
KUALITAS PELAYANAN INSTITUSI PADA DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN FISIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**Oleh****Muhammad Qudrat Nugraha¹, Imam Muhtadin², Makroen Sanjaya³, Deddi Fasmadhy Satiadharmanto⁴**^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Jakarta**Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419****Email: [1muhammad.qudratnugraha@umj.ac.id](mailto:muhammad.qudratnugraha@umj.ac.id)**

Article History:*Received: 06-12-2022**Revised: 10-12-2022**Accepted: 08-01-2023***Keywords:***Kualitas, Pelayanan Publik,**Dosen Dan Tenaga**Kependidikan*

Abstract: Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan keterbatasan yang menjadi kendala kendala atas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP UMJ. Menggunakan pisau analisis Teori Parasuraman (1990) dalam buku Teori Administrasi Publik yang di tulis oleh Harbani Pasolong (2014) pada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibel. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan jumlah informan sebanyak 10 (sepuluh) orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling 3 orang dan accidental sampling 7orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Selain itu uji keabsahan data dengan menggunakan metode Triangulasi Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP UMJ masih baik, diukur dari lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Institusi FISIP UMJ dengan Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty dan Tangibles.

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan Standar pelayanan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik karena menyangkut kepastian pelayanan yang diberikan instansi kepada masyarakat. Seperti pada penetapan standar pelayanan konsumen (setting customer

service standard) dilakukan saat periode pemerintahan Presiden Bill Clinton, ditandai dengan dikeluarkannya Executive Orders 12863 pada 13 September 1993 berdasarkan Executive Orders 12863 pada poin upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, menyurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, mengukur hasil yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan dosen dan tenaga kependidikan yang signifikan sebagai civitas akademika perguruan tinggi menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Pada proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi norma dosen berhadapan dengan kewajiban. Dosen dan tenaga kependidikan menjadi aktor atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi pada pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Manajemen/ pengelola institusi perguruan tinggi memberikan layanan kepada dosen dan tenaga kependidikan menjadi norma kewajiban meliputi layanan kompetensi, karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa individu atas perbandingan kinerja (hasil) produk yang direncanakan terhadap kinerja (atau hasil) sesuai harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan/mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;

4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta ingin memberikan service excellence kepada dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Tuntutan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap Dosen dan Tenaga kependidikan dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan.

Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan yang tertinggi dalam suatu sistem pendidikan nasional dimana pendidikan tinggi disebut sebagai salah satu ujung tombak kemajuan dan perkembangan suatu bangsa. Argumentasi Supriyanto (Kardoyo, 2016:164-165) pada upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi telah, sedang, dan akan dilaksanakan terus menerus. Strategi pengembangan pada pelaksanaannya dengan memberlakukan paradigma peningkatan mutu pada masa depan (Total Quality Management (TQM). Penerapan TQM pada upaya peningkatan kualitas dalam pelayanan serta peningkatan kualitas lulusan (Trihantoyo, 2010:1). Institusi akademik kebutuhan suatu inovasi berkelanjutan serta pada cara-cara baru dengan tujuan untuk memberikan layanan kepada pelanggannya secara lebih efisien dan efektif. Hal ini dilakukan bertujuan agar memperoleh keuntungan kompetitif dengan institusi akademik yang lainnya.

Perumusan Masalah

Penidentifikasian serta pembatasan masalah pada penelitian ini, maka perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Bagaimana Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta

LANDASAN TEORI

Pelayanan

Menurut Philip Kotler yang dikutip fajar laksana, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Adapun menurut Menurut Lehtinen, (1983) dalam Sampara Lukman menyatakan pelayanan itu adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas

Menurut Gaspersz (1997) dalam Sampara Lukman menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs customers). Adapun Menurut Tjiptono (1995) terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai, yaitu:

- a. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen manajemen puncak
- b. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail
- c. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar
- d. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zein thaml parasuraman-Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi, yaitu

