasil analisis tersebut maka responden yang menyatakan tidak mendapat layanan yang sesuai dengan keinginan adalah mahasiswa semester awal yaitu semester I dan III. Porsi terbesar adalah pada semester I sebesar 6,4% yang merasa tidak mendapatkan layanan terbaik dari jurusan PGMI, sedangkan 2,1% dari jawaban semester III. Jika dilihat dari lamanya waktu responden mengenal lingkungan perkuliahan di Jurusan PGMI diduga sebagian besar belum mengenal dan memerlukan banyak kebutuhan untuk mendapatkan layanan akademik di jurusan. Hal ini dikarenakan mereka masih menjalani perkuliahan selama satu semester berjalan.

Terkait masalah informasi perkuliahan yang diberikan oleh staf jurusan yang mendapat perhatian responden sebesar 80,9% mendapatkan informasi perkuliahan dari staf jurusan, dan 19,1% tidak mendapatkannya dari jurusan. Jika dicermati lebih dalam lagi responden yang tidak mendapatkan informasi dari staf jurusan adalah persentase terbesar dari semester I yaitu sebesar 14,9%, sedangkan semester III dan V masing-masing 2,1%. *Output* data tersebut dapat memberikan suatu penjelasan bahwa semester I yang relatif masih pendek waktu perkuliahannya belum banyak mendapat dan mengenal informasi yang diumumkan oleh staf jurusan. Hal ini diduga karena biasanya informasi perkuliahan awal masuk dipulikasi oleh akademik ditingkat fakultas. Jadi, wajar jika mereka belum banyak mengenal fungsi jurusan dan informasi terkait perkuliahan.

Terkait masalah informasi tentang dosen pembimbing maka responden dari mahasiswa semester I sebanyak 20,2% tidak mendapatkan informasi tersebut dari jurusan. Begitu juga dengan semester III 4,3% dan semester V 3,2%. Hal ini berarti bahwa dari total 27,7% responden yang tidak mendapat informasi tentang pembimbing akademik 20,2% didominasi oleh responden dari semester awal. Namun, 72,3% responden mendapatkan informasi tentang dosen pembimbing dari staf akademik jurusan.

Pendapat yang hampir sama diberikan oleh semester I terkait dengan perlakuan staf terhadap semua mahasiswa semester menunjukkan 10,6% mahasiswa semester awal dari 21,7% yang menjawab tidak mendapatkan pelayanan yang sama. Selebihnya jawaban yang sama diberikan oleh semester III dan V sebesar sama-sama 4,3% dan semester VII 2,1%. Artinya, mahasiswa masih ada yang menganggap perlakuan yang tidak sama dari staf jurusan PGMI terhadap mereka ketika mendapatkan layanan dari jurusan. Namun, 78,7% responden masih menganggap bahwa mereka mendapatkan perlakuan yang sama dari staf jurusan.

Sebesar 93,6% responden menganggap bahwa staf akademik sudah sesuai bidangnya. Meskipun ada 6,4% responden yang menganggap kemampuan staf tidak sesuai kualifikasinya, tetapi di sini diperoleh penjelasan bahwa 4,3% dijawab oleh mahasiswa semester I, V, dan semester di atasnya masing-masing 1,1%.

Keberadaan staf ketika diperlukan oleh mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan dipandang oleh mahasiswa semester I sebesar 9,6% dari total

14,9% tidak berada di tempat atau tidak dapat ditemui ketika mereka memerlukan layanan, sedangkan sebesar 5,3% dinyatakan oleh semester III. Hal ini diduga kondisi tersebut bagi mahasiswa semester awal belum begitu mengenal staf akademik dan prosedur layanan di jurusan ketika mereka memerlukan. Namun demikian, sebanyak 85,1% responden berpendapat bahwa staf jurusan masih dapat ditemui jika mereka membutuhkan layanan.

