

**PANDANGAN MAHASISWA ISLAM TERHADAP MUTU AKADEMIK
 PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM SWASTA PROVINSI DKI JAKARTA**

Oleh: Supardi, Darwyan Syah, dan Ali Muhtarom

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan tingkat mutu akademik, kepuasan dan hasil belajar mahasiswa PTAIS provinsi DKI Jakarta; 2) Membandingkan mutu akademik PTAIS antara harapan dan kenyataan dan antar satuan pendidikan; Metode penelitian menggunakan pendekatan survey dengan model model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan: 1) tingkat mutu akademik harapan tinggi, sebenarnya sedang dan jarak memuaskan, kepuasan dan hasil belajar mahasiswa sedang; 2) terdapat perbedaan mutu akademik antara harapan dan kenyataan.

Abstract

This research aims to : 1) describe the level of academic quality, student satisfaction and learning outcomes PTAIS DKI Jakarta province; 2) Comparing the academic quality PTAIS between expectations and reality and between education units. The research method used survey approach with correlation analysis, t-test, SERVQUAL and regression testing. The results showed: 1) a high level of academic quality expectations, and the distance is actually being satisfactory, satisfaction and student learning outcomes are; 2) there is a difference in academic quality between expectations and reality.

Pendahuluan

Mutu akademik yang sedang memang menggejala pada lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia seperti diungkapkan Anadwi Wahyuni, (2013) rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia yaitu, (1) efektivitas pendidikan yang rendah, (2) Efisiensi pengajaran yang rendah, (3) Pendidikan yang belum memenuhi standar, (4) Rendahnya kualitas sarana fisik, (5) Rendahnya kualitas tenaga pendidik, (6) Rendahnya kesejahteraan tenaga pendidik, (7) Rendahnya prestasi peserta didik, (8) Kurangnya pemerataan kesempatan pendidikan, dan (9) rendahnya relevansi pendidikan dengan kebutuhan, serta (10) Mahalnya biaya pendidikan.

Thoyib (2008) mengharapakan, juga memberi saran agar PTAI, 1) memperbaiki manajemen mutu akademik secara keseluruhan dan berkelanjutan; 2) melaksanakan manajemen mutu dengan dukungan suasana akademik yang ramah; 3), keperluan akan dukungan utama terhadap rasa kemanusiaan. Program peningkatan kualitas pendidikan tinggi Islam telah menjadi kebijakan, program serta pelaksanakan strategi aktivitas Direktorat

Jenderal Pendidikan Islam tahun 2010-2014 yang meliputi, 1) meningkatkan akses perguruan tinggi agama Islam, 2) meningkatkan kualitas layanan PTAI, 3) meningkatkan kualitas dan daya bekompeterisi lulusan PTAI dan meningkatkan kualitas manajemen PTAI (Direktorat Pendidikan Islam. 2010).

Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu PTAI masih belum menunjukkan hasil yang diharapkan. Karena, walaupun telah terjadi perluasan pasaran pengguna lulusan PTAI, akan tetapi banyak persoalan yang dihadapi oleh PTAI. Persoalan utama yang dihadapi oleh PTAI masa kini adalah belum dapat memenuhi dua tujuan pokok pendidikan tinggi seperti yang terkandung dalam PP Nomor 60 tahun 1999, yaitu 1) masalah kualitas lulusan yang dihasilkan, 2) sumbangan PTAI pada pembangunan ilmu agama Islam. Hal ini dapat dilihat pada indikasi banyaknya lulusan PTAI yang tidak memiliki keterampilan pada program ilmu-ilmu keislaman (Direktorat Tinggi Pendidikan Agama Islam, 2004).”

Kendati secara kuantitas, jumlah lulusan PTAI sudah sangat banyak, secara kualitas kondisinya masih jauh dari memuaskan. Mutu kebanyakan lulusan PTAI masih dianggap belum memenuhi harapan masyarakat (Direktorat Tinggi Pendidikan Agama Islam, 2004). Masalah sumbangan PTAI terhadap pembangunan ilmu, teknologi, seni, dan budaya yang bernafaskan Islam juga dinilai masyarakat masih kurang signifikan. (Direktorat Pendidikan Islam, 2010) Masyarakat belum melihat PTAI sebagai pusat kajian ilmu Agama tempat mereka menoleh apabila ada persoalan-persoalan yang menyangkut agama, apalagi dibidang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya yang bernafaskan Islam. Dalam masalah-masalah agama misalnya, masyarakat masih lebih suka menoleh ke lembaga keagamaan lain diluar PTAI, seperti Majelis Ulama, Majelis Tarjih Muhammadiyah, Syuriah NU dsb (Direktorat Pendidikan Islam, 2010).

Arief Furchan (2004) menyebutkan beberapa hambatan yang dihadapi oleh sebagian besar lulusan Perguruan Tinggi Islam yaitu, 1) penguasaan ilmu agama Islam yang kurang mendalam akibat ketidakmampuan membaca kitab klasik yang merupakan khazanah ilmu pengetahuan agama Islam; 2) penguasaan ilmu pengetahuan umum untuk dapat berkomunikasi secara lancar dengan anggota masyarakat yang menguasai bidang itu kurang; 3) penguasaan yang kurang luas terkait metodologik dan teknik penyampaian agama Islam pada masyarakat yang berbeda-beda; dan 4) keteladanan yang kurang dapat diikuti akibat kurangnya penghayatan ajaran agama Islam.

Melihat berbagai permasalahan di atas diperlukan itikad baik pemerintah dan usaha maksimum dari umat Islam sendiri, terutama dari tokoh-tokoh pendidikan Islam, guna mengadakan pembaruan pendidikan Islam, dari aspek epistemologi keilmuannya maupun kelembagaannya tanpa mengabaikan aspek-aspek pendidikan Islam lainnya, seperti tujuan, kurikulum, metodologi pengajaran, tenaga pendidik (dosen) dan manajemen (Muljono, 2007).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas tujuan penelitian adalah, 1) mendeskripsikan tingkat mutu akademik PTAIS dari aspek identitas, kurikulum, proses

pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, pembiayaan, manajemen, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa; 2) Membandingkan mutu akademik PTAIS menurut pandangan mahasiswa antara harapan dan kenyataan. Sehingga rumusan masalahnya adalah, 1) Seberapa besar tingkat mutu akademik PTAIS dari aspek identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, pembiayaan, manajemen, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa?; 2) Apakah terdapat perbedaan mutu akademik PTAIS menurut pandangan mahasiswa antara harapan dan kenyataan?

