

# ANALISIS INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN IAIN WALISONGO

Syamsul Ma'arif

## Abstract

Higher Education as a provider of services in the field of education is supposed to show good performance, quality, and qualified as a form of responsibility and simultaneously pull/snatch confidence in the hearts of the people. Much more in line with the demands of reform in all sectors in Indonesia, all institutions of higher education, the more IAIN should improve itself and display a positive image with the new paradigm shift as a public bureaucracy Servan. As an institution under the Ministry of Religious should play an active role in providing services to the community, particularly in the fields of education and religion. Quality and whether or not the Ministry of Islamic religion is dependent upon the future of this institution. IAIN demanded to innovate, improvise and breakthroughs within the framework of intelligent optimization of services in the field of education to the general public. Therefore, this study sought to measure public satisfaction index of the service rendered by IAIN Walsongo, with a consideration of the results of this research can be used as a useful evaluation of sustainable materials for the improvement and advancement of the chill together.

Kata Kunci: IAIN Walisongo, Kepuasan Masyarakat, Mutu.

## A. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi dan informasi (IT) yang pesat pada akhir-akhir ini mendorong pertumbuhan di sektor jasa. Demikian juga di bidang pendidikan yang menyediakan jasa pendidikan, tidak luput dari perkembangan IT yang berdampak pada semakin berkembangnya perguruan tinggi. Sekarang ini, jasa seperti jasa jumlah perguruan tinggi semakin banyak dan mereka bersaing ketat dengan cara menawarkan berbagai layanan pendidikan yang bermutu tinggi. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar masyarakat merasa puas, semakin percaya, untuk menyarankan kepada anaknya untuk melanjutkan studi pada perguruan tinggi yang menawarkan jasa pendidikan yang berkualitas.

Peningkatan pelayanan pendidikan pada masyarakat sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah. Misalnya, staf akademik tidak hadir, fasilitas belajar yang tidak memuaskan, atau kualitas tenaga pengajar yang tidak memadai serta rendahnya reputasi perguruan tinggi.

Pengelolaan perguruan tinggi harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar perguruan tinggi dan sesuai dengan keinginan *stakeholders*, atau justru sebaliknya. Selain kualitas layanan pendidikan, reputasi perguruan tinggi juga menentukan kepuasan *stakeholders* terkadang memiliki pandangan sendiri dalam menentukan layanan pendidikan berdasarkan pada reputasi perguruan tinggi. Bahkan, masyarakat seringkali bersedia untuk membayar lebih mahal atas biaya studi pada perguruan tinggi tertentu yang dinilai memiliki reputasi baik dan bisa memuaskan kebutuhan *stakeholders* dengan lebih baik.

Demikian pula, perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya juga menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas untuk memperoleh kepercayaan masyarakat luas. Jika masyarakat luas memiliki persepsi yang positif terhadap citra atau nama baik perguruan tinggi tersebut, maka kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi juga akan terbentuk. Selanjutnya, hal ini akan berpengaruh pada kesetiaan masyarakat luas untuk terus menggunakan jasa perguruan tinggitersebut di masa yang akan datang.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo merupakan salah satu institusi PTI yang menyediakan pelayanan public, memiliki komitmen yang tinggi untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu. Pelayanan pendidikan kepada *stakeholder* atau masyarakat umum pengguna jasa layanan di IAIN Walisongo sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa. Pertumbuhan jumlah mahasiswa dari tahun ketahun mengalami peningkatan, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat semakin puas dan percaya terhadap layanan pendidikan yang disediakan oleh IAIN Walisongo. Oleh sebab itu, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai bahan kebijakan dan evaluasi kepuasan pengguna jasa IAIN Walisongo. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa IAIN Walisongo) dibidang jasa layanan umum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada disediakan oleh IAIN Walisongo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan penelitian adalah bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan di IAIN Walisongo dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini dilakukan batasan kegiatan bahwa masyarakat yang dimaksud masyarakat dalam kegiatan ini adalah orang tua/wali mahasiswa, alumni dan masyarakat yang langsung menggunakan layanan pendidikan maupun non pendidikan di IAIN Walisongo.

## **D. Tujuan Penelitian**

Maksud dan Tujuan dilaksanakannya penelitian tentang survey kepuasan *stakeholders* adalah untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu dan meningkatkan kepuasan *stakeholders terhadap pelayanan* di IAIN Walisongo. Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang disediakan IAIN Walisongo
- 2) Untuk mengetahui strategi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan IAIN Walisongo.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian tentang survey tingkat kepuasan *stakeholders* di IAIN Walisongo pada tahun 2014 akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Dapat dirancang program-program perbaikan pelayanan masyarakat.
- 2) Dapat gambaran tentang diperoleh indeks kepuasan *masyarakat* terhadap pelayanan dan fasilitas IAIN Walisongo.
- 3) Sebagai bahan kebijakan dan evaluasi kepuasan masyarakat
- 4) Hasil dari survey kepuasan IAIN Walisongo tahun 2014 dapat dijadikan rujukan bagi survey serupa pada tahun 2015.

## **F. Kajian Teoritik**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : "*without costumers, the service firm has no reason to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas : *Value to price relationship, Product value, Product benefit, Product feature, Product design, Product reliability and consistency, dan Range of product ar services.*

Di samping sebuah badan usaha harus memperhatikan kepuasan masyarakat, juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan. Adapun pengertian pelayanan merupakan suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan *terhadap* keterandalan (excellence) dalam service encounter yang dilakukan oleh konsumen (Parasuraman, et al , (1988 : 16). Bitner (1990 : 23) service quality merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Cronin dan Taylor (1992 : 14) menyatakan bahwa dalam ketiadaan ukuran yang obyektif sebuah pendekatan yang tepat untuk memperkirakan kualitas dari suatu perusahaan jasa adalah dengan mengukur kinerja dari jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.

Pelayanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata diterima atau diperoleh dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan , maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan (Fitz-simmons & Fitzsimons, 1994 : 189).