#### *Fasilitas dalam kegiatan belajar mengajar*

Rata-rata mahasiswa yang masih aktif menyatakan pernah mengalami tidak mendapatkan fasilitas pembelajaran selama kuliah. Anggapan ini dinyatakan oleh semester VII 1,1%, semester 2,1%, semester 8,5%, dan semester I 9,6% dari total 21,3% responden yang berpendapat tidak mendapatkan fasilitas pembelajaran dari jurusan. Alasan pendapat mereka dari kuesioner saran dan pendapat yang dijawab rata-rata memperlumahkan fasilitas utama yaitu keterbatasan ketersediaan *infocus* dalam setiap kelas (survei ini dilakukan ketika setiap kelas belum dipasang *infocus* dan pada pada tahun 2018 setiap ruang kelas perkuliahan di jurusan PGMI telah terpasang *infocus* gantung). Namun demikian, sebanyak 78,7% responden menganggap jurusan memfasilitasi kegiatan pembelajaran di kelas.

#### *Layanan konsultasi*

Data yang menunjukkan tentang layanan yang diberikan oleh jurusan dalam memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dalam mengurus KRS selain semester I menyatakan merasa terlayani, sedangkan pada mahasiswa semester I sebanyak 10,6% merasa tidak mendapatkan layanan demikian. Hal ini diduga rencana studi yang ditawarkan masih paket, yang tidak memerlukan pertimbangan dan pilihan mata kuliah. Adapun sebanyak 89,4% responden mendapatkan layanan konsultasi atau pengurusan KRS diperoleh dari jurusan.

Seperti halnya layanan konsultasi KRS, pada layanan KHS juga semua responden dari keseluruhan semester menyatakan terlayani, dan hanya semester I dimana sebanyak 12,8% menyatakan tidak mendapatkan layanan konsultasi atau pengurusan KRS. Hal ini diduga alasan yang sama dalam mendapat layanan, karena saat semester I sedang berjalan belum mendapatkan nilai hasil studi dari perkuliahan. Berbeda tipis dengan layanan KRS, sebanyak 87,2% responden mendapatkan layanan KHS.

Masalah yang dihadapi mahasiswa ketika terjadi sengketa nilai dan beranggapan tidak difasilitasi oleh jurusan 7,4% dinyatakan oleh semester I, sebanyak 4,3% semester III, dan 3,2% semester V. Hasil ini menunjukkan bahwa pernah ada perselisihan nilai antara dosen dengan mahasiswa, terutama semester tiga dan lima. Adapun pada semester satu diduga untuk berpendapat tidak difasilitasi dan didasarkan karena belum mengalami persoalan tersebut, sebab mereka memang belum mendapatkan nilai akhir pada semester berjalan. Akan tetapi, sebanyak 85,1% responden berpendapat mendapatkan layanan konsultasi permasalahan nilai antara dosen dan mahasiswa.

Pendapat terbanyak yang menyatakan tidak mendapatkan layanan pengurusan administrasi beasiswa adalah pada semester I yaitu 9,6%. Hal ini juga diduga karena mereka belum mendapatkan pengalaman mengajukan layanan pengurusan beasiswa. Namun, tanggapan semester III dan V sama-sama 2,1% merasa tidak mendapatkan layanan tersebut. Hal ini berarti bahwa masih ada mahasiswa yang belum mendapat kesempatan untuk mengurus

beasiswa dengan pendampingan dari jurusan. Namun, sebanyak 86,2% responden menyatakan pernah mendapatkan layanan fasilitas tersebut.

#### *Layanan informasi*

Informasi yang diterima mahasiswa dipandang tidak terbuka, cepat, dan jelas rata-rata dialami oleh semua semester yang masih aktif di perkuliahan (kelas). Pada semester lima dan tujuh, sebesar 1,1% responden beranggapan demikian. Responden dari semester tiga sebesar 3,2% dan yang lebih banyak berpendapat bahwa informasi tersebut tidak cepat, jelas, dan terbuka disampaikan oleh jurusan sebesar 13,8%, dan sebanyak 80,9% memandang jurusan memberikan informasi perkuliahan sesuai harapan mereka.

Terkait dengan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan yang difasilitasi oleh jurusan berupa media berbasis IT secara *online* meskipun 85,1% mendapatkannya, namun masih tetap ada sebagian mahasiswa yang belum mendapatkan atau menggunakan fasilitas yang disediakan, terutama mahasiswa semester V yang memandang tidak dapat mengakses sebesar 1,1% dan semester III sebesar 2,1%. Adapun 11,7% responden dari total 14,9% yang menyatakan tidak dapat mengakses adalah semester I. Hal tersebut diduga karena mereka masih berjalan pada semester awal, sehingga informasi tentang layanan jurusan dan sebagainya belum tersosialisasi secara komprehensif.