Landasan Teori

Arcaro (1995:55) memandang kualitas sebagai proses sehingga kualitas dimaknakan sebagai proses yang tersusun untuk peningkatan output dihasilkan. Output kualitas adalah produk. Produk kualitas pada perguruan tinggi salah satunya adalah pelayanan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang harus konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa dan proses. Dimana untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, karena produknya adalah proses itu sendiri.

Kotler & Fox (1995:414) mengemukakan bahwa terdapat enam dimensi utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, yaitu: *quality of instruction, academic advising, library resources, extracurricular activity, opportunities to talk with faculty members, job placement services*.

Kualitas merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti (2005:10) kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendaknya. Menurut Sviokla (2002: 20) kualitas layanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

Kualitas atau mutu internal pada Perguruan Tinggi tersusun dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI-PT) perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang.

SPMI bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi secara internal, untuk mewujudkan visi, serta untuk memenuhi kebutuhan stakeholders melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Tujuan akhir dari SPMI adalah terakreditasinya perguruan tinggi melalui SPME oleh BAN-PT atau lembaga mandiri yang diakui Pemerintah. meliputi: 1) identitas lembaga (lambang, visi, misi, tujuan dan nilai-nilai dasar), 2) struktur kurikulum, 3) proses

pembelajaran, 4) dosen dan staff, 5) sarana prasarana, 6) manajemen, 7) pembiayaan, 8) penilaian pendidikan, 9) aktivitas mahasiswa, 10) manajemen informasi.

Model lain yang boleh digunakan mengukur mutu yaitu mutu pelayanan adalah model mutu layanan SERVQUAL. Parasuraman (1985) membentuk model pelayanan bermutu (SERVQUAL) berdasarkan teknik analisis jarak untuk mengukur mutu layanan.

Berdasarkan kepada kajian literatur mutu pelayanan (Lehtinen dan Lehtinen 1982; Lewis dan Boons 1983; Gronroos 1984) dan lain-lain, Parasuraman memberi saran tiga tema yang mendasari kualitas pelayanan. Pertama, adalah lebih sukar bagi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan berbanding dengan barang. Kedua, kualitas pelayanan adalah persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan prestasi pelayanan yang sebenarnya diterima. Ketiga, penilaian tentang kualitas pelayanan tidak semata-matanya bergantung kepada hasil sesuatu pelayanan yang diterima saja, juga melibatkan penilaian terhadap proses-proses yang terlibat dalam penilaian.

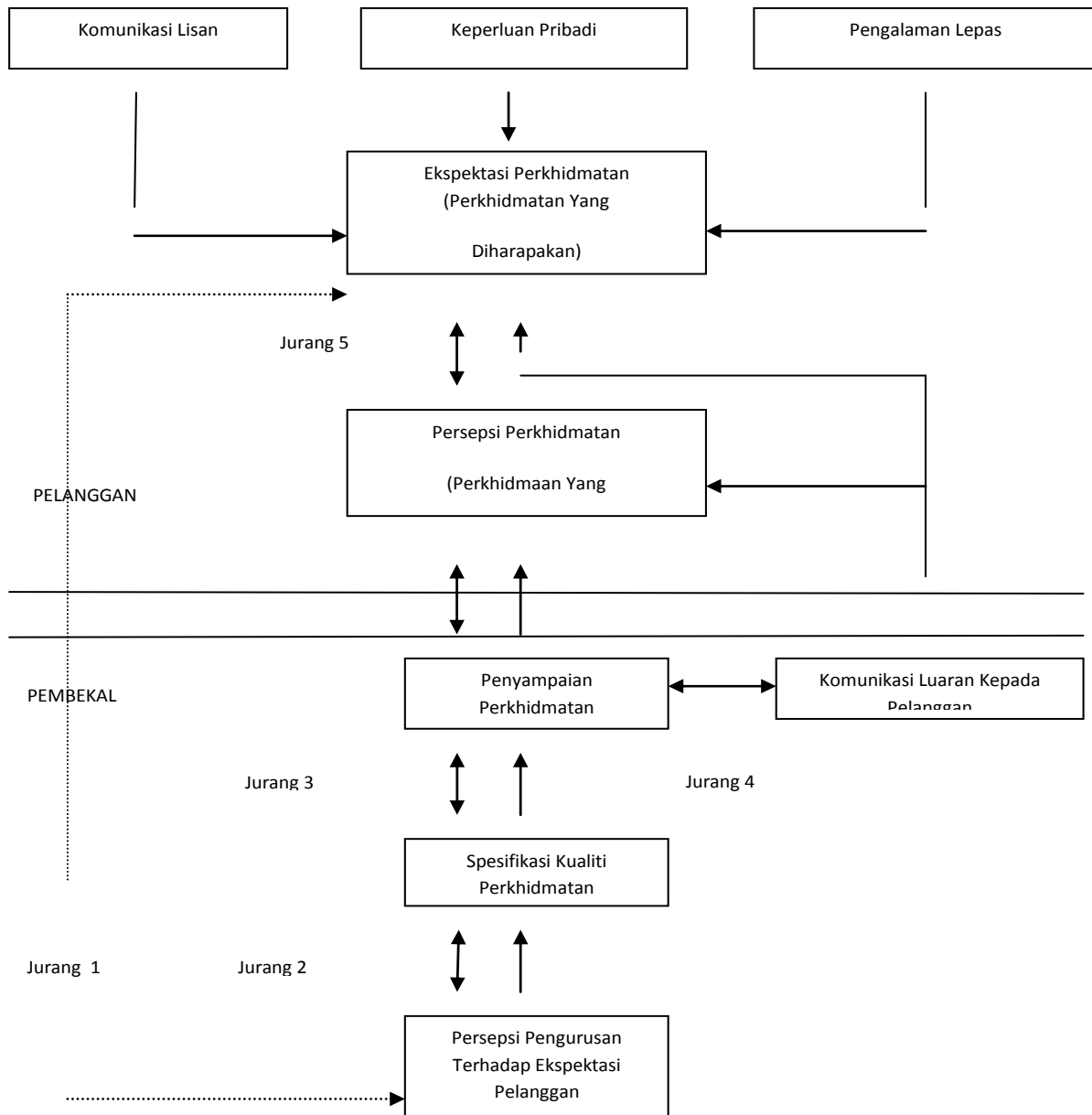
Menurut Parasuraman (1985) dan Zeithmal (1990, 1993) kualitas pelayanan adalah satu ukuran untuk menentukan sejauh manakah tingkat penyampaian layanan memenuhi harapan pelanggan. Terbentuknya jurang-jurang (1 hingga 5) akan menjadi penghalang terhadap penyampaian layanan yang dianggap sebagai berkualitas oleh pelanggan (lihat Gambar 1).