Selain kedua hal tersebut di atas badan usaha perlu memperhatikan kualitas yang telah diberikan kepada para konsumen. Kualitas ini merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur sebuah kualitas yaitu *Tangible, Realiabile, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, dan Understanding the customer* (Zeithaml, 1990).

Sementara berdasarkan Keputusan MEN. PAN NO: 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dalam mengukur kepuasan masyarakat antara lain: (1) prosedur pelayanan (2) persyaratan pelayanan (3) kejelasan petugas pelayanan (4) kedisiplinan petugas pelayanan (5) tanggung jawab petugas pelayanan (6) Kemampuan petugas pelayanan (7) kecepatan pelayanan (8) keadaan mendapatkan pelayanan (9) kesopanan dan keramahan petugas (10) kewajaran biaya pelayanan (11) kepastian biaya pelayanan (12) kepastian jadwal pelayanan (13) kenyamanan lingkungan dan (14) keamanan pelayanan.

## G. Metodologi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan memang dapat dilakukan dengan berbagai metodologi penelitian diantaranya: Sistem keluhan dan saran, *Ghost shopping Lost Customer Analysis, Survai Kepuasan Pelanggan.* Namun metode yang biasanya digunakan dan relative lebih mudah adalah dengan menggunakan metodologi survey. Oleh sebab itu, jenis penelitian ini menggunakan penelitian survai. Adapun informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisisioner (sebagai instrumen penelitian), yaitu daftar pertanyaan yang terstruktur. Pada kuisisioner yang dirancang terdapat variabel penelitian yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Informasi yang dikumpulkan bisa menggunakan metode wawancara melalui surveyor maupun diisi sendiri oleh responden.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh IAIN Walisongo. Adapun sampel penelitian *Pertama*, alumni, Kedua, orang tua/wali mahasiswa dan Ketiga, masyarakat yang menggunakan layanan (misalnya perpustakaan, sewa, poliklinik, pusat pengembangan bahasa, dll) karena jumlah populasi belum diketahui maka jumlah sampel ditetapkan berjumlah 300 orang dengan menggunakan teknik quota random sampling. Dari unsur alumni 100 orang, wali/orang tua mahasiswa 100 orang dan masyarakat umum: 100 orang.

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 300 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam kepmen PAN No. 25 tahun 2004.

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, ada beberapa metode analisis yang digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Untuk menganalisis tujuan penelitian, yaitu untuk

mengetahui kinerja pelayanan di IAIN Walisongo digunakan indek kepuasan masyarakat (IKM) yang menggunakan 14 indicator Dalam perhitungan IKM memiliki 14 (empat belas) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{nilai rata - tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan niali rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{total darinilai perseptier unsur nilai}}{\text{total unsuryang terisi penimbang}}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

### H. IAIN dan Konsep Pelayanan Kepada Masyarakat

Perbaikan *performance* IAIN dalam memberikan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat haruslah direncanakan secara matang dan komprehensif serta sinergis dengan penyediaan infrastruktur yang memadai dan peningkatan SDM yang tersedia. Sehingga benar-benar akan menghasilkan sebuah intitusi yang kredible dan professional.<sup>1</sup> Hal tersebut mutlak diperlukan melihat realitas problematika kehidupan masyarakat modern sekarang yang sangat kompleks. Dan tentu saja akan berimplikasi pada beratnya tantangan yang akan dipikul oleh IAIN.

Secara teori, sebuah institusi negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam angan setiap anggota masyarakat, institusi negara yang dibentuk oleh mereka ini akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup anggotanya berkaitan dengan konstelasi hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Dan dalam hal ini negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Proses pemenuhan kebutuhan tersebut itulah yang kemudian dikenal dengan istilah pelayanan publik (*public service*).

Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di abad moderen ini, komitmen suatu negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai

<sup>1</sup> Dalam konteks ini IAIN, meminjam terminology Tangkilisan, sudah seharusnya menjadi birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan, namun memberikan layanan publik dan menjadi katalisator dalam penyelenggaraan pembangunan maupun penyelenggaraan tugas negara. Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Lihat Tangkilisan, Hesel Nogi S. Drs. M.Si. *Manajemen Publik*. Jakarta : Penerbit PT.Grasindo. 2005, hlm. 224.

terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak-hak azasi manusia dari warga negaranya. Oleh karena itu, ketika suatu instansi pemerintah memberikan layanan publik yang buruk, hal tersebut dianggap melanggar konvensi internasional tentang hak azasi manusia. Sebagai contoh, disaat warga negara kesulitan mendapatkan layanan pendidikan yang baik, bermutu, dan mudah diakses, maka sesungguhnya pemerintah telah berlaku lalai, melanggar hak azasi warga negaranya. Hal ini juga berlaku di setiap lembaga penyedia layanan publik, seperti di IAIN.

Dalam hal ini IAIN yang berada di bawah naungan Kementerian Agama juga termasuk sebuah institusi publik yang dikelola oleh pemerintah yang juga harus melakukan fungsinya dengan baik. Pelayanan yang cepat, mudah, terarah dan transparan merupakan layanan yang sangat diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik. Oleh karena itu suatu institusi publik harus menerapkan sistem yang mampu mengakomodir keinginan para pengguna layanannya sehingga ia tidak akan ditinggalkan oleh pengguna layanan dimaksud.

Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis Dosen/ pegawai IAIN harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Keberhasilan suatu pelayanan adalah dapat dilihat dari sejauhmana publik (masyarakat) pengguna merasa puas dengan pelayanan tersebut, yang diantaranya dengan kriteria: mudah dalam mengurus, jelas prosedur yang harus dilalui, adanya persyaratan yang mudah dipahami, biaya yang transparan dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus tersebut juga relatif singkat sehingga tidak menimbulkan *high cost* dan membuang waktu percuma merupakan dambaan setiap orang. Dan itulah sebenarnya fungsi dari IAIN sebagai salah satu *Public Service*.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Istilah pelayanan publik (*Public Service*) disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Pernyataan semacam ini sekaligus menambah adanya kerancuan ontologis (apa, mengapa), epistemologis (bagaimana) dan aksiologis (untuk apa) dalam memperbincangkan teori yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. KepMenpan Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kelompok pelayanan publik mencakup kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa.

Dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep.M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : *Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu : pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan (Susanto : 2005). Tetapi, pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan (Dwiyanto, 2002 : 84).

Pada kenyataannya, keinginan mewujudkan layanan publik secara optimal, tidak dapat dijalankan dengan baik karena birokrasi tidak cukup responsif terhadap dinamika semakin menguatnya kemampuan masyarakat, baik melalui mekanisme pasar maupun mekanisme organisasi sosial kemasyarakatan memungkinkan birokrasi meredefinisikan kembali misinya. Pengalaman membuktikan bahwa birokrasi yang dikendalikan dari jauh hanya menghasilkan penyeragaman yang seringkali tidak cocok dengan situasi dan kondisi pada variabilitas antar daerah. Banyak program

pemerintah gagal memperoleh dukungan penuh dan partisipasi masyarakat karena karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi daerah. Perbedaan kultural, geografis, dan ekonomis melahirkan kebutuhan yang berbeda dan menuntut program-program pembangunan yang berbeda pula.

## **I. IAIN Dan Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah Ketika ada rasa kesesuaian antara harapan dan keinginan pelanggan terhadap kualitas atau pelayanan yang ada di instansi tertentu. Kepuasan juga dapat diukur ketika kinerja dari kualitas dan pelayanan itu dianggap sudah baik menurut pelanggan bukan menurut instansi. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler yang di kutip Tjiptono (1996 : 146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan oleh instansi manapun baik itu instansi berupa pabrik atau perusahaan maupun pendidikan.

Peters dan Waterman dalam *In Search of Excellence* menyebut pelanggan adalah raja<sup>2</sup>. Karena memang sejatinya para instansi atau lembaga sudah mendapat kepercayaan dari pelanggan yang mana hal itu harus terus dijaga. Apalagi untuk instansi pendidikan tentu kepuasan pelanggan penting untuk dijaga. Hal ini dikarenakan pendidikan adalah contoh yang sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat. Bahkan pendidikan juga merupakan harapan bagi seluruh masyarakat untuk menciptakan manusia yang unggul dalam prestasi maupun akhlak (baca: fungsi pendidikan).

Dalam pendidikan itu sendiri dikatakan mutu atau kualitasnya efektif ketika sudah mencakup 5 (lima) pilar : (1) Fokus pada Kostumer, (2) Keterlibatan Total, (3) Pengukuran, (4) Komitmen, (5) Perbaikan Berkelanjutan<sup>3</sup>. Dalam prespektif Psikologis pendidikan dikatakan berkualitas atau sesuai dengan harapan masyarakatnya adalah ketika pendidikan itu bermanfaat terhadap seluruh masyarakat dilihat dari kebutuhan masyarakat itu sendiri seperti kebutuhan masyarakat akan hubungannya di dalam kelompok, perkembangan budaya masyarakat, serta mampu mempersiapkan untuk dapat menerima perubahan dan perkembangan teknologi<sup>4</sup>.

Sedangkan dalam prespektif ekonomi disebutkan oleh Bowen (1980), bahwa pendidikan dapat memberikan keuntungan ketika ia mampu melakukan peningkatan kemampuan dan ketrampilan individu sehingga mereka dapat bekerja dan menghasilkan yang akan berdampak kepada peningkatan kesejahteraan hidupnya. Seperti yang dilakukan dalam pendekatan TQM (Total Quality Managemen) bahwa untuk memuaskan pelanggan instansi khususnya disini adalah pendidikan hal penting yang harus dilakukan adalah mengetahui apa yang mereka (pelanggan) inginkan serta apa yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan agar pendidikan berjalan efektif artinya antara input dan output dapat berjalan berkesinambungan.

Dengan demikian pelayanan publik sudah seharusnya sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan dan butuhkan. Karena adanya layanan publik bertujuan melayani segala kebutuhan masyarakat. Sehingga sudah seharusnya pengukuran terhadap kepuasan masyarakat harus dilakukan dan nantinya menjadi tolok ukur dalam mengembangkan pelayanan yang lebih baik lagi. Salah satunya adalah pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan, yang menjadi salah satu layanan publik yang terbesar dan berpengaruh di masyarakat. Sebagaimana hasil penelitian, masing-masing responden tentu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada setiap indikatornya. Perbedaan tersebut secara terinci berdasarkan hasil angket dan pendapat kritik dan saran adalah sebagai berikut:

### **1. Kepuasan pelanggan kategori masyarakat umum (pengguna)**

Dari 17 indeks yang ada, tingkat kepuasan masyarakat pengguna dengan jumlah 100 orang (responden), urutan nilai terendah adalah pada kecepatan pelayanan 2.14, sarana dan prasarana 2.32, keadilan pelayanan 2.33, ketepatan jadwal 2.36, keamanan lingkungan 2.39, kedisiplinan petugas 2.45. Hal ini dikarenakan:

- a. Dalam melakukan pelayanan masih kurang cepat, petugas terkadang bersikap acuh dan berbelit-belit serta antrian yang cukup panjang.

---

<sup>2</sup> Edward Sallis, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (Jogjakarta:IRCisoD, 2010) halm, 59.

<sup>3</sup> Jerome s Arcaro, Pendidikan Berbasis Mutu, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), halm 38

<sup>4</sup> Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, (Jakarta: IKAPI, 2010) halm, 5.

- b. Keadilan dinilai kurang karena petugas yang bersikap pilih-pilih terhadap melayani konsumen yang ingin dilayani seperti lebih mendahulukan dosen.
- c. Masyarakat merasakan sikap mahasiswa yang kurang menjaga kesopannya karena sering mengendarai motor terlalu cepat dan menjalin asmara disekitar rumah warga.
- d. Sarana dan prsarana yang ada kurang mencukupi kebutuhan seluruh masyarakat pengguna khususnya mahasiswa, seperti tempat parkir yang kurang luas serta ruang kelas yang panas atau pengap.
- e. Keamanan dinilai kurang karena masih banyaknya kehilangan yang terjadi di IAIN. Selain itu kampus juga bebas keluar masuk siapapun tanpa ada pemeriksaan.
- f. masyarakat sekitar menilai kedisiplinan kurang terjaga karena sering merasa terganggu seperti adanya mahasiswa yang sering pulang larut malam, dan gaduh sampai terdengar diperkampungan.