1. Aspek Reliability (kehandalan manajemen dalam proses perkuliahan)
2. Aspek Responsiveness (Daya tanggap manajemen dalam memberikan layanan dengan cepat)
3. Aspek Assurance (Kemampuan manajemen untuk memberikan keyakinan kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan)
4. Aspek Emphaty (Kesediaan/ kepedulian manajemen untuk memberi perhatian kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan)
5. Aspek Tangibles (Penilaian terhadap sarana prasarana yang dimiliki untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang memadai dan dapat diakses dengan baik)

Menurut Gaspersz (1997) Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi atau pemerintah/ swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

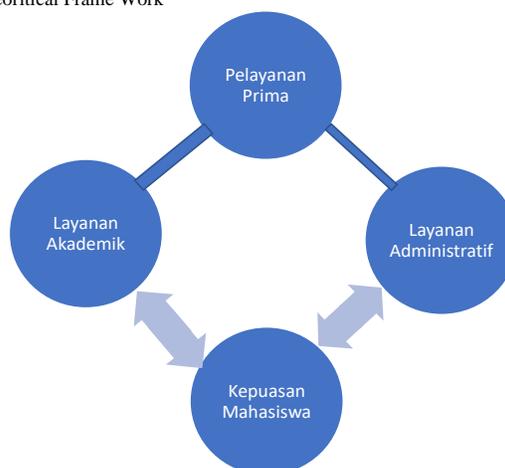
Layanan Prima

Layanan atau pelayanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini sesungguhnya telah banyak dilakukan di berbagai instansi bukan saja di institusi pendidikan tetapi telah banyak dilakukan di institusi swasta dan pemerintah. Maksudnya penelitian seperti ini menjadi penting dilakukan di institusi pendidikan mengingat institusi kampus Fakultas dan universitas dapat disebutkan juga selalu perlu memberikan layanan kepada para Dosen dan Tenaga Kependidikan agar proses belajar mengajar berjalan nyaman dan efektif serta sesuai dengan harapan target perkuliahan untuk tujuan pelayanan prima perguruan tinggi sesuai dengan cita-citanya.

Penelitian ini mempunyai 3 (tiga) variabel yang akan diteliti dan satu diantaranya adalah variabel dependen yaitu kepuasan para Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sedangkan dua variabel independennya; pertama ialah manajerial dan pengelolaan layanan akademik

yang diberikan fakultas dan ke dua ialah layanan administratif yang diberikan fakultas. Dengan *theoretikal frame work* yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Theoretical Frame Work



Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dilakukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Sementara layanan akademik dalam penelitian ini sesuai gambar theoretical framework diatas adalah upaya sistematis pendidikan dalam rangka memfasilitasi Dosen dan Tenaga Kependidikan. Mutu layanan akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sedangkan Pelayanan administratif dalam penelitian ini sesuai gambar alur penelitian di atas adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian keuangan dalam adminitrasi pendidikan dapat terselenggara dengan baik. (Ramschie dkk. 2017). Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk. Dalam Boediono (20013:114) yaitu tangible (bukti langsung), responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kepuasan dalam penelitian ini adalah tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP UMJ terhadap kebutuhannya. Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dapat dilihat berdasarkan kinerja pelayanan (Rinala dkk. 2013).

Pelayanan Prima (Service Excellent)

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Prenhallindo, 2002, jilid 1, h. 83).

Menurut Kotler, Pelayanan (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. (Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: ANDI,2004, h 6).

Service excellent adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (customer), sedangkan customer tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. (Ruslan Rosady, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (konsepsi dan aplikasi) , Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hal 245).