Parasuraman telah menggunakan metode kualitatif yaitu, wawancara dengan 14 pegawai eksekutif dalam empat jenis pelayanan perdagangan dan kelompok fokus dengan 12 pelanggan untuk meninjau dan membentuk model mutu pelayanan (SERVQUAL). Dalam model SERVQUAL Parasuraman (1985), mutu pelayanan adalah satu ukuran dinyatakan sebagai jarak perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (Gronroos 1984, Parasuraman 1985).

Parasuraman (1985) dan Zeithmal (1990, 1993) menjelaskan harapan sebagai jenis layanan yang diinginkan atau diharapkan manakala praktiknya sebenarnya merujuk kepada prestasi yang sebenarnya organisasi itu dalam penyampaian pelayanan. Di sini mutu pelayanan adalah satu ukuran untuk menentukan sejauh manakah tahap pemberian pelayanan memenuhi harapan pelanggan. Terbentuknya jarak-jarak (1 hingga 4) akan menjadi penghalang kepada pemberian pelayanan yang dianggap sebagai bermutu oleh pelanggan.

Jarak 1: Perbedaan antara harapan pelanggan dengan mutu pelayanan sebenarnya berdasarkan perspektif pihak manajemen. Jarak 2 : Perbedaan antara mutu pelayanan sebenarnya dengan spesifikasi mutu pelayanan. Jarak 3 : Perbedaan antara spesifikasi mutu pelayanan dengan pemberian pelayanan yang sebenarnya. Jarak 4: Perbedaan antara mutu pelayanan yang sebenarnya dengan komunikasi eksternal tentang pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan kelompok fokus, telah menghasilkan jarak kelima yang mendukung pandangan bahwa kunci utama dalam penyampaian adalah memenuhi atau

mengatasi harapan pelanggan. Jarak 5: Perbedaan antara harapan pelayanan dengan mutu pelayanan yang sebenarnya diterima.



Gambar 1 Model Mutu Pelayanan (SERVQUAL)

Sumber : Parasuraman (1995:44). *A conceptual Model of Service Quality and Its implications for Future. Journal of Marketing* 49 (3): 41-50.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merujuk kepada model SERVQUAL (Parasuraman 1985, 1988). Dalam model SERVQUAL, terdapat lima jurang/gap yang menggambarkan tanggapan pelanggan tentang prestasi pelayanan yang sebenarnya diterima berbanding dengan pelayanan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan komparasional. Menurut J. Supranto (2007), di dalam survei tidak ada perubahan yang dilakukan terhadap variabel-variabel tertentu, meneliti seperti apa adanya jadi tak terjadi perubahan lingkungan. Tidak ada variabel yang dikontrol, bersifat diskriptif, untuk menguraikan suatu keadaan.

Penelitian dilaksanakan pada 10 PTAIS dari 36 PTAIS DKI Jakarta. Populasi adalah mahasiswa pada 10 PTAIS berjumlah 6828, sampel ditetapkan sebanyak 120 orang mahasiswa sebagai responden. Populasi dan sampel sebagai berikut: Universitas Athahirriyah populasi 705 orang, sampel 15 orang. Universitas Asyafiyah populasi 796 orang, sampel 15 orang. Universitas Islam Jakarta populasi 787 orang, sampel 15 orang. Institut Perguruan Tinggi Ilmu al-Qur'an populasi 1188 orang, sampel 21 orang. Institut Ilmu al-Qur'an populasi 1178 orang, sampel 14 orang. Institut Agama Islam IPRIJA 402 orang, sampel 7 orang. Sekolah Tinggi Al-Aqidah Al-Hasyimiyah populasi 345 orang, sampel 6 orang. Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdatul Ulama populasi 382 orang, sampel 6 orang. Sekolah Tinggi Agama Islam Indonesia berjumlah 593 orang, sampel 8 orang. Dan Sekolah Tinggi Agama Islam az-Ziyadah populasi 352 orang, sampel 6 orang.

Penelitian ini menggunakan instrumen angket bagi tujuan pengumpulan data tentang mutu akademik PTAIS. Angket mutu PTAIS meliputi indikator-indikator: 1) identitas lembaga, 2) kurikulum, 3) proses pembelajaran, 4) dosen dan staff, 5) sarana prasarana, 6) manajemen, 7) pembiayaan, 8) penilaian pembelajaran, dan 9) aktivitas mahasiswa.

Analisis data deskriptif menggunakan menggunakan model SERVQUAL Parasuraman (1985). Skor kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa antara harapan dengan kenyataan diukur dengan item yang menggunakan skala 1 hingga 5. Perbedaan besarnya jarak (Q) antara kenyataan yang ada (P) dengan harapan (E) diukur berdasarkan rumus: $Q = P - E$.

- Dimana Q : adalah tingkat pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa
 P : adalah kenyataan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa; dan
 E : adalah harapan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa

Bagi menginterpretasi skor rata-rata harapan, skor rata-rata 1.00 – 2.333 menunjukkan harapan pelaksanaan mutu akademik yang diteliti tidak memenuhi harapan mahasiswa. Skor rata-rata 2.34 – 3.66 menunjukkan harapan mutu akademik memenuhi sebagian harapan mahasiswa. Manakala skor rata-rata 3.67 – 5.00 bermakna harapan mutu akademik yang diteliti memenuhi harapan mahasiswa.

Interpretasi terhadap skor rata-rata amalan sedia ada, skor min 1.00 – 2.33 menunjukkan mutu akademik yang diteliti tidak memenuhi harapan mahasiswa. Skor rata-rata 2.34 – 3.66 menunjukkan mutu akademik yang diteliti memenuhi sebagian harapan mahasiswa. Dan skor rata-rata 3.67- 5.00 menunjukkan mutu akademik yang diteliti memenuhi harapan mahasiswa.