Begitu juga dengan kemudahan akses melalui media sosial, hanya pada semester tujuh ke atas yang semua responden berpendapat layanan di jurusan PGMI dapat diakses melalui media sosial. Pada semester satu, 9,6% responden berpendapat tidak dapat mengakses dengan media sosial. Adapun responden dari semester tiga 2,1% dan semester lima 1,1% menyatakan hal yang sama. Meskipun demikian, terdapat 87,2% responden yang mendapatkan layanan tersebut.

#### *Layanan administrasi*

Layanan administrasi seperti perizinan praktik di luar kampus menurut pendapat semester V ke atas adalah mendapat layanan tersebut, sedangkan dari semester III menyatakan tidak sebesar 2,1% dan semester I sebanyak 6,4% dari total 8,5% yang berpendapat tidak mendapat layanan perizinan praktik. Hal tersebut diduga disebabkan oleh belum pernah dilakukannya pengurusan tentang perizinan, karena mereka masih berada di semester yang belum banyak tugas atau aktivitas pembelajaran melibatkan pihak di luar kampus secara langsung. Adapun sebanyak 91,5% responden mendapatkan layanan perizinan tersebut.

Begitu juga halnya tentang layanan perizinan penelitian, hanya semester III dan I yang sebagian masih belum mendapat merasakan layanan tersebut, dimana semester I sebesar 6,4% dan semester III sebesar 2,1% dari total 8,5% yang berpendapat tidak mendapatkan layanan perizinan penelitian. Sebesar 93,6% mahasiswa mendapatkan layanan tersebut dari jurusan.

Kecepatan dalam mengerjakan berbagai dokumen yang dibutuhkan mahasiswa mendapat sorotan dari semua responden di semua tingkat semester. Semester III ke atas yang masih aktif kuliah di kelas rata-rata sebesar 3,2% yang menyatakan layanan dikerjakan tidak tepat waktu. Adapun semester I sebesar 16% dari total 25,5% yang menyatakan tidak tepat waktu mengerjakan layanan yang dibutuhkan responden. Meskipun demikian, masih ada 74,5% mahasiswa yang menganggap layanan administrasi surat-menyerurat untuk berbagai keperluan tersebut sesuai harapan mereka.

Di sisi lain, kesesuaian tugas yang dikerjakan oleh staf di jurusan dengan prosedur yang ditetapkan (SOP) juga mendapat sorotan yang sama yaitu semester lima 2,1% semester I 9,6% dari total 11,7% yang menyatakan layanan dilakukan tidak sesuai prosedur. Dan 88,3% yang berpendapat bahwa layanan akademik sesuai dengan SOP yang ada.

Saat mahasiswa membutuhkan layanan dan langsung direspons oleh staf jurusan mendapat perhatian 7,4% semester I menyatakan sebaliknya, yaitu mereka memandang staf tidak responsif ketika mereka memerlukan layanan. Adapun semester III sebesar 4,3% dan semester V sebesar 1,1% dari total 12,8% berpendapat hal yang sama dengan semester I. Semua responden menyatakan 87,2% mendapatkan layanan secara responsif dari jurusan.

Hampir semua semester, kecuali semester yang tidak aktif di kelas, menyatakan hal sama bahwa sebagian mereka melihat tidak mudah menemui staf jurusan ketika mereka membutuhkan layanan di jurusan. Semester I sebesar 12,8%, semester sebesar III 11,7%, semester V sebesar 3,2%, dan semester VII sebesar 2,1% dari total yang menyatakan tidak mudah menemui staf sebesar 29,8%. Namun, masih sebesar 70,2% responden yang sama-sama menyatakan tidak sulit menemui staf jurusan ketika mereka membutuhkannya.

#### *Sarana, prasarana, dan fasilitas layanan*

Tempat layanan yang mudah diakses oleh mahasiswa PGMI mendapat perhatian dari responden yang menyatakan 92,6% mudah diakses, dan sebaliknya sebagian mahasiswa berpendapat tempat layanan akademik tidak mudah diakses oleh mereka sebesar 7,4%. Mereka yang menyatakan pendapat demikian adalah semester I, terdapat banyak kemungkinan yang menyebabkan mereka melihat secara berbeda dengan semester di atasnya. Diduga mahasiswa belum dimengerti atau karena tempat layanan susah dijangkau oleh mahasiswa.