Menurut Elhaitammy service excellent merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep service excellent terdapat empat unsur pokok yaitu: 1) Kecepatan 2) Ketepatan 3) Keramahan 4) Kenyamanan Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman terdapat lima kelompok utama yang menentukan kualitas layanan jasa meliputi: 1) Reliability Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. 2) Responsiveness Respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu untuk menangani keluhan para pelanggan secara baik. 3) Assurance Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi jaminan (assurance) ini terdapat unsurunsur sebagai berikut:

- a) Kompetensi, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki customer service dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- b) Kesopanan, keramah-tamahan, perhatian dan sikap sopan santun.
- c) Kredibilitas, berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan ialah partisipatif, dimana keterlibatan peneliti dengan Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP UMJ.

Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan merupakan teknik dalam menentukan informan dalam sebuah penelitian. Teknik penarikan informan dalam penelitian ini merupakan Accidental Sampling yang ditujukan kepada Tenaga Kependidikan sebanyak tujuh orang dan Purposive Sampling ditujukan kepada Dosen sebanyak tiga orang.

Teknik Accidental merupakan teknik penentuan sampel secara spontanitas, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat terkait pelayananyangdigunakan sebagai sampel Teknik Purposive Sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu

pada orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga akan memudahkan peneliti pada obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitis, dimana data yang disajikan, dianalisis dan ditarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dilapangan.

Menurut Bogdan dan Biklen (1982:3), Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan dilapangan dan bahan-bahan lain yang didapatkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena, serta membantu dalam mempresentasikan penemuan kepada orang lain.

Proses analisis data dimulai dengan pencatatan dan penelaahan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, selanjutnya yaitu pengklarifikasian, pengkategorisasian dan reduksi data disesuaikan dengan masalah yang berlangsung dari awal sampai berakhir penelitian.

Data yang telah diproses kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yakni proses penyimpulan dari hal-hal yang sifatnya khusus ke hal-hal yang sifatnya umum diharapkan untuk memperoleh kesimpulan yang obyektif.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Triangulasi. Moleong mengatakan bahwa teknik Triangulasi yang paling banyak digunakan adalah melalui sumber. Langkah-langkah yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan karakter dan pandangan oranglain
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

Pembahasan

Tujuan dan apa yang akan dilakukan dalam Pendidikan merupakan hal ketergantungan pada suatu pendidikan. Suatu sistem pada Pendidikan menjadi satu pengakuan atas definisi pendidikan bermutu. Bila ada mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, menjadi penyebab berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan pada mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik.

Upaya pemenuhan kebutuhan menjadi pusat pada definisi mutu atas keinginan pelanggan serta pada penyampaian yang tepat pada keseimbangan harapan pelanggan. Tingkat keunggulan yang diharapkan atas kualitas jasa menjadi pengendalian atas tingkat keunggulan dalam memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Membandingkan harapan/ kepentingan pelanggan pada ideanya layanan seperti pada

pelayanan yang diterima untuk diketahui sebagai mutu pelayanan.

Sebagai pelayan pendidikan seorang dosen dengan norma kewajiban dan hak pada aktualisasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, diantaranya: (1) pengajaran, (2) penelitian, dan (3) pengabdian masyarakat. Unsur yang tidak kalah pentingnya adalah tenaga kependidikan (staf administrasi). Manajemen / pengelola perlu memperhatikan kinerja tenaga kependidikan, pada kontribusi tenaga kependidikan dalam membantu terselenggaranya capaian pendidikan dan pengajaran.

Menurut Rosyada (2004:112) dosen harus memiliki dua kategori yaitu memiliki loyalty dan capability, yaitu seorang dosen harus memiliki kemampuan dalam bidang ilmu yang akan diajarkan, mempunyai kemampuan teoretik tentang mengajar yang baik mulai dari perencanaan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Untuk menjadi dosen yang disenangi oleh mahasiswa, seorang dosen harus memiliki berbagai kriteria untuk pembelajaran, yaitu cara menyampaikan materi perkuliahan, kreativitas dalam pembelajaran, disiplin kerja, cara berkomunikasi, dan cara dosen menilai hasil karya mahasiswa. Hal ini memperkuat asumsi bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja dosen yang dapat ditunjukkan melalui kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran, kreativitas dosen, serta kemampuan dalam memberikan penilaian hasil karya mahasiswa baik karya tulis ataupun tugas akhir mahasiswa. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh seorang dosen, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Pada aspek kinerja dosen dan tenaga kependidikan yang dikelola manajemen institusi FISIP UMJ. Keterpenuhan tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola, akan memberikan pengaruh bagi kepuasan layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan di FISIP UMJ. Untuk menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima hal pokok yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau lembaga, yaitu : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emosional, dan biaya (Lupiyoadi, 2001:182).

Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja dosen diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang dosen pada suatu lembaga pendidikan tinggi sesuai dengan tugas serta tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan pendidikan. Hal ini berarti kinerja dosen yang dimaksud adalah berkaitan dengan kualitas seorang dosen dalam mengemban tugasnya sesuai dengan bidang dan fungsi masing-masing

Layanan administrasi pendidikan, layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan penelitian, dan layanan keinformasian pendidikan adalah lima jenis layanan utama dalam bidang pendidikan. (Umaedi (1999:7). Layanan administrasi akademik merupakan layanan jasa kepada pelanggan pada kaitan akademik, dengan prinsip-prinsip yang berkesesuaian ditentukan dalam mencapai tujuan organisasi secara lebih efisien dan efektif.

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola kepada dosen dan tenaga kependidikan pada umumnya adalah pelayanan mengenai administrasi misalnya seperti pembagian jadwal dan ruangan kuliah, presensi, dan kegiatan pengembangan program studi terintegrasi dengan program peningkatan layanan terutama pada bidang sarana dan prasarana. Perkembangan program studi juga dapat dilihat dari perkembangan fasilitas belajar mengajar dan sarana prasarana.

Ukuran kinerja dosen berdasarkan tugas utama atau tugas pokok seorang dosen yaitu dalam bidang pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dosen dalam Pedoman Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi (Kustono, 2010:7). Pada data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak hanya sebatas pada kinerja dosen pada bidang pengajaran saja, namun kinerja dosen dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga akan diteliti dalam penelitian ini. Agar seorang dosen dapat memiliki kemampuan yang handal pada setiap bidang tugasnya maka diperlukan berbagai upaya. Dari upaya-upaya yang telah dilakukan inilah, maka dirasa perlu untuk melakukan penilaian kinerja dosen untuk mengetahui seberapa baik kinerja dosen selama mengabdikan pada suatu lembaga pendidikan tinggi.

Kaitan pengelolaan institusi pada pelayanan kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan merupakan suatu respon (umpan balik) perkuliahan terhadap berbagai segi dari kinerja yang diberikan oleh dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan pada kewajiban, tugas, dan tanggung jawabnya yang menjadi bagian proses pembelajaran dan administrasi melalui tata cara penyampaian materi kuliah, inovasi dosen dan tenaga kependidikan, dosen dan tenaga kependidikan pada kedisiplinan kerja, komunikasi para aktor, pendayagunaan sarana prasarana perkuliahan.