Skor jarak -2.40 hingga -4.00 menunjukkan praktek mutu akademik yang diteliti pada tahap sangat tidak memuaskan. Skor jarak -0.8.00 hingga -2.39 menunjukkan praktek mutu akademik yang diteliti tidak memuaskan. Skor jarak -0.79 hingga 0.800 menunjukkan praktek mutu akademik yang diteliti memuaskan. Skor jarak 0.81 hingga 2.40 menunjukkan praktek mutu akademik yang diteliti baik. Dan skor jarak 2.41 hingga 4.00 menunjukkan praktek mutu akademik yang diteliti cemerlang.

Analisis data inferensial menggunakan uji “*t*” *paired sampel*, uji Anova. Uji “*t*” *paired sampel*, digunakan untuk membandingkan mutu akademik antara harapan dan kenyataan. Uji-t *paired sampel* digunakan untuk membuat perbandingan antara satu sama lain. Rata-rata bagi setiap set skor adalah saling berkaitan antara satu sama lain. Rata-rata bagi setiap skor adalah saling berhubungan karena dijawab oleh responden yang sama (Aron, 2005). Uji Anova digunakan untuk membandingkan mutu akademik antara PTAIS berstatus Universitas, Institut dan Sekolah Tinggi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tingkat Mutu Akademik

Tingkat mutu akademik identitas dapat dilihat pada Tabel 1. Responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu identitas (mean = 0.411 St.Dev = 0.44). Tingkat mutu akademik identitas sebenarnya sedang (mean = 3.40; St.Dev = 0.55). Tingkat jarak mutu akademik mutu identitas adalah memuaskan (Δ mean = -071). Kesimpulan hasil penelitian mutu akademik identitas tingkat harapan tinggi, mutu identitas sebenarnya sedang dan indek jarak mutu identitas adalah memuaskan.

Mutu identitas sedang harus ditingkatkan menjadi baik, bahkan sangat baik. Karena identitas adalah ciri-ciri mendasar terdiri dari beberapa unsur atau elemen yang perlu dipenuhi setiap Institusi pengajian tinggi dalam menjalankan layanan pendidikan tinggi kepada masyarakat. Ciri-ciri tersebut dapat berupa sejumlah elemen: (a). bersifat administratif, misalnya nama, logo atau lambang institusi, alamat, dan (b). bersifat substansial, yakni nilai-nilai dasar (*basic values*), visi, misi, tujuan, bahkan dapat juga berupa bidang penelitian (Dirjen Pendidikan Tinggi, 2010).

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu kurikulum (mean = 4.02; St.Dev = 0.44). Tingkat mutu akademik kurikulum sebenarnya pada PTAIS Provinsi DKI JAKARTA adalah dalam tingkat sedang (mean = 3.32 St.Dev = 0.45). Tahap jarak mutu akademik mutu kurikulum adalah memuaskan (Δ mean = -0.71). Kesimpulan hasil penelitian mutu kurikulum tingkat harapan tinggi, mutu kurikulum sebenarnya adalah sedang dan indek jarak mutu kurikulum adalah memuaskan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil kajian Tang dan Lim (2009) menunjukkan mutu perguruan tinggi dimensi desain kurikulum adalah (3.12) pada tingkat sedang. Hasil penelitian juga mendapati 35.7% beban tugas mata kuliah tidak memiliki hubungan, 40.2%

didapati kesinambungan antara mata kuliah kompetensi inti dan kompetensi utama program yang diikuti mahasiswa, dan 38.4% didapati konten mata kuliah adalah terstruktur dan terencana. Keseluruhan mutu perkuliahan agak positif. Dimensi mutu pembelajaran adalah (3.37) dalam tingkat setuju atau sederhana. Hasil penelitian juga mendapati 60.7% mahasiswa setuju dosen menunjukkan penguasaan ilmu pengetahuan yang tinggi, diikuti 49.1% setuju tentang penggunaan berbagai metode, teknik dan strategi pembelajaran oleh dosen. Selain daripada itu, 44.6% mahasiswa setuju bahwa penjelasan dosen tentang konten mata kuliah adalah jelas. Dan secara keseluruhan, mutu pembelajaran dosen adalah positif.

Amalan sedia ada rekabentuk kurikulum dalam tingkat sedang sepertimana diuraikan oleh Muahaimin (2005) bahwa terdapat beberapa kelemahan kurikulum PTAI antaranya: 1) Kurang relevan dengan keperluan masyarakat: rami jabatan yang tidak diminati masyarakat masih dipertahankan; 2) Kurang berkesan, iaitu tidak menjamin dihasilkannya graduan yang dijangkakan; 3) Kurang efisien, iaitu ramainya kursus yang diamalkan tidak menjamin graduan yang dijangkakan; 4) Kurang memiliki fleksibiliti, yaitu PTAI kurang berani dan memiliki kreatifiti dan tanggung jawab merubah kurikulum guna peresuaian dengan keperluan masyarakat tempatan, dalam Negara mahupun diperingkat antarbangsa; 5) Kebolehppercayaan rendah dan tidak komunikatif; 6) Hanya merupakan daftar mata kuliah; 7) Terbatas pada penyampaian sukatan materi perkuliahan bukan pada tujuan hasil belajar dan mutu lulusan; 8) Hubungkait fungsional antar mata kuliah yang mengacu pada tujuan kurikuler kurang jelas.

Hasil penelitian mutu pembelajaran rata-rata sedang dikkarenakan terimplikasi seperti hasil penelitian Maskuri yang mendapati terdapat beberapa kelemahan dalam sistem pembelajaran pada Perguruan Tinggi Islam yaitu, (1) interaksi pendidik dengan peserta didik masih monolog; (2) Sistem evaluasi pembelajaran baru menyentuh aspek fikiran (kognitif) dan belum terstandarisasi serta melupakan aspek afektif (dzikir), dan aspek psikomotor (amal shaleh); (3) cenderung sekuler, (4) mata kuliah agama kehilangan kesegarannya karena hanya sebatas sebagai pelajaran atau pengetahuan agama; (5) krisis keteladanan karena tidak semua dosen memahami integrasi ilmu dan agama; (6) laboratorium terbatas; (7) cara berpakaian sebagian dosen dan mahasiswa belum menamfilkan performance Islami (Maskuri,2013).