## **2. Orang tua Wali**

Selain masyarakat pengguna selanjutnya kepuasan dari sisi orang tua wali. Karena bagaimanapun orang tua wali berperan dalam pendidikan selain sebagai peninjau kualitas anaknya orang tua wali juga sudah mempercayakan anaknya pada lembaga pendidikan. Sehingga aspirasi dari orang tua wali perlu dipertimbangkan. Adapun dari IKM versi orang tua wali nilai rata-rata yang 7 (tujuh) terendah adalah pada kecepatan pelayanan 1.86, keamanan lingkungan 1.97, Ketepatan pelaksanaa 1.92, sarana dan prasarana 1.99, kedisiplinan petugas 2.02, prosedur pelayanan 2,03, kejelasan dan kepastian petugas 2.05. Hal ini dimungkinkan oleh beberapa hal diantaranya:

- a. Keamanan lingkungan dinilai kurang karena orang tua wali sering dikeluhkan dengan kehilangan barang dan juga melihat tidak adanya marka atau tanda penyebrang jalan untuk keselamatan mahasiswa
- b. Prosedur pelayanan dinilai kurang mudah seperti ketika mendaftarkan anaknya orang tua wali merasa kerepotan dan bingung.
- c. Kecepatan pelaksanaan dinilai belum cepat, antrian panjang baik ketika pendaftaran ataupun registrasi masih terus terjadi.
- d. Petugas kurang disipin kadang-kadang tidak ada ditempat kerja dan telat membuka pelayanan.
- e. Sarana dan prasarana belum memadai. Hal ini dirasakan orang tua wali karena sering mendapat keluhan dari anaknya terkait buku perpustakaan yang minim (tidak lengkap).
- f. Selain ketidak puasan diatas orang tua wali juga mengeluhkan karena kurang adanya koordinasi antara petugas IAIN dengan Wali murid.

## **3. Alumni IAIN Walisongo**

Alumni merupakan sekumpulan orang yang sudah terlebih dahulu merasakan pengalaman layanan di IAIN Walisongo serta mengetahui betul efek dari layanan terhadap kehidupannya di masyarakat. Dari IKM (Indek kepuasan masyarakat) yang didapatkan kepuasan pada tingkat alumni secara umum banyak yang kurang. Diantara IKM (Indeks kepuasan masyarakat) yang berada pada rata-rata 7 (tujuh) ke bawah (terendah) adalah Kecepatan pelayanan 1.90, Sarana dan prasarana 1.95, keamanan lingkungan 1,99, ketepatan jadwal 2.11, kenyamanan lingkungan 2.12, prosedur pelayanan 2.15, kedisiplinan petugas 2.17. Hal ini terjadi karena beberapa hal diantaranya:

- a. Prosedur pelayanan selalu membingungkan tidak mudah dan kurang adanya sosialisasi belum lagi petugas sering mengabaikan melempar-lempar tanggung jawab dengan petugas lainnya.
- b. Dosen kebanyakan absen dalam mengajar, kelas dibiarkan kosong dan lebih memiih kegiatan lain.
- c. Belum adanya kenyamanan di lingkungan kampus karena kampus masih selalu tidak bersih, masih banyak sampah meumpuk, dan tidak membentuk kampus hijau seperti slogannya.
- d. Banyak dosen yang merangkap mengajar dan juga mengajar tidak sesuai pada bidangnya.
- e. Sarana dan prasarana belum mencukupi kebutuhan mahasiswa seperti masih banyaknya ruang kelas yang panas, toilet rusak tidak bersih, kekurangan referensi diperpustakaan.
- f. Kampus seperti hanya milik sebagian mahasiswa tertentu system tidak transparan dan pelayanannya memihak.

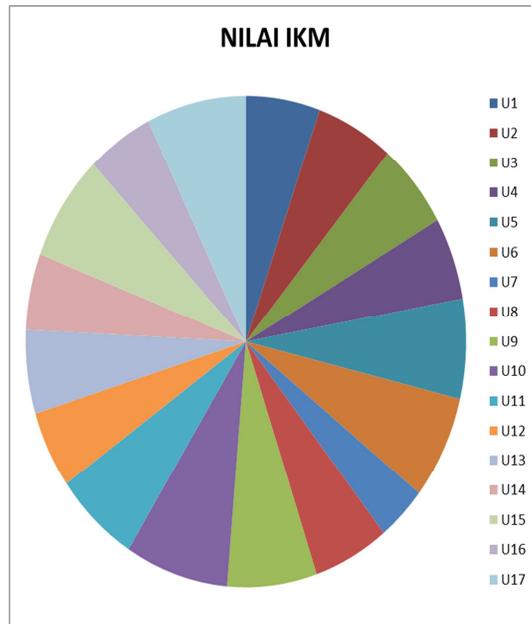
Dilihat hasil penelitian diatas indikator yang rata-rata mendapat nilai terendah adalah pada sarana dan prasarana, kenyamanan, prosedur pelayanan, kecepatan petugas, ketepatan jadwal, keamanan lingkungan dan kedisiplinan petugas. Kondisi tersebut sebenarnya cukup berkaitan, sehingga lebih mudah kedepannya untuk segera diperbaiki. Adapun sesuai dengan keluhannya cara mengatasi ketidakpuasan tersebut adalah dengan memperbaiki kinerja dari masing-masing petugas baik petugas administrasi maupun pengajar (dosen) karena sebenarnya sebaik apapun prosedur atau syarat dari pelayanan jika yang melayani tidak bersikap responsive, jelas dan tepat tentu pelayanan pun tidak akan berjalan lancar. Begitu pula pada sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan adalah pada perawatan (kebersihann) oleh petugasnya agar nantinya bisa menimbulkan kenyamanan. Sedangkan hal lain yan perlu dibenahi adalah adanya peningkatan pembangunan pada masing-masing fasilitas yang kurang dan itu sangat dibutuhkan oleh masyarakat diseluruh civitas IAIN Walisongo Semarang.