Menurut Supranto (2011:2) bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa sangat bergantung pada kualitas atau mutu dari suatu produk sebagai barang ataupun jasa. Layanan administrasi akademik, pada kinerja dosen dan tenaga kependidikan menjadi hal yang penting untuk diperhitungkan pengelola. Kebersinggungan dosen pada saat perkuliahan, pada kinerja dosen yang cakap sebagai hilirisasi perkuliahan yang dinilai baik. Pengukuran dan penelitian kinerja dosen dan tenaga kependidikan ini dirasa perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi diri bagi dosen dan tenaga kependidikan agar dapat lebih memperbaiki kinerjanya melalui tugas pokok (utama) sebagai seorang dosen yang sudah merupakan tanggung jawabnya. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menurut Deddi Fasmadhy Satiadharmanto bagaimana marketable berjenjang dan berkolaborasi para aktor kebijakan, bagaimana pengalaman dalam melayani, eksternal berkomunikasi, untuk suatu kebutuhan. Jadi dapat dipetakan bagaimana kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada pengelola institusi dengan evidence pada faktor kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan sebagai sebuah kebutuhan yang menjadikan pengalaman. Penelitian pada hilirisasi dengan sebagaimana pada pendapat Karna dan Julin (2015:53-54) yang menyatakan bahwa aspek yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut : (a) fasilitas, yang meliputi fasilitas umum dan fasilitas pengajaran, (b) aksesibilitas kampus, yang meliputi kondisi lokasi (keamanan dan kenyamanan), kemudahan akses lokasi, serta pemeliharaan dan perawatan ruangan, dan (c) kondisi area luar, yang dimaksud adalah ditinjau dari kebersihan dan perawatan lingkungan luar (halaman) di sekitar lokasi. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan akan tercapai apabila dosen dan tenaga kependidikan pada pelayanan yang sesuai sudah sesuai ekspektasi pada apa yang menjadi kebutuhan yang dapat dinilai serta diketahui sebagai ukuran kepuasan berdasarkan aspek-aspek layanan secara menyeluruh sebagai instrumen penelitian.

Kinerja dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ dapat mempengaruhi kepuasan

proses perkuliahan. Kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang baik berpengaruh positif terhadap capaian perkuliahan dinilai dari aspek dalam indikator variabel kepuasan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Challenge meningkatkan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan dalam ruang lingkup kualitas pelayanan administrasi akademik yang meningkat dengan tenaga kependidikan pada proses perkuliahan semakin meningkat bersama meningkatnya kepuasan perkuliahan.

Pengaruh reliability terhadap Kehandalan Manajemen/ Pengelola dalam proses perkuliahan merupakan kemampuan memberikan manajerial pelayanan yang memuaskan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, seperti ketepatan waktu atas kesepakatan, transparansi pada pelayanan dan efektifitas. Kehandalan di sini merupakan sejauh mana para tenaga kependidikan dan dosen bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi pada proses perkuliahan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh tenaga kependidikan dan dosen maka permasalahan yang dihadapi oleh para mahasiswa akan cepat terselesaikan.

Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan dosen dan tenaga kependidikan merupakan daya tanggap manajemen/ pengelola dalam memberikan layanan dengan cepat. Daya tanggap pengelola menjadi keinginan para tenaga kependidikan dan dosen FISIP UMJ dalam memberikan pelayanan dengan tanggap membantu dosen dan tenaga kependidikan dalam pelayanan yang lancar. Daya tanggap yang tinggi oleh pengelola, maka kendala yang dihadapi oleh dosen dan tenaga kependidikan akan cepat terselesaikan, maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan aspek kualitas jasa responsiveness oleh pengelola cukup baik. Pelayanan yang responsiveness/ daya tanggap pengelola mempengaruhi kinerja dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ.

Pengaruh assurance terhadap kemampuan manajemen/ pengelola untuk memberikan keyakinan kepada dosen dan tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Assurance (Jaminan) menjadi pengetahuan pada kemampuan, kesopanan, dan sifat kepercayaan dalam pengelolaan kepuasan pelayanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Assurance/ jaminan yang dimanajerial pengelola akan berdampak pada kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Hal yang dapat menentukan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah assurance, kepuasan pelayanan pada kemampuan manajerial institusi dalam mengembangkan rasa percaya dan keyakinan kepada dosen dan tenaga kependidikan.

Pengaruh empathy terhadap Kesiediaan/ kepedulian manajemen/ pengelola untuk memberikan perhatian kepada dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada aspek Empathi menjadi kemudahan dalam melakukan hubungan, dengan efektifnya komunikasi dengan perhatian secara pribadi untuk memahami layanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, sebagai bentuk pertanggungjawaban, keamanan dan kenyamanan untuk diperhatikan dalam skala prioritas bagi dosen dan tenaga kependidikan. Dengan semakin tinggi empathy oleh pengelola pada dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ, berdampak mempengaruhi kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan. Pelaksanaan dimensi kualitas jasa empathy oleh institusi pengelolaan sudah keterpuaskan. Pemberian pelayanan empathy

dengan perhatian sepenuhnya menjadi kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan empathy oleh pengelola institusi sudah terpuaskan. Pemberian pelayanan empathy pada perhatian pada pokok yang menjadi kebutuhan layanan dosen dan tenaga kependidikan.