Pengalaman ketika aktif dalam organisasi yang menunjang kegiatan perkuliahan menjadi alasan tersendiri dari responden ketika memberikan pendapatnya tentang fasilitas yang diberikan pada kegiatan ekstra kurikuler yang notabene berada di luar pembelajaran di kelas. Rata-rata responden dari semua semester menyatakan tidak mendapat fasilitas dari jurusan meskipun proporsinya berbeda-beda. Semester IX ke atas sebanyak 3,4%, semester VII dan V sebesar 1,1%, semester III sebesar 3,2%, dan semester I sebesar 5,3% dari total jumlah responden yang menyatakan tidak mendapat fasilitas dari jurusan sebesar 13,8%. Sebesar 86,2% responden beranggapan bahwa jurusan memfasilitasi kegiatan-kegiatan mahasiswa tersebut.

Belum diketahui dengan pasti penyebab dari responden semester V sebanyak 10,6% dari total 30,9% beranggapan *office boy* tidak menunjang dalam kegiatan akademik, sedangkan semester VII sebesar 6,4%, semester III 8,5%, dan semester I sebesar 5,3%. Akan tetapi yang menarik dari angka persentase data tersebut adalah rata-rata semua semester yang masih aktif di kelas sebagian menyatakan *office boy* tidak mengambil bagian dari kontribusi kegiatan akademik. Hanya 69,1% responden yang menganggap bahwa layanan OB menunjang aktivitas akademik mereka.

Pada aspek tenaga pengajar sebagai salah komponen inti dalam proses pembelajaran di kelas memberikan pendapat yang berbeda-beda pada setiap semester. Responden dari semester tujuh ke atas menyatakan semua dosen yang mengajar di PGMI sesuai kompetensi di bidangnya. Adapun responden

dari semester V dan III sama-sama sebanyak 1,1% berpendapat yang sama. Responden dari semester I sebanyak 4,3% berpendapat dosen tidak sesuai kompetensinya dari total 6,4% menyatakan hal tersebut. Namun, umumnya mereka berpendapat bahwa 93,6% tenaga pengajar di jurusan PGMI sudah sesuai dengan kompetensinya.

Terkait dengan tawaran mata kuliah yang disajikan atau diajarkan oleh jurusan PGMI, responden pada semester III berpendapat sebagian mata kuliah tidak sesuai, yaitu sebesar 1,1%. Adapun responden dari semester I sebanyak 3,2% dari total 4,3% menyatakan mata kuliah yang ditawarkan tidak sesuai kebutuhan, sedangkan 95,7% responden menyatakan bahwa mata kuliah yang ditawarkan sesuai kebutuhan.

#### *Pengalaman mahasiswa*

Selain pada semester I dan III, semua responden merasa senang kuliah di PGMI. Hanya sebesar 1,1% responden dari semester III dan semester I sebesar 4,3% dari total 5,3% yang berpendapat tidak merasa senang kuliah di PGMI. Sebesar 94,7% responden merasa senang kuliah di Jurusan PGMI. Perasaan senang dapat kuliah di Jurusan PGMI tidak berbanding lurus dengan rasa memiliki Jurusan PGMI. Meskipun total responden yang merasa tidak memiliki Jurusan PGMI sebesar 4,3%, responden dari semester VII dan III sama-sama sebesar 1,1%, dan semester I sebesar 2,1%. Akan tetapi, 95,7% responden merasa memiliki Jurusan PGMI sebagai tempat menimba ilmu. Tidak hanya cukup dengan perasaan senang dan memiliki terhadap jurusan tempat responden menuntut ilmu, akan tetapi kebanggaan responden juga tercermin dari angka 100% mereka menyatakan bangga menjadi bagian dari warga Jurusan PGMI.

Pada tingkat kepuasan selama kuliah di Jurusan PGMI pada semester VII respondennya 1,1% merasa tidak puas dan semester III sebesar 4,3% merakan hal yang sama. Adapun pada semester I sebesar 6,4% dari total 11,7% tidak merasa puas kuliah di PGMI. Jika dilihat lebih jauh pada besarnya persentase semester I yang menyatakan tidak puas diduga karena baru menjalani satu semester berjalan. Namun demikian, responden yang merasa puas selama kuliah di jurusan PGMI sebesar 83,3%.