Dari data angket yang kami kumpulkan, nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

<b>NRR tertimbang per unsure</b>		
1	U1	0,13
2	U2	0,13
3	U3	0,13
4	U4	0,13
5	U5	0,14
6	U6	0,12
7	U7	0,13
8	U8	0,14
9	U9	0,15
10	U10	0,12
11	U11	0,13
12	U12	0,12
13	U13	0,14
14	U14	0,12
15	U15	0,14
16	U16	0,12
17	U17	0,15

Hasil IKM adalah 3,28. Dengan demikian menunjukkan pada interval ke 4, karena berkisar antara 3,26 - 4,00. Jadi indeks kepuasan masyarakat untuk unit IAIN Walisongo Semarang adalah Sangat baik.

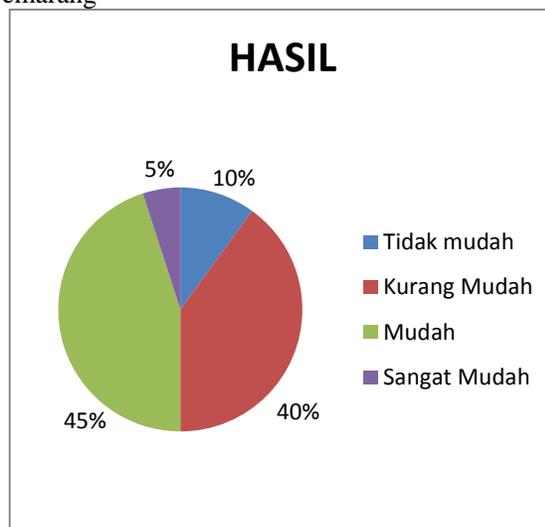
Jika digambarkan dalam bentuk diagram, nilai indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:



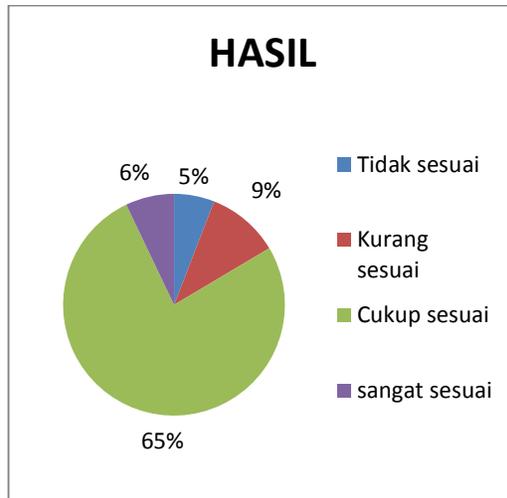
Keterangan Gambar 2. nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM)

Sedangkan jika diprosentasi pada setiap pertanyaan yang diajukan pada 300 responden yakni masyarakat umum, orang tua wali, dan masyarakat pengguna menghasilkan data kepuasan masyarakat sebagai berikut:

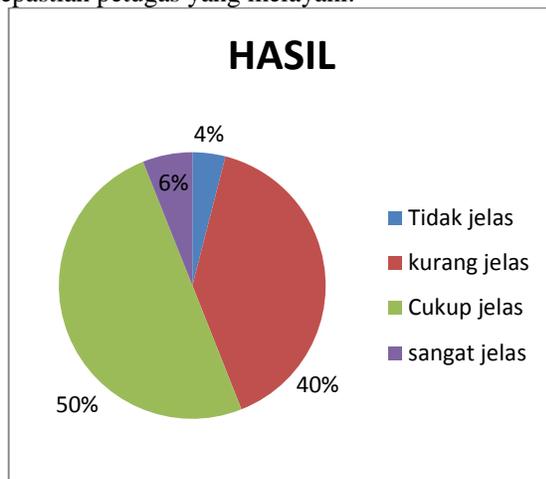
1. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan pelayanan di IAIN Waliosongo Semarang



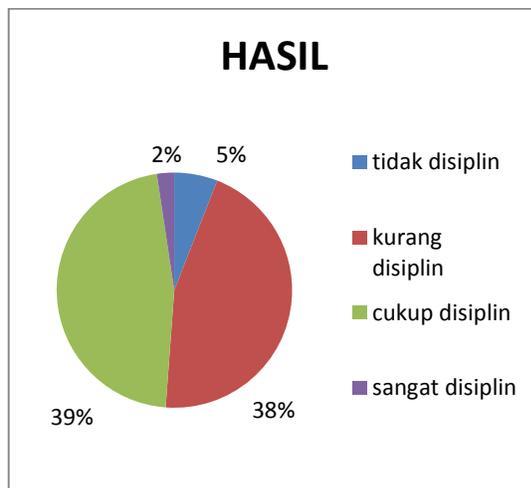
2. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



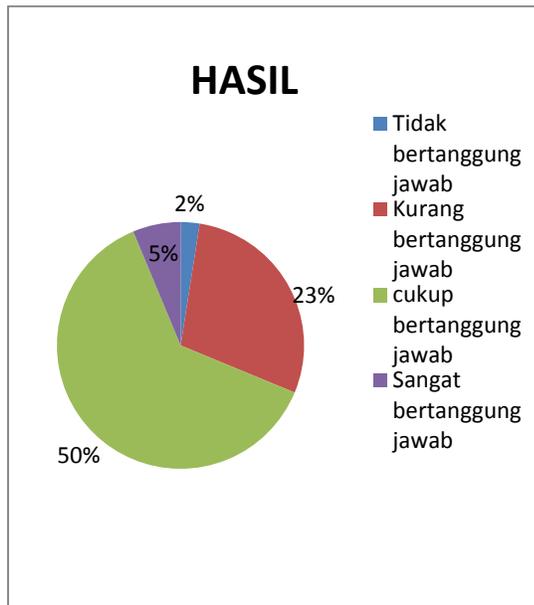
3. Bagaimana pendapat anda tentang kejelasan dan kepastian petugas tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.