Pengaruh tangibles terhadap *penilaian dosen dan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang memadai dan dapat diakses dengan baik*. Aspek Tangibles pada layanan dosen dan tenaga kependidikan pada aspek Tangibles mempengaruhi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Kehandalan pengelolaan pada layanan aspek Tangibles yang semakin tinggi hilirisasi pada kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Aspek Tangibles mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan atas pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan. Manajerial pengelola pada aspek Tangibles mempengaruhi kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil lapangan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kepuasan Layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP UMJ dapat disimpulkan: Pertama, Aspek Reliability berpengaruh terhadap kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Kedua, Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ. Ketiga, Aspek Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan. Keempat, Aspek Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan. Kelima, Aspek Tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan dosen dan tenaga kependidikan FISIP UMJ.

Saran

1. Penyusunan standar mutu dosen, dilengkapi dengan aturan penghargaan, dan sanksi pencapaian standar, selanjutnya membuat lembar persetujuan yang ditandatangani oleh masing-masing dosen;
2. Koordinasi Adminsitrasi dan IT untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam pengurusan akses Sistem Informasi Akademik (SIKAD), secara otomatis mendapat akses pada Sistem Informasi Akademik.
3. Pemberian beasiswa fully funded kepada dosen dan tenaga pendidikan untuk studi lanjut, disertai kriteria/syarat yang harus dipenuhi, dan alur pengajuannya;
4. Fasilitasi bimtek kenaikan pangkat dan akselerasi kenaikan jabatan fungsional;
5. Laporan Survei Kepuasan Dosen, dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi
6. Pendampingan intensif dan pemberian informasi mengenai schedule pengusulan berikut data dan sistem pendukungnya secara rutin dan berkelanjutan;
7. Manajemen/ pengelola institusi membentuk tim internal khusus dalam memberikan pelayanan pendampingan penelitian dan pengabdian, pembuatan jurnal bereputasi sinta 1 dan 2 dan internasional, submit dan publish dan menyediakan basecamp atau ruang yang nyaman untuk berkonsultasi;
8. Penyusun program tahunan yang jelas terkait short course/magang/studi banding atau program-program pelatihan dalam negeri ataupun luar negeri untuk seluruh dosen ataupun tenaga kependidikan dengan kuota yang telah ditentukan;

9. Peraturan terkait dengan dosen dan tenaga kependidikan baiknya dijadikan sebagai starter kit bagi setiap dosen atau tenaga kependidikan yang baru di FISIP UMJ;
10. Blue Print atau rencana pengembangan dosen dan tenaga kependidikan termasuk analisis kinerjanya;
11. Memberikan sertifikasi untuk tenaga kependidikan yang dibiayai FISIP UMJ;
12. Pelaksanaan bimtek khusus bidang pekerjaan bagi tenaga kependidikan, dan perlu adanya konsentrasi bidang pekerjaan;
13. FISIP UMJ menunjuk bagian khusus yang menanggapi dan mengawal kritik, saran, dan masukan demi perbaikan universitas agar ditanggapi dengan cepat, serta adanya informasi tindak lanjut yang telah dilakukan;
14. Adanya penilaian kinerja secara terukur dan jelas sebagai tolak ukur pemberian punishment dan reward;
15. Kebijakan reward dan punishment tegas dilakukan, dibuktikan dengan list detail secara tertulis dan berkomitmen untuk dilakukan pada periode waktu tertentu; Penyediaan informasi layanan tertulis, misalnya tunjangan anak, bila jumlah anak tambah bagaimana cara pengajuannya;
16. Laporan Survei Kepuasan Dosen, dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi
Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen;