Pada tingkat kenyamanan layanan, responden semester V ke atas berpendapat bahwa selama ini mereka mendapatkan pelayanan akademik di jurusan PGMI dirasakannya dengan nyaman. Adapun pada semester III responden yang tidak nyaman sebesar 1,1% dan pada semester 1 sebesar 5,3% dari total 6,4% dirasakan tidak nyaman dalam mendapatkan pelayanan di Jurusan PGMI. Sebesar 93,6% semua responden merasakan kenyamanan dalam mendapatkan layanan akademik di jurusan.

Terkait dengan keterpenuhan antara harapan dan kebutuhan yang diperoleh dari layanan akademik Jurusan PGMI. Pada semua tingkat semester, sebagian responden ada yang menyatakan tidak terpenuhi kebutuhan dan harapan dari layanan yang ada. Responden semester I berkontribusi sebesar 10,6% dalam memberikan pendapat demikian, begitu juga pada semester V sebesar 1,1%, sedangkan semester VII dan III sama-sama sebesar 3,2% dari total 18,% yang tidak mendapatkan layanan yang diharapkan dan dibutuhkan. Namun, 81,9% responden menyatakan terpenuhi antara yang diinginkan dari kebutuhan mereka.

## Analisis Variabel Layanan Akademik

Analisis pada pembahasan ini adalah dipilih dari salah satu variabel yang dianggap cukup signifikan dan berpengaruh terhadap pendapat responden terkait layanan akademik di Jurusan PGMI. Hal ini diduga karena untuk tidak terlalu jauh dalam melihat hubungan antarvariabel. Variabel yang dilihat adalah variabel semester dengan variabel layanan yang tersebut dalam 10 variabel layanan (Riduwan, 2009). Untuk menjelaskan kesepuluh variabel yang menjadi tolok ukur kualitas suatu pelayanan, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut.

*Pertama*, pada variabel *Tangibles* (berwujud), hasil *output* SPSS variabel layanan akademik ini menunjukkan 83% responden di semua jenjang semester berpendapat bahwa kegiatan layanan akademik memang ada dan dilaksanakan oleh staf dengan berbagai fasilitas yang disediakan untuk kebutuhan kegiatan akademik mahasiswa PGMI. Adapun sebesar 17% menyatakan hal yang sebaliknya. Jika dilihat dari tingkatan semester maka rata-rata responden menyatakan tentang keberadaan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

*Kedua*, pada variabel *Reliability* (keandalan), 80% responden (hasil *output* SPSS) pada semua tingkatan semester berpendapat bahwa staf jurusan diakui keandalannya dalam melayani mahasiswa, seperti perlakuan yang sama terhadap semua semester, tidak harus menunggu lama dalam layanan surat menyurat, atau mengerjakan tugas lain sesuai prosedur. Artinya, rata-rata responden memandang layanan yang diberikan oleh jurusan sungguh andal. Meskipun demikian, terdapat 20% responden dari semua tingkatan semester yang menganggap sebaliknya.

*Ketiga*, variabel *Responsiveness* (keresponsipan) ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan layanan akademik di jurusan dilakukan secara responsif adalah sebesar 90% (hasil *output* SPSS). Hal ini berarti bahwa layanan seperti kecepatan, kejelasan informasi yang diberikan, daya tanggap ketika ada mahasiswa yang memerlukan layanan, rasa senang selama kuliah di PGMI, dan kenyamanan dalam mendapat pelayanan diakui oleh hampir seluruh mahasiswa pada setiap tingkatannya. Meskipun tetap ada responden yang berpendapat tidak seperti yang dijelaskan sebelumnya yaitu sebesar 9%.

*Keempat*, variabel *Competence* (pengetahuan dan keterampilan) menunjukkan bahwa 94% responden dari semua semester mengakui kemampuan staf dan dosen yang bertugas di Jurusan PGMI sesuai dengan kompetensi di bidangnya. Hanya 6% responden yang melihat kemampuan staf dan dosen tidak sesuai dengan kompetensinya (hasil *output* SPSS).