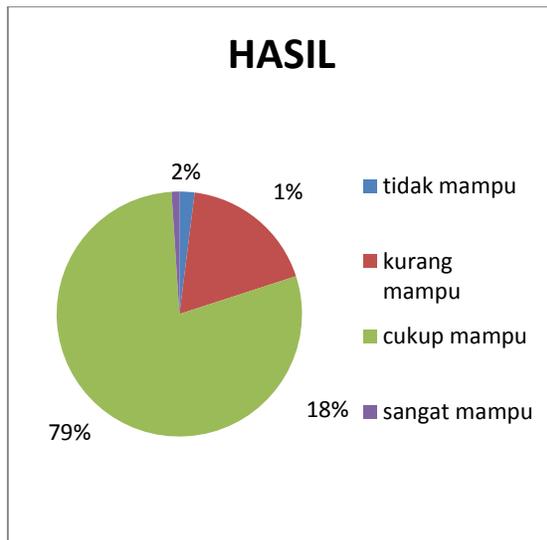
4. Bagaimana pendapat anda kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.



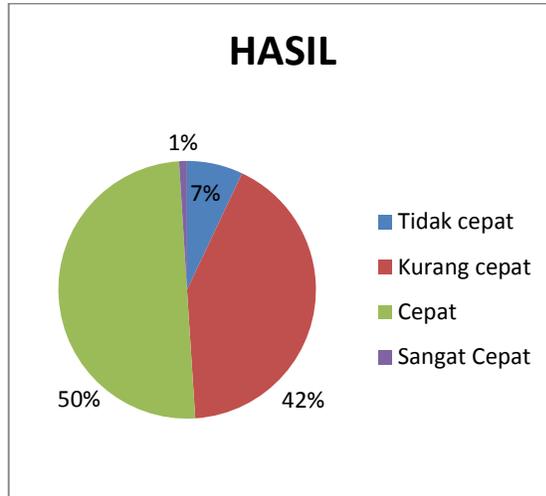
5. Bagaimana pendapat anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.



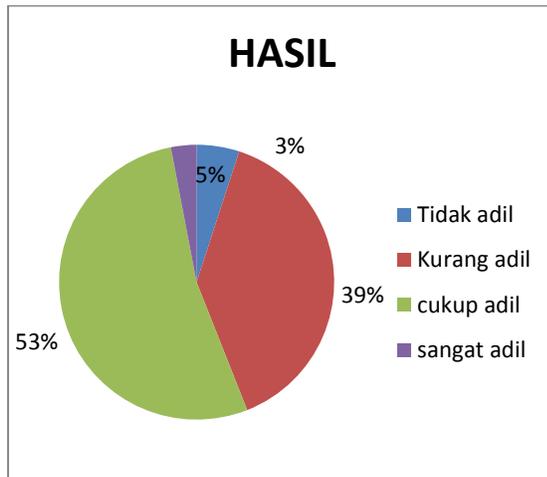
6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



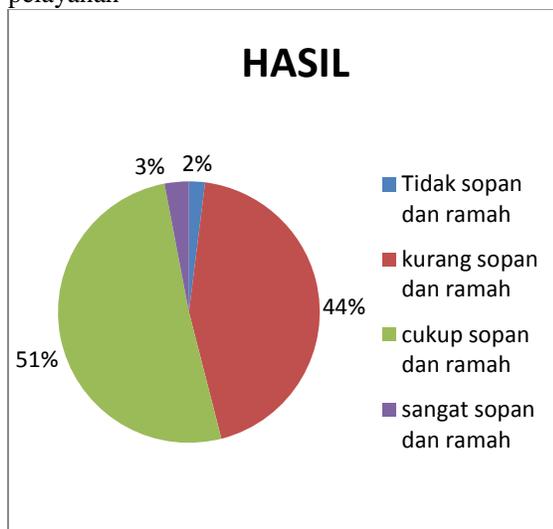
7. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di IAIN Walisongo Semarang.



8. Bagaimana pendapat anda tentang kesedian untuk mendapatkan pelayanan di IAIN Walisongo Semarang.



9. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan



10. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.



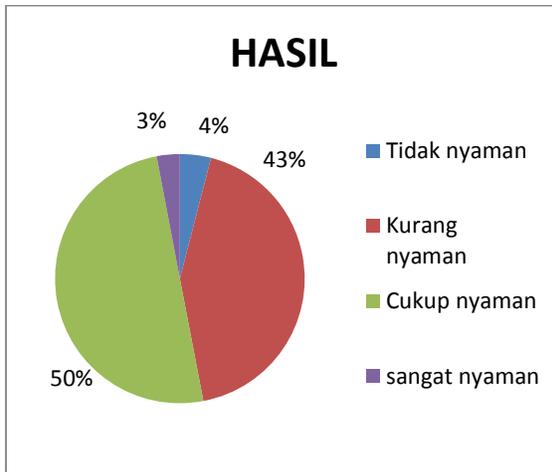
11. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan



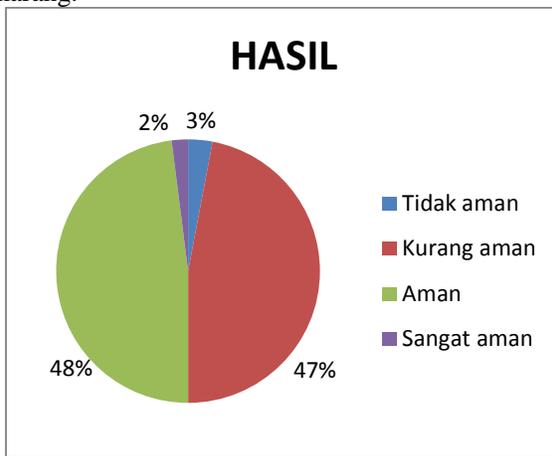
12. Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.