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Universitas Al Ihya Kuningan , 2018, Kepuasan Mahasiswa
- [2] Binti Nasukah, 2014, Tesis Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)
- [3] Sunarti, 2018, Skripsi Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi\
- [4] Arifah Alfiani, 2016, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri yogyakarta Saifuddin, Sunarsih, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- [5] Kotler, Philip (1994). Manajemen pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- [7] Kristianto, Paulus Lilik, 2003, "Analisis Sikap dan Minat Masyarakat Membeli Produk Kerajinan Orang-orang Cacat Fisik di DIY: Model bentler dan Speckart-1979", Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Dian Ekonomi, September, Volume IX, No. 2, 149-168.
- [8] Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [9] Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Journal of

- Marketing, Vol. 49 (Fall): 41-50.
- [11] Purnama, Nursya'bani (2006). Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII.
- [12] Rangkuti, Freddy (2002). Measuring Costomer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [13] Santoso, Singgih (2000). SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Elex Media Computindo.
- [14] Susanto, H. 2014. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. 15 (2): 88-98. <https://jurnal.ut.ac.id/index.php/jptjj/article/view/592>
- [15] Ramshie J., Suaib H., Sattu S. 2017. Sistem Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Motivasi terhadap Guru dan Peserta Didik pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong. Jurnal Ilmu Sosial Gradual Universitas Muhammadiyah Sorong. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/gl/article/view/588/325>
- [16] Rinala I.N., Yudana I.M., Natajaya I.N. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Jurnal Administrasi Pendidikan Undiksha. <https://media.neliti.com/media/publications/75452-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-akademik-ter.pdf>
- [17] Martasubrata N, Suwatno. 2016. Mutu Layanan Akademik sebagai Determinan Faktor Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/3266>
- [18] Dona Adityas dan Irhamah, 2019, Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
- [19] Hidayat, Fudholi, and Sumarni, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif Di Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta," Pharmaçiana, vol. 4, no. 1, pp. 59–64, 2014.
- [20] B. Nasukah 2014, , "Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)," Malang
- [21] Rhenald K, 1994, Manajemen Public Relation: konsep dan aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Graffiti, 1994.
- [22] Z. Putra, 2014, M. Sholeh, and N. Widyastuti, "Analisis Kualitas Layanan Webaite BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0," J. JARKOM, vol. 1, no. 2, pp. 174–184.
- [23] L. Lefrandt and et al, 2016, "The Combination of Importance Performance Analysis and Structural Equation Model for Modeling Pedestrian Satisfaction in Manado," J. Theor. Appl. Inf. Technol., vol. 90, no. 2, pp. 158–166.
- [24] S. Maiyanti and et al, 2009, "Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services".
- [25] Dwi Hanadya, Nyayu Uully Auliana, M. Bambang Purwanto, 2022, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik

Darussalam Palembang.

- [26] Ns Sutarno, 2006, Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Sagung Seto.
- [27] Nuril Huda, 2013, Manajemen Pelayanan Penggunaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia.
- [28] Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara Di Jakarta.
- [29] Jurnal Ekonomi, XX (02), 320-33.
- [30] Prasetyaningrum, I. D. (2009). Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran). Skripsi Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- [31] Ratminto, dkk, 2006, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [32] Risky Astuti Dian, (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN Raden Fatah Kota Palembang".
- [33] Septa Mardiyani Mayang, (2013). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan". Semarang: Universitas Diponogoro
- [34] Tri Susanawati Sri, (2010). " Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta ". Surakarta: Kota Surakarta.
- [35] Putri Yulfa Rianti dan Retnowati WD Tuti, 2017, Kualitas pelayanan transjakarta busway di dki Jakarta
- [36] Dadang Suhardi, S. E, M.M Ilham Akbar, SE., M.Si, 2017, Faktor-faktor kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa (studi kasus pada mahasiswa di fakultas ekonomi uniku)