

**LAPORAN PENELITIAN INDIVIDU**

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



**Oleh**

**SYAMSUL MA'ARIF, M.AG.  
NIP. 19741030 200212 1002**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
IAIN WALISONGO  
TAHUN  
2014**

## **DAFTAR ISI**

### **Bab I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah**
- B. Rumusan Masalah**
- C. Batasan Masalah**
- D. Tujuan Penelitian**
- E. Manfaat Penelitian**
- F. Tinjauan Pustaka**
- G. Kerangka Pemikiran**
- H. Metodologi Penelitian**
  - 1. Jenis Penelitian**
  - 2. Populasi dan Sampel**
  - 3. Instrumen Penelitian**
  - 4. Teknik Analisis Data**

### **Bab 2 MENUJU INSTITUSI BERMUTU DAN BERKUALITAS: UPAYA MENDONGKRAK KEPERCAYAAN MASYARAKAT**

- A. Perubahan Paradigma IAIN**
- B. IAIN menjadi UIN: Antara Respon Globalisasi & Upaya Peningkatan Mutu**
- C. IAIN dan Konsep Pelayanan Kepada Masyarakat**
- D. IAIN Dan Kepuasan Masyarakat**

### **Bab III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

- A. Deskripsi Hasil Penelitian**
  - 1. Kepuasan pelanggan kategori masyarakat umum (pengguna)**
  - 2. Orang tua Wali**
  - 3. Alumni IAIN Walisongo**
- B. Kesimpulan**

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **Bab I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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.

Menurut Andaleeb (2001), system penyampaian layanan biasanya mempertimbangkan tiga faktor penting, yaitu perbaikan kualitas layanan, kemudahan untuk mengakses layanan, dan penurunan biaya layanan. Persepsi masyarakat atas kualitas layanan perguruan tinggi memiliki pengaruh kuat terhadap kecenderungan masyarakat untuk studi di perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, kemudahan akses dan penurunan biaya layanan tidak mencukupi jika kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan rendah. Kepuasan *stakeholders* merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan sebuah perguruan tinggi.

Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan (Gilbert, Lumpkin, dan Dant, 1992). Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi harus benar-benar mengerti dan memahami apa kebutuhan *stakeholders*.

Pengelolaan perguruan tinggi harus mengerahui 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

Institusi 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.

Selain itu dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, dan evaluasi perbaikan layanan IAIN Walisongo, maka 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. Tinjauan Pustaka**

### **1. Konsep Kepuasan Masyarakat**

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 : "*weithout 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 :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu

produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.

5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Ccomplain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

## 2. **Pelayanan Publik**

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).

Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap

anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk kesejahteraan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2204 yang dimaksud pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Pedoman Sistem Pelayanan Terpadu Mahkamah Agung (2004) pelayanan lembaga peradilan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga peradilan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pencari keadilan, maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

**a. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
2. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
3. Melakukan segala sesuatu secara benar;

#### 4. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
2. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
3. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

4. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
5. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
6. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
7. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
8. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
9. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

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

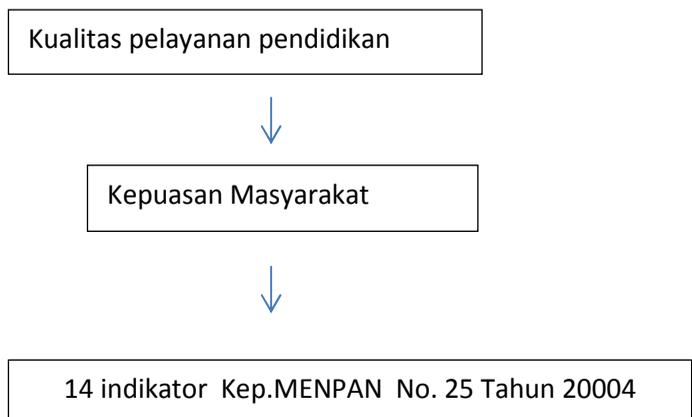
pelayanan (11) kepastian biaya pelayanan (12) kepastian jadwal pelayanan (13) kenyamanan lingkungan dan (14) keamanan pelayanan.

Ke empat belas unsur pelayanan di atas, dijadikan dasar untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IAIN walisongo melalui indek kepuasan masyarakat (IKM). Pengukuran indek kepuasan masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan. Dengan harapan dapat terjadi hubungan timbal balik antara masyarakat dengan lembaga penyelenggara pelayanan dalam hal ini IAIN Walisongo.