13. Bagaimana pendapat anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan IAIN Walisongo Semarang.



14. Bagaimana pendapat anda tentang keamanan pelayanan di IAIN Walisongo Semarang.



15. Bagaimana pendapat anda tentang mutu pendidikan di IAIN Walisongo Semarang.



16. Bagaimana pendapat anda tentang sarana dan prasarana yang ada di IAIN Walisongo Semarang.



17. Bagaimana pendapat anda tentang output (mahasiswa) IAIN Walisongo Semarang.



Sementara Dari hasil prosentase yang dilakukan berdasarkan angket dengan jumlah 300 responden, dapat diketahui bahwa kebanyakan masyarakat cukup merasakan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan oleh IAIN Walisongo. Terbukti dari keseluruhan angka yang diperoleh nilai “cukup” selalu yang paling besar. sedangkan untuk nilai kurang puas berjalana mengimbangi dan untuk nilai tidak puas serta sangat puas oleh masyarakat dirasakan cukup sedikit. Sehingga tentu saja meskipun nilai ketidakpuasan masyarakat berjumlah sedikit IAIN harus tetap melakukan evaluasi dan memperbaiki pelayanan yang ada, demi terciptanya Institusi pendidikan yang memenuhi kebutuhan serta memuaskan pelanggan. Hal ini juga penting mengingat tingkat sangat puas masyarakat yang masih sangat sedikit. Sebagai pendidikan yang berada pada strata paling tinggi, IAIN tentunya harus menjadi contoh yang baik bagi masyarakat. Apalagi mengingat pendidikan yang selalu menjadi cerminan kehidupan. Dan digadang-gadangkan sebagai lembaga yang melahirkan generasi penerus bangsa berakhlakul karimah, cerdas dan berwawasan luas.

## J. Kesimpulan

Pelayanan yang baik serta sarana dan prasarana yang memadai memang menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi manapun apalagi untuk pendidikan seperti IAIN Walisongo, karena memang lingkungan dan pelayanan yang nyaman (*at home*) serta aman sangat mempengaruhi proses belajar mengajar yang terjadi di dalamnya. Selebihnya kepuasan masyarakat terhadap IAIN Walisongo juga bisa dilihat dari usaha penyempurnaan

fasilitas, kualitas, pelayanan dan juga biaya yang terjangkau sehingga masyarakat dapat menikmati bangku perkuliahan.

Berdasarkan tanggapan dan respon masyarakat mengenai kepuasan pelayanan IAIN Walisongo, secara umum berdasarkan perhitungan angket dengan jumlah 300 responden yang terdiri dari 3 golongan masyarakat yaitu masyarakat pengguna, orang tua wali, dan alumni menunjukkan hasil IKM (indeks kepuasan masyarakat) sebesar 3,28. Dengan demikian berada pada interval ke 4 yaitu berkisar antara 3,26 - 4,00. Dimana menurut hasil tersebut berarti kepuasan masyarakat terhadap IAIN Walisongo Semarang secara keseluruhan adalah sangat baik.

Namun terdapat beberapa poin penting yang harus di perhatikan oleh IAIN Walisongo, karena selain kedua analisis data di atas terdapat beberapa catatan dari responden yang diisi melalui kotak pendapat, kritik dan saran. Poin penting tersebut secara keseluruhan memuat:

1. Masyarakat khususnya orang tua wali menginginkan atau berharap adanya perbaikan terhadap ilmu yang ada di IAIN khususnya ilmu agama. Karena memang IAIN yang *notabene* adalah perguruan tinggi *berbasis* Islam, sudah seharusnya dapat menambah mutu pendidikan agamanya serta berpengaruh diharapkan dapat mencetak masyarakat yang paham dan menekuni (melakukan) ajaran agamanya.
2. Pelanggan berharap adanya perilaku pelayanan yang lebih baik seperti sopan, ramah, mengayomi, tepat. Responden menilai bahwa selama ini petugas pelayanan di IAIN khususnya yang dirasakan oleh alumni sebagai orang yang pernah merasakan tinggal di IAIN menilai pegawai atau staaf yang menganani pelayanan terdapat beberapa yang tidak sopan seperti cuek, judes, dan mengabaikan aspirasi pelanggan. Selain itu pelanggan juga menginginkan adanya keadilan yang artinya perilaku tidak memihak baik itu kepada pelayanan terhadap dosen, mahasiswa reguler maupun non reguler.
3. Dari tingkat keamanan masyarakat memberi saran untuk lebih diamankan kembali lingkungan IAINnya. Hal ini dikarenakan maraknya kasus pencurian di IAIN Walisongo seperti pencurian sepeda motor atau helm.
4. Berharap adanya lingkungan yang bersih dan sarana prasarana seperti lab, ruang kelas arena parkir, kualitas buku yang ditingkatkan lagi baik dari mutu bukunya ataupun ketersediaan buku. Karena dari masyarakat pengguna seperti mahasiswa kualifikasi menilai adanya keterbatasan atau kekurangan buku. Sedangkan untuk menjaga kebersihan masyarakat berharap adanya penambahan tukang kebun, karena dinilai tukang kebun yang sangat minim.
5. Tentang upaya konversi IAIN Walisongo menjadi UIN, mayoritas masyarakat menyatakan setuju. Tapi dengan suatu catatan bahwa jangan sampai karena terlalu asyik mengembangkan jurusan umum yang nantinya akan dibuka, kemudian melupakan jurusan keislaman yang sebenarnya menjadi tuan rumah sebelum berubah menjadi UIN. Jadi seperti apapun nanti desain perkuliahan yang akan disajikan saya berharap *core* keislaman tidak kemudian dinomor duakan dalam pengembangan UIN Walisongo nantinya. Sehingga pengelola harus bisa membina dan mengembangkan suasana religius dan intelek dalam segala aspek kehidupan di UIN Walisongo nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azyumardi Azra, IAIN DI TENGAH PARADIGMA BARU PERGURUAN TINGGI.  
<http://www.ditperta.net/artikel/azyu01.asp>. Di akses pada tanggal 27 April 2014.
- Bahaking Rama, *UIN dan Modernisasi Kajian Islam*, dalam <http://www.uin-alauddin.ac.id/index.php?module=detailartikel&id=56>
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Basu Swasta Dharmesta, (1999), “Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Paduan Bagi Peneliti ”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 14 No. 3 hal. 73 – 88.