*Kelima*, pada variabel *Courtesy* (perilaku) menunjukkan bahwa 91% responden dari semua semester melihat perilaku yang ditunjukkan oleh staf dalam melayani mahasiswa sudah cukup baik. Adapun sebesar 9% responden lainnya melihat hal yang sebaliknya terkait perilaku yang ditunjukkan oleh staf dalam melayani mahasiswa ketika mereka membutuhkan layanan (hasil *output* SPSS).

*Keenam*, hasil analisis data dari variabel *Credibility* (kejujuran) menunjukkan bahwa 77% responden pada semua jenjang semester menyatakan layanan di Jurusan PGMI dilaksanakan secara kredibel. Pandangan responden tersebut dapat dilihat dari informasi perkuliahan dan pembimbing akademik yang dipublikasi didapatkan dari staf Jurusan PGMI, sedangkan 23% responden lainnya menyatakan hal sebaliknya. *Ketujuh*, hasil pengolahan data pada variabel *Security* (keamanan) dapat dijelaskan bahwa

93% responden pada semua tingkatan semester merasa nyaman dalam mendapatkan fasilitas layanan akademik di Jurusan PGMI seperti layanan perizinan praktik dan riset. Sebesar 7% responden lainnya tidak merasakan seperti yang dijelaskan di atas.

*Kedelapan*, *output* data hasil pengolahan statistik pada variabel *Access* (kemudahan hubungan) memperlihatkan bahwa 88% responden pada semua jenjang semester mengakui berbagai kemudahan dan fasilitas layanan yang diberikan oleh jurusan, seperti layanan konsultasi serta pengurusan KRS dan KHS, berbagai layanan di jurusan sudah dapat diakses secara *online* bahkan juga dapat diakses melalui media sosial. Namun, dari berbagai kemudahan yang ditawarkan tersebut, sebesar 12% responden melihatnya tidak seperti yang dijelaskan seperti sebelumnya.

*Kesembilan*, berdasarkan hasil pengolahan statistik variabel *Communications* (komunikasi) ini menunjukkan 84% responden di semua semester berpendapat bahwa komunikasi yang dibangun berjalan dengan baik sehingga terjadi hubungan yang komunikatif antar pemberi layanan dan yang terlayani. Hal ini dapat ditunjukkan dengan mudah ditemuinya staf di jurusan, memfasilitasi beasiswa yang ditawarkan kepada mahasiswa, dan rasa memiliki yang dinyatakan responden terhadap eksistensi Jurusan PGMI meskipun masih tetap ada responden yang melihat kondisi sebagaimana dijelaskan sebelumnya sebesar 16%.

*Kesepuluh*, pada variabel *output* data *Understanding the Customer* (mengerti kebutuhan pelanggan) menunjukkan pandangan yang sama yaitu 84% responden di semua tingkatan semester mengakui dan mengalami bahwa mereka mendapatkan layanan apa yang diharapkan dibutuhkan. Seperti layanan *office boy*, mata kuliah yang ditawarkan/diajarkan, keterpenuhan akan layanan dan kebutuhan berbagai urusan dan kepuasan selama menuntut ilmu di PGMI. Namun, sebesar 16% responden berpendapat tidak seperti yang dijelaskan seperti sebelumnya.

## KESIMPULAN

Adanya layanan akademik berkualitas di jurusan merupakan hal yang tidak dapat dipandang remeh oleh sebagian pihak. Terdapat banyak komponen yang berkontribusi penting apakah layanan tersebut menjadi lebih baik ataupun semakin rendah. Sepuluh komponen paling tidak menjadi tolok ukur dalam melihat standar suatu layanan publik. Komponen tersebut memang tidak mewakili semua komponen yang menjadi barometer dari kualitas suatu layanan. Hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan bahwa rata-rata responden (mahasiswa PGMI) dengan menggunakan 10 standar tersebut mendapatkan layanan yang sesuai. Artinya, persepsi, opini, maupun pengalaman yang dirasakan oleh responden selama menjadi mahasiswa PGMI menunjukkan hal demikian. Terdapat beberapa poin singkat dari uraian dan penjelasan analisis data sebagaimana yang telah dideskripsikan di atas, yaitu: *Pertama*, layanan akademik di Jurusan PGMI dapat dinyatakan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa meskipun terdapat beberapa catatan yang perlu diperbaiki. *Kedua*, kesimpulan bahwa layanan sudah sesuai didasarkan pada data yang rata-rata 80% responden menyatakan mendapatkan, mengalami, dan merasakan layanan akademik Jurusan PGMI sesuai yang diinginkan,