Dapatan kajian berbeda dengan hasil kajian Tan (2007) yang mendapati tahap amalan sedia ada bagi aspek pengajaran dan pembelajaran adalah tinggi, seperti kaedah pengajaran menggalakkan menganalisis secara kritikal dan kaedah pembelajaran membantu mencapai hasil pembelajaran. Namun didapati pula pernyataan dalam tahap sederhana antaranya mempelbagaikan kaedah pengajaran untuk membantu pelajar memperoleh pelbagai kemahiran intelektual dan memupuk kemahiran menyol.

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu dosen dan staff (mean = 4.02; St.Dev = 0.44). Tingkat mutu dosen dan staff sebenarnya pada sedang (mean = 3.40: St.Dev = 0.47). Tingkat jarak mutu dosen dan staff adalah memuaskan (Δ mean = -0.61). Kesimpulan hasil penelitian mutu dosen dan staff tingkat

harapan tinggi, mutu dosen dan staff sebenarnya adalah sedang dan indek jarak mutu dosen dan staff adalah memuaskan.

Mutu dosen terlihat pada amalan pengajaran dan pembelajaran yang dapat dilakukan sepertimana hasil kajian Majlis Kerjasama Ketua-Ketua Pusat Pengajaran dan Pembelajaran Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) Malaysia (2012, 152) mengamalkan kurikulum bagi mencapai kesemua hasil pembelajaran program, pelbagai kaedah pengajaran dan pembelajaran diamalkan: 1) Kaedah bersemuka (kuliah, tutorial, demonstrasi, semak berganding, makmal pembelajaran aktif, pembelajaran berasaskan masalah, koperatif, kolaboratif, konstruktif, berpasukan, kontekstual, penguasaan (mastery), kajian kes, dan seminar; 2) Kaedah tidak bersemuka (pembelajaran sendiri, pembacaan sendiri, e-pembelajaran (MyGuru), kerja lapangan/projek kecil, latihan industri, lawatan sambil belajar, projek, kajian tindakan, penyelesaian masalah/kes; 3) Kajian disokong pula oleh hasil kajian Tang dan Lim (2009) menunjukkan dimensi kualiti penilaian adalah (3.37) dalam tahap setuju atau sederhana. Hasil penelitian pula mendapati 40.2% pelajar bersetuju bahawa penilaian dapat memberi sumbangan yang bermakna kepada proses pembelajaran mereka. Manakala pula 47.3% pelajar bersetuju bahawa skop peperiksaan dan tugas adalah releavan dengan isi kandungan pelajaran. Wala bagaimanapun, terdapat 33.0% pelajar merasakan penilaian tugas kursus adalah tidak adil. Dan secara keseluruhannya kualiti penilaian agak positif.

Tabel 1 Tingkat Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam DKI Jakarta

No	Mutu Akademik	Harapan Pelayanan			Kenyataan Layanan			Jarak	Int
		Rata	SD	Int	Rata	SD	Int		
1	Identitas	4.11	0.44	Tinggi	3.40	0.55	Sedang	-0.71	Memuaskan
2	Kurikulum	4.22	0.44	Tinggi	0.32	0.45	Sedang	-0.71	Memuaskan
3	Prsoses Pembelajaran	3.97	0.46	Tinggi	3.31	0.46	Sedang	-0.66	Memuaskan
4	Dosen dan Staff	4.02	0.44	Tinggi	3.40	0.47	Sedang	-0.61	Memuaskan
5	Sarana prasarana	3.89	0.48	Tinggi	3.14	0.52	Sedang	-0.75	Memuaskan
6	Manajemen	3.93	0.53	Tinggi	3.23	0.51	Sedang	0.69	Memuaskan
7	Pembiayaan	3.86	0.59	Tinggi	3.14	0.52	Sedang	-0.72	Memuaskan
8	Penilaian pembelajaran	3.90	0.50	Tinggi	3.30	0.6	Sedang	-0.65	Memuaskan
9	Aktivitas mahasiswa	3.88	0.68	Tinggi	3.22	0.72	Sedang	-0.67	Memuaskan
	Mean	3.98	0.51	Tinggi	3.26	0.53	Sedang	-0.53	Memuaskan

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu sarana prasarana (mean = 3.89; St.Dev = 0.48). Mutu sarana prasarana sebenarnya sedang (mean = 4.14; St.Dev = 0.52). Jarak mutu akademik bagi keseluruhan aspek sarana prasarana adalah memuaskan (Δ mean = -0.75). Kesimpulan hasil penelitian mutu sarana prasarana tingkat harapan tinggi, mutu sarana prasarana sebenarnya adalah sedang dan indeks jarak mutu sarana prasarana adalah memuaskan.

Mutu sarana prasarana masih harus ditingkatkan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Moore (1990) mengatakan bahwa salah satu sarana prasarana pembelajaran adalah media yang digunakan untuk menyampaikan isi pelajaran itu sangat mempengaruhi kemampuan pelajar memahami pelajarannya. Ini disebabkan media yang dipilih akan menentukan komunikasi, dialog atau interaksi antara guru dan siswa. Bagi media seperti televisi, radio atau buku maka peluang bagi siswa untuk berkomunikasi, berdialog atau berinteraksi dengan guru sangat kecil. Kalau media yang digunakan adalah siaran audio, siaran video atau internet kesempatan bagi siswa untuk berkomunikasi, berdialog atau berinteraksi dengan guru secara relatif jauh lebih besar dan kerap. Ini bermakna sekiranya media yang digunakan itu adalah efektif seperti siaran video komunikasi antara siswa dan guru akan meningkat serta mengurangi kekeliruan atau kesalahpahaman dalam penafsiran kandungan pelajaran. Moore (1996) pula mengesyorkan agar bahan pembelajaran perlu mempunyai dialog dan struktur. Holmberg (1987, 1988) juga menekankan komunikasi dua arah harus diamalkan secara terus menerus dalam Pendidikan Tinggi.

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu manajemen (mean = 3.93; St.Dev = 0.53). Tingkat mutu manajemen sebenarnya sedang (mean = 3.23; St.Dev = 0.51). Jarak mutu manajemen memuaskan (Δ mean = -0.69). Kesimpulan hasil penelitian mutu manajemen tingkat harapan tinggi, mutu manajemen sebenarnya adalah sedang dan indeks jarak mutu manajemen adalah memuaskan.