- Basu Swastha dan Irawan. 1997. *Menejemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Berry, LL (1995), *On great service : A framework for action* New York, NY The Free Press.
- Bitner, Marry Jo, (1990), “ Evaluating Service Encontes : The Effects of Fhysical Surroundins and Employee Respones ”, *Journal of Marketing*, Vol 54 (April) No. 2 hal. 69 – 82.
- Bryson, John M., 1995,*Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin OrganizationalAchievement*,Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992,*Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*,McGraw-Hill, Inc, New York.
- Cronin Joseoh & Steven A. Taylor, (1992) “ Measuring Service Quality : a Reeexamination and Extension ”, *Journal of Marketing*, Vol 56 No. 3 hal. 55 – 68.
- Davis, K dan Newstroom John. 1985. *Human Behavior at Work: Organizational Behaviour*. Seven Edition. Mc. Grow-Hill, Inc.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003,*The New Public Service :Serving, not Steering*,New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003,*Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada,Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partin, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002,*Reformasi Birokrasi Publikdi Indonesia*,diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM,Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto,Agus, 1995,*Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM,Yogyakarta.
- Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Jogjakarta:IRCisoD, 2010).
- Engel, JF., (1994), “ Perilaku Konsumen ”, Ed. 6 Bima Rupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, (2000), “ Prinsip – Prinsip Total Quality Service ”, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Fazlur Rahman, *Kebangkitan dan Pembaharuan di dalam Islam* (Bandung:Penerbit Pustaka, 2001).
- Fitzsimmons, JA & Fitzsimmons, MJ, (1994) *Service management for competitive adventage*, New York, NY, McGraw-Hill Inc.
- Fornel, C and Wernefelt,B (1987), “ Defensife Marketing Strategy by Customer Complaint Management : A Theoretical Analisis: ”, *Journal of Service Research*.
- Gasperz, Vincent, 1997.*Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002,*Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM,Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996,*Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*,Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Goitlieb, Grewel & Brown, (1994), “ An Assement of the Relationship Beetwen Service Quality an Customer Satisfaction of Customer Purchase Intention ”, *Journal of Retailing*, Vol 70 No. 2 hal. 163 – 178.

- Gregory T. Gunlach, Ravi S Achrol & John T. Mentzer, (1995), “ The Structure of Comitment in Exchange ”, *Journal of Marketing*, Vol 59 (Januari), hal. 78 – 92.
- Hadibroto, H.S. 1993. Peranan Fungsi Pengawasan Dalam Manajemen. *Forum Komunikasi SPI*. Medan: Bahan-Bahan Seminar: 7.
- Heizer dan Barry Rende (1993), *Production and Operation Manajemen*, Boston, USA.
- Huley, Robert and Mary (1998) Alternative index for Monitoring Custemer Perception of Service Quality, A Comperative Evaluation in a Retail Context :, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol 23 N0, 3, 1998 halaman 209-221
- Indriyo Gitosudarmo. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Jemslu, hutabarak, (1997) Visi Kualitas Jasa, *Usahawan* No.5 TH XXVI Mei, LPM FE UI Jakarta.
- Jerome s Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007).
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip., (1997), “ Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and Control ”, ed 9, Engloewod Cliffs, New Jersey, Pretince Hall Inc.
- Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Dalam M.D. Dunnete. *Handbook of Industrial and Organizational Psychologi*. Halaman 1319-28. Chicago: Rand McNally.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Surve.*, Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.
- Mautz, R. K. & Hussein A. Sharaf. 1993. *The Philosophy of Auditing*. American Accounting Association.
- Mowen, J.C, (1995), “ Customer Behaviour ”, Printice Hall Inc, New Jersey.
- Mulydhi Kartanegara, *Mengislamkan Nalar; Sebuah Respons Terhadap Modernitas* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007).
- Nick Johns & Phil Tyas, (1997), “ Customer Perception os Service Operations : Getalt, Incident of Myfholgy ”, *The Service Industries Journal*, Vol. 17 No. 3 (Juli). hal. 474 – 488.
- Oliver Richard, (1993), “ Cognitive, Affectife and Attribut & Bases far the Stisfsction Respone ”, *Journal of Consumer Research*, Vol. 20 (Desember) hal. 418 – 430.
- Parasuraman, A Valeri, A Zeithaml & Leonard L Berry, (1998), A Conceptual Model of Service Quality and Ist Implications for Future Research ”, *Journal of Marketing* Vol. 49 (fall) hal. 41 – 50.
- Paul Peter J dan Jerry C. Olson 2000 *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (alih bahasa Damos Sihombing) Jakarta: Erlangga.
- Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta: IKAPI, 2010).

- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Rokeach, M. (1968), *Belief, Attitude and Values*, Jossey Bass Inc, San Fransisco.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business, A Skill Building Approach*. 4<sup>th</sup> Edition. USA: John Wiley & Sons, In
- Selnes, Fred, (1993) , “ An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and loyalty ”, *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 9 hal. 19 –35.
- Soedjirto, “Otonomi Daerah dan Amanat UUD 1945 tentang Pendidikan Nasional dan Upaya Memajukan *Kebudayaan Nasional*” dalam *Pendidikan Nasional Sebagai Wahana Mencerdaskan Kehidupan Bangsa dan Membangun Peradaban Negara –Bangsa (sebuah usaha memahami UUD 45)*, (Jakarta: CINAPS, 2000)
- Suyanto, Jihan Hisam, *Refleksi Dan Reformasi Pendidikan Di Indonesia Memasuki Millenium III*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000).
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. Drs. M.Si. *Manajemen Publik*. Jakarta : Penerbit PT.Grasindo. 2005.
- Zeithaml, VA, et.al (1990) *Deliviring quality service: Balanncing customer perceptions and expectation*, New York, NY, The Free Press.