diharapkan, dan dibutuhkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, hasil surei ini dapat dipandang sebagai representasi opini mahasiswa terhadap layanan akademik Jurusan PGMI pada khususnya, di samping itu juga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peringkat akreditasi jurusan dalam konteks layanan sekaligus kinerja tenaga kependidikan di unit masing-masing.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa PGMI dari semester I sampai VII, terutama kepada Ade Mukhlis, Zaenal, dan Dede yang telah berpartisipasi dan membantu kelancaran penelitian ini dan tidak lupa juga kepada Bapak H. Mansur yang telah membantu pengolahan data statistik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan UIN SMH Banten yang telah men-*support* anggaran dalam mendukung terlaksananya survei ini dengan mencantumkan riset ini di DIPA UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2017 yang tercantum dalam SK Rektor Nomor 281 Tahun 2017.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aulianto DR. 2012. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. [Skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Babbie E. 1990. *Survey Research Methods*. California: Wadsworth Publishing Company Belmont.
- Bambang L. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- BAN-PT [Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi]. 2011. *Buku I Naskah Akademik Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi*. Jakarta: BAN-PT.
- BAN-PT [Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi]. 2017. *Peraturan BAN-PT No. 4 tentang Instrumen Akreditasi*. Jakarta: BAN-PT.
- Bryman A. 2004. *Social Research Methods, Second Edition*. New York: Oxford University Press.
- Creswell JW. 1994. *Research Design Qualitative, Quantitative*. London: Sage Publication, Inc.
- Creswell JW. 2003. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach, Second Edition*. London: Sage Publications.
- Denscombe M. 2003. *Ground Rules for Good Research*. Philadelphia: Open University Press.
- Effendi MA, Permana BE. 2011. *Perancangan Sistem Layanan Informasi berbasis SMS. Jounal Speed-Sentra Penelitian Engeeinerig dan Edukasi* 3(2): 8-17.
- Ki Supriyoko. 2015. Mempersiapkan Generasi Emas Melalui Madrasah. *Seminar Nasional "Professional Learning untuk Indonesia Emas"*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Little D. 1991. *Varieties of Social Explanation*. USA: Westview Press, Inc.
- Martono N. 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mulyawan A, Sidharta I. 2014. Determinan Kualias Akademik di STIMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech and Bisnis* 8(1): 13-24.

- Neuman WL. 1997. *Qualitative and Quantitative Approach, Third Edition*. USA: Allyn and Bacon.
- Pakpahan SP. 2004. Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang Pelayanan Akademik dan Non Akademik yang Diberikan oleh UPJJB-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh* 5(1): 47-58.
- Pratiwi S. 2011. *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta*. [Skripsi]. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rijal MR, Rachmiati W, Sabri, Gunawan A. 2014. *Data Base Sebaran Alumni Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah FTK IAIN SMH Banten*. Serang: IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Sudrajat B, Rijal MR, Musthofa M, Akrom. 2013. *Penyebaran Lulusan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten*. Serang: FTK IAIN Banten.
- Sagala S. 2009. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis E. 2012. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Siegel S. 1994. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Sudijono A. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugianto E. 2014. *Tantangan Pendidikan Menuju MEA 2015*. Banjarmasin Pos.
- Sugiarto DS. 2000. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto P. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan citra merek lembaga terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang*. *Tingkap* 8(1): 65-78.
- Tilaar. 2009. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta.
- UNDP [United Nations Development Programme]. 2016. *Human Development for Everyone; Briefing note for countries on the 2016 Human Development Report*. Diakses dari <http://www.id.undp.org>. [tanggal bulan tahun].
- Wahana Computer. 2009. *Panduan Praktis: SPSS 17 untuk Pengolahan Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf H. 2009. *It Governance pada Layanan Akademik On Line di Universitas Nasional Menggunakan Cobit*. Dalam *Seminar nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2009)*. A1-A7.
- Zuliarso E, Februariyanti H. 2013. Pemanfaatan *Instant Messaging* untuk Aplikasi Layanan Akademik. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK* 18(2):112-121.