Mutu manajemen sebenarnya dalam tahap sedang masih perlu ditingkatkan. Hal ini merujuk Hasil kajian Saktivel dan Raju (2005) mendapati tujuh penentu penting bagi kualitas layanan yang daripada dimensi-dimensi yang terdapat dalam manajemen mutu terpadu (TQM) pada institusi pendidikan tinggi: yaitu (1) komitmen manajemen dan kepemimpinan, (2) fokus pelanggan, (3) penyampaian perkuliahan, (4) komunikasi, (5) sarana prasarana kampus, (6) lingkungan pembelajaran yang memotivasi pembelajaran, serta (7) penilaian dan penambahbaikan kualitas terus-menerus.

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu pembiayaan (mean = 3.86; St.Dev = 0.59). Tingkat mutu akademik aspek pembiayaan sebenarnya sedang (mean = 3.14; St.Dev = 0.52). Jarak mutu pembiayaan adalah memuaskan (Δ mean = -0.72). Kesimpulan hasil penelitian mutu pembiayaan tingkat harapan tinggi, mutu pembiayaan sebenarnya adalah sedang dan indeks jarak mutu pembiayaan adalah memuaskan.

Mutu pembiayaan sedang masih harus ditingkatkan. Karena setiap satuan pendidikan harus memenuhi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber manusia, dan modal kerja tetap; biaya pendidikan yang perlu dikeluarkan oleh mahasiswa untuk dapat mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan terus menerus; gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji; bahan atau peralatan pendidikan habis pakai; dan biaya operasinal pendidikan tak langsung berupa air, layanan, telekomunikasi, penyelenggaraan sarana dan prasarana, uang lembur, pengangkutan, pemanfaatan, pajak, asuransi, dan lain sebagainya (direktorat Institusi pengajian tinggi, 2010).

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu penilaian pembelajaran (mean = 3.30; St.Dev = 0.55). Tingkat mutu penilaian pembelajaran sebenarnya sedang (mean = 3.30; St.Dev = 0.55). Jarak mutu penilaian pembelajaran adalah memuaskan (Δ mean = -0.65). Kesimpulan hasil penelitian mutu penilaian pembelajaran tingkat harapan tinggi, mutu penilaian pembelajaran sebenarnya sedang dan indek jarak mutu penilaian pembelajaran adalah sedang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Hasil penelitian tentang mutu kurikulum Kajian disokong pula oleh hasil kajian Tang dan Lim (2009) menunjukkan dimensi kualiti penilaian adalah (3.37) dalam tahap sedang. Hasil penelitian mendapati 40.2% mahasiswa setuju bahwa penilaian dapat memberi sumbangan yang bermakna kepada proses pembelajaran mahasiswa. Manakala pula 47.3% mahasiswa setuju bahwa lingkup ujian dan tugas adalah releavan dengan isi kandungan mata kuliah. Namun terdapat 33.0% mahasiswa merasakan penilaiann tugas mata kuliah adalah tidak adil. Dan secara keseluruhannya kualitas penilaian agak positif.

Tabel 1 menunjukkan responden mempunyai harapan yang tinggi terhadap mutu aktivitas mahasiswa (mean = 3.93; St.Dev = 0.49). Tingkat mutu aktivitas mahasiswa sebenarnya sedang (mean = 3.23; St.Dev = 0.46). Jarak mutu akademik memuaskan (Δ mean = -0.70). Kesimpulan hasil penelitian mutu aktivitas mahasiswa tingkat harapan tinggi, mutu aktivitas mahasiswa sebenarnya adalah sedang dan indek jarak mutu aktivitas mahasiswa adalah memuaskan.

Secara keseluruhan mutu akademik PTAIS Provinsi DKI Jakarta yang masih dalam tingkat sedang perlu terus ditingkatkan. Menurut Tobroni (2010) untuk meningkatkan mutu akademik pada perguruan Tinggi Islam dapat dikembangkan beberapa budaya. Pertama *walk the talk* yaitu melaksanakan apa yang diungkpkan. Kedua budaya bersungguh-sungguh. Ketiga budaya *mutual respect* yaitu saling menghormati dan menghargai karya serta keahlian orang lain, Keempat budaya kecemerlangan (*exellent orientied*), yaitu budaya mutu serta usaha berorientasikan prestasi dan kemampuan,

Karenanya menurut Thoyib (2008) mutu akademik pada PTAIS Provinsi DKI Jakarta yang masih sedang pada khususnya dan pada Perguruan Tinggi Islam pada umumnya perlu ditingkatkan dengan, (1) Implementasi jaminan mutu dan akreditasi dengan skala regional dan

internasional; (2) Menciptakan *good academic atmpsphere* sehingga upaya peningkatan mutu akademik dapat berjalan lebih cepat dan efektif dan menumbuhkan kesadaran urgensifitas mutu pendidikan Tinggi Islam; (3) Menciptakan *humanistic sense of diversity* yang menjadi primary supporting PTAI dalam rangka pendidikan Islam yang lebih humanis dan international academic networking yang luas untuk mendukung SDM dalam negeri menjadi lebih unggul, inovatif dan produktif, serta menciptakan lulusan kompetitif dalam berbagai skala kompetitif.

2. Perbedaan Skor Mean Jarak Antara Mutu Akademik Sebenarnya Dengan Harapan Mahasiswa

Hipotesis yang diuji adalah tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari segi skor mean mutu akademik yang sebenarnya dari mutu identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa dengan yang diharapkan mahasiswa. Pengujian hipotesis menggunakan *uji-t paired sampel* pada tingkat 0.05 digunakan untuk melihat apakah terdapat perbedaan antara skor rata-rata mutu akademik yang sebenarnya dengan yang diharapkan dalam aspek identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa (Tabel 2).

Berdasarkan Tabel 2 secara perbandingan, harapan mahasiswa terhadap mutu akademik adalah tinggi untuk semua aspek yang diteliti. Harapan mutu akademik yang tertinggi adalah mutu identitas (mean = 4.11) diikuti oleh mutu kurikulum (mean = 4.02), mutu dosen dan staff (mean = 4.02), mutu pembelajaran (mean = 3.97), mutu penilaian pembelajaran (mean = 3.95), dan mutu aktivitas mahasiswa (mean = 3.93), mutu manajemen (mean = 3.93), mutu sarana prasaran (mean = 3.89), dan mutu pembiayaan (mean = 3.86).

Tabel 2, secara perbandingan, pandangan mahasiswa terhadap mutu akademik pada PTAIS Provinsi DKI Jakarta satu aspek dari sembilan aspek yang diteliti pada tingkat tinggi. Empat aspek dari 9 aspek yang diteliti adalah sedang. Aspek mutu akademik sedang dari yang tertinggi yaitu: identitas (mean = 3.40), dosen dan staff (mean = 3.40), kurikulum (mean = 3.31), proses pembelajaran (mean = 3.31), penilaian pembelajaran (mean = 3.30), aktivitas mahasiswa (mean = 3.22), sarana prasarana (mean = 3.14), mutu manajemen (mean = 3.23), dan pembiayaan (mean = 3,14).

Tabel 2 Perbandingan Skor Rata-rata Mutu Akademik Sebenarnya dengan Yang diharapkan Mahasiswa Menggunakan Uji-t Paired Sampel

Aspek	Expectaci Service Mean	Actual Service Mean	Differen Of Gape Mean	Std. Error Mean	T f	Sig. (2. Tailed)
-------	------------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	-----	------------------

	(n = 120)	(n = 120)					
Identitas	4.114	3.403	0.710	0.052	119	13.670	0.000**
Kurikulum	4.024	3.315	0.709	0.049	119	14.494	0.000**
Proses pembelajaran	3.96	3.306	0.659	0.052	119	12.764	0.000**
Dosen dan staff	4.016	3.404	0.612	0.050	119	12.151	0.000**
Sarana prasarana	3.892	3.141	0.751	0.067	119	11.221	0.000**
Manajemen	3.925	3.231	0.694	0.058	119	11.945	0.000**
Pembiayaan	3.861	3.143	0.719	0.058	119	12.721	0.000**
Penilaian	3.949	3.287	0.652	0.054	119	12.066	0.000**
pembelajaran							
Aktivitas mahasiswa	3.931	3.228	0.703	0.054	119	12.957	0.000**

*Signifikan pada aras $p < 0.05$

Analisis menunjukkan jarak mutu layanan antara 0.760 sampai 0.309 termasuk kategori sedang yang berarti mutu akademik baru memenuhi sebagian harapan. Jarak mutu akademik yang paling besar adalah aspek identitas (Δ mean = 0.710), diikuti aspek kurikulum (Δ mean = 0.710), aspek proses pembelajaran (Δ men = 0.660), aspek dosen dan staff (Δ men = 0.612), aspek sarana prasarana (Δ mean 0.751), aspek manajemen (Δ men = 0.694), aspek pembiayaan (Δ men = 0.712), aspek penilaian pembelajaran (Δ men = 0.652), dan aspek aktivitas mahasiswa (Δ mean = 0.703).

Keputusan uji statistik jelas menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara skor mean mutu akademik sebenarnya dengan yang diharapkan mahasiswa dalam semua aspek mutu akademik yang diteliti, yaitu: identitas, kurikulum, proses pembelajaran, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa. Perbedaan ini menunjukkan mutu akademik yang diharapkan oleh mahasiswa tidak sejalan dengan mutu akademik sebenarnya pada PTAIS Provinsi DKI Jakarta. Keputusan uji- t ini adalah signifikan bagi semua aspek, yaitu, aspek identitas ($t =$, $df =$, $p < 0.05$), aspek kurikulum ($t = 14.494$, $df = 119$, $p < 0.05$), aspek proses pembelajaran ($t = 12.764$, $df = 119$, $p < 0.05$), aspek dosen dan staff ($t = 12.151$, $df = 119$, $p < 0.05$), aspek sarana prasarana ($t = 11.221$, $df =$, $p < 0.05$), aspek manajemen ($t = 11.945$, $df = 119$, $p < 0.05$), aspek pembiayaan ($t = 12.271$, $df = 119$, $p < 0.05$), aspek penilaian pembelajaran ($t = 12.066$, $df = 119$, $p < 0.05$), dan aspek aktivitas mahasiswa ($t = 12.957$, $df = 119$, $p < 0.05$).

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara mutu akademik sebenarnya dengan yang diharapkan mahasiswa dalam semua aspek mutu akademik yang diteliti, yaitu: identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana

prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa menurut pandangan mahasiswa diterima pada tingkat signifikansi $p < 0.05$. Dengan demikian terdapat perbedaan antara mutu akademik sebenarnya dengan yang diharapkan mahasiswa dari aspek identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pembelajaran dan aktivitas mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan antara mutu akademik sebenarnya dengan yang diharapkan dari aspek isi, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, manajemen dan aktivitas mahasiswa. Adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan kualitas layanan yang diterima menurut hasil penelitian ini didapati juga pada penelitian Setyawasih (2012) yang mendapati tingkat kesesuaian keseluruhan layanan pada Direktorat Layanan Akademik (DALA) mencapai 78.43%, yang berarti pelayanan pada unit DALA belum memenuhi harapan mahasiswa. Tingkat kesesuaian yang paling tinggi sebesar 87.5% pada kebersihan dan keterapihan penampilan petugas layanan dan yang paling rendah adalah sebesar 70.31% pada kecepatan prosedur layanan.

Penutup

Tingkat mutu akademik keseluruhan PTAIS provinsi DKI Jakarta harapan tinggi, mutu sebenarnya adalah sedang dan indek jarak mutu akademik adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek identitas harapan tinggi, mutu identitas yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu identitas adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek kurikulum harapan tinggi, mutu kurikulum yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu kurikulum adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek proses pembelajaran harapan tinggi, mutu proses pembelajaran yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu proses pembelajaran adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek dosen dan staff harapan tinggi, mutu dosen dan staf yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu dosen dan staf adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek sarana prasarana harapan tinggi, mutu sarana prasarana yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu sarana prasarana adalah memuaskan.

Tingkat mutu akademik aspek manajemen harapan tinggi, mutu manajemen yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu manajemen adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek pembiayaan harapan tinggi, mutu pembiayaan yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu pembiayaan adalah memuaskan. Tingkat mutu akademik aspek penilaian pendidikan harapan tinggi, mutu penilaian pendidikan yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu pelayanan pendidikan adalah sedang. Tingkat mutu akademik aspek aktivitas mahasiswa harapan tinggi, mutu aktivitas mahasiswa yang sebenarnya sedang dan indek jarak mutu aktivitas mahasiswa adalah memuaskan.

Terdapat perbedaan antara mutu akademik yang sebenarnya dengan yang diharapkan mahasiswa dari aspek identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pendidikan dan aktivitas mahasiswa. Harapan mahasiswa terhadap mutu akademik adalah tinggi untuk semua aspek yang diteliti identitas, kurikulum, proses pembelajaran, dosen dan staff, sarana prasarana, manajemen, pembiayaan, penilaian pendidikan dan aktivitas mahasiswa.

Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta meningkatkan mutu identitas meliputi nama, rumusan tujuan, logo, slogan-slogan, dan nilai-nilai dasar yang dikembangkan dan dijadikan acuan PTAIS. Meningkatkan mutu kurikulum antara lain dengan mengintegrasikan teori dengan praktek, kurikulum dirancang mendorong pembelajaran mandiri, kandungan kurikulum disesuaikan supaya sejalan dengan perkembangan teknologi terkini. Aspek mutu sarana prasarana yang perlu ditingkatkan kecukupan ruang baca dan referensi perpustakaan, kecukupan laboratorium/ studio/ bengkel kerja/ unit produksi, kecukupan sarana pembelajaran, mencukupi kebutuhan dan ketersediaan ruang dosen, menambah kecukupan lahan, menambah kecukupan ruang pimpinan, serta menambah kecukupan fasilitas umum. Meningkatkan mutu manajemen dalam pelaksanaan manajemen sistem informasi, pelaksanaan manajemen keuangan, pelaksanaan manajemen fasilitas dan infrastruktur, pelaksanaan manajemen sumber daya manusia. Meningkatkan mutu pembiayaan dengan penetapan biaya personal pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan secara proporsional.

Dosen meningkatkan mutu proses pembelajaran dengan mendesain proses pembelajaran mendorong terbentuknya pola pikir yang komprehensif dan luas dengan menginternalisasi keunggulan dan kearifan lokal maupun nasional, meningkatkan pelaksanaan pembimbingan dan pelatihan terhadap mahasiswa, meningkatkan pelaksanaan evaluasi hasil pembelajaran, meningkatkan profesionalisme sebagai pendidik, meningkatkan kemampuan menyelenggarakan pendidikan dalam rangka pemenuhan kompetensi lulusan. Meningkatkan mutu penilaian pembelajaran dengan mendokumentasikan kaedah penilaian termasuk kriteria lulus/gagal, memberikan umpan balik hasil penilaian kepada mahasiswa sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Karyawan tepat waktu dalam pembagian KHS, cepat dan tepat dalam memberi respon menyelesaikan keluhan mahasiswa, jelas dalam memberikan informasi. Mahasiswa meningkatkan aktivitas dan kemampuan dalam kecakapan intelektual, kecakapan individual, kecakapan vokasional, serta kecakapan kepemimpinan. Diktiis Kemenag RI Memberikan pembinaan yang lebih intens lagi terhadap PTAIS dalam pengembangan kurikulum, manajemen, pembinaan dosen, bantuan sarana prasarana, melakukan monitoring dan supervisi terhadap mutu PTAIS.

Peneliti lain melakukan penelitian lanjutan dengan menambah aspek-aspek lain dari mutu, kepuasan maupun hasil belajar mahasiswa secara deskriptif maupun inferensial,

menggunakan instrumen uji kompetensi keberhasilan belajar mahasiswa tidak terbatas pada angket, tetapi juga menggunakan tes.

Daftar Pustaka

- Arcaro, S. Jerome. 1995. *Quality Education, An Implementation*. Florida: St Lucie Press,.
- Avianti. 2005. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Damopoli, Muljono. 2007. Poret pendidikan Islam: Perspektif Pembaruan Pemikiran dan Gerakan Islam Indonesia Kontemporer. *Lentera Pendidikan*, Edisi X, No. 1, Juni 2007. 52-67
- Direktorat Pendidikan Islam. 2010a. *Kebijakan, Progam, dan Strategi Pelaksanaan Kegiatan Ditjen Pendidikan Islam tahun 2010-2014*. <http://pendis.kemenag.go.id/index.php?artikel&id2=strategipendis>. Tanggal Akses 2 April 2013.
- Direktorat Tinggi Pendidikan Agama Islam. 2004. Dua agenda PTAI yang Masih Terbabaikan: Tantangan untuk Meraih Sukses Kegiatan Berikutnya. *Swara Ditperta*s: No. 11 Th. II, 17 Juli 2004. <http://www.ditperta.net/swara/warta11-02.asp> Tanggal Akses 10 April 2013.
- Furchan, Arif. 2004 *Transformasi pendidikan Islam di Indonesia*. Yogyakarta: Gama Media.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, P., and Clarke, R.N (1987). *Marketing or health care organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Kotler, Philip and Helen, Len. (2009). *Marketing Management*. 13th Edition Prentice Hall: New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maskuri, 2013, *Implementasi Kebijakan Sistem Pendidikan Nasional di Pendidikan Tinggi Islam (Studi Multisitus Proses Pembelajaran Berdasarkan UU No. 20 tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional di Universitas Islam Negeri Malang dan Universitas Islam Malang, dan Universitas Muhammadiyah Malang, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang, Disertasi Tidak Diterbitkan)* Muahaimin (2005)
- Muhaimin. 2005. *Pengembangan Kurikulum Pendidikan di Sekolah, Madrasah dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1985). ,4 Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Fall 1985 (49).
- Parasuraman, Zeithaml, V.; Leonard L. Berry, berry, L.L.; 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc. (1990: 1-22, www.asq.com)
- Saktivel, P., B., Rajendran, G. & Raju, R. 2005. TQM implementation and student's satisfaction quality from student's persfpective. *The TQM Magazine*, 17 (6), pp. 573-589.
- Sviokla, J. 2002. *Keeping Customer* . New York: Free Press.
- Tan, Florence. 2007. *Amalan Jaminan Kualiti Dalam Pendidikan Jarak Jauh di Institusi Pengajian Tinngi Awam*. Fukulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis. Tidak diterbitkan.
- Thoyib. 2008. Internasionalisasi Pendidikan dan Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Agama Islam di Indonesia: Sketsa Edukatif Manajemen Mutu. *El-Tarbawi Jurnal Pendidikan Islam*: No.2. Vol.1.2008.p.215-234
- Wahyuningsih, Panca dan Edris Muchamad. Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus. *Jurnal Dinamika Bisnis*. Vol. 9 No. 2. Oktober 2012