## **b. Kerangka Pemikiran**

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 karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan pendidikan di IAIN Walisongo Semarang yang ditunjukkan dalam indeks kepuasan masyarakat. Adapun kerangka alur berpikir yang diajukkan dalam penelitian ini adalah :





## Indek Kepuasan Masyarakat(IKM)

Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga kualitas pelayanan pendidikan di IAIN Walisongo sudah seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 14 indikator sesuai dengan Kep.MENPAN No. 25 Tahun 2004. keempat belas indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

### **2) Metodologi Penelitian**

Mengukur keberhasilan institusi salah satunya adaah dengan menggunakan penelitian terhadap kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan institusi tersebut. Dalam pendidikan terdapat empat pelanggan yaitu pelanggan Eksternal daan internal. Pelanggan eksternal meliputi siswa, orang tua, masyarakat umum, sedangkan internal meliputi guru atau staff yang ada di dalam lingkup

pendidikan. Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metodologi penelitian diantaranya: Sistem keluhan dan saran, *Ghost shopping*, *Lost Customer Analysis*, Survei Kepuasan Pelanggan. Namun metode yang biasanya digunakan dan relative lebih mudah adalah dengan menggunakan metodologi survey.

Metodologi survei itu sendiri merupakan metodologi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dan menggunakan sampel yang relatif kecil. Survei umumnya banyak digunakan karena survei bersifat serbaguna (versatility), penggunaan survei cukup efisien, dan survei menghimpun data tentang populasi yang cukup besar. Adapun karakteristik dari metodologi survei yaitu: (1) Informasi dikumpulkan dari sekelompok besar orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu seperti: kemampuan, sikap, kepercayaan, pengetahuan dari populasi. (2) Informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan (umumnya

tertulis bisa juga lisan) dari suatu populasi. (3) Informasi diperoleh dari sampel, bukan dari populasi<sup>1</sup>

Dalam penelitian survai pengumpulan data umumnya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Bahkan kuesioner menjadi pengumpul data yang paling dibutuhkan dan sesuai dengan metodologi survai<sup>2</sup>. Karena melalui kuesioner nantinya dapat memperoleh informasi yang relevan dan bisa mencakup responden pada tingkat yang besar (luas). Selain menggunakan kuesioner pengumpulan data yang dapat membantu mencapai tujuan survai adalah dengan menggunakan wawancara. Selain dapat membantu memperoleh data teknik wawancara juga dapat membantu dalam mempermudah penyebaran kuesioner (angket). Dengan tujuan adanya penelitian survey tingkat kepuasan masyarakat (pelanggan) pada sebuah institusi akan relative lebih mudah. Hal ini dikarenakan metode survai bisa mencakup responden atau wilayah yang menyeluruh.

---

<sup>1</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Rosdakarya, 2010) halm 82.

## **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survai. Secara umum, pengertian survai dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi (Singarimbun, 1989). Dalam penelitian survai, informasi 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.

## **2. Populasi dan Sampel**

Populasi 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.

### 3. Instrumen Penelitian

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.

### 4. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, ada beberapa metode analisis yang digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Untuk menganalisis tujuan *pertama* penelitian, yaitu untuk mengetahui kinerja pelayanan di IAIN Walisongo digunakan indek kepuasan masyarakat (IKM) yang menggunakan 14 indikator 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 nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi} \times \text{unsur nilai}}{\text{total unsur yang terisi} \times \text{penimbang}}$$

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

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

Tabel.1

Nilai Persep	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelaya	Kinerja Unit Pelayanan
--------------	----------------	----------------	-------------	------------------------

si	IKM	Konversi IKM	nan	
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

Sumber: dikembangkan untuk penelitian, 2014

Adapun untuk menganalisis tujuan *kedua*, yaitu untuk strategi peningkatan kepuasan masyarakat digunakan analisis diskriptif kuantitatif.

## **Bab 2**

# **MENUJU INSTITUSI BERMUTU DAN BERKUALITAS: UPAYA MENDONGKRAK KEPERCAYAAN MASYARAKAT**

### **A. Perubahan Paradigma IAIN**

Perguruan Tinggi sebagai penyedia layanan di bidang pendidikan sudah seharusnya menunjukkan *performence* yang baik, bermutu, dan berkualitas sebagai wujud tanggung jawabnya dan sekaligus menarik/merebut kepercayaan di hati masyarakat. Lebih-lebih seiring dengan tuntutan reformasi di segala bidang di Indonesia, Semua lembaga pendidikan tinggi, lebih-lebih IAIN harus berbenah diri dan menampilkan citra positif dengan perubahan paradigma baru birokrasi sebagai *public servant*.<sup>3</sup> Sebagai institusi di bawah Kemenag ini harus

---

<sup>3</sup>. Sering kita temukan untuk istilah *public servant* dan *public services*, adapun pengertiannya adalah sebagai berikut. Public servant; A person who holds a government position by election or appointment (Seseorang yang memegang posisi pemerintah melalui pemilihan atau penunjukan). Baca <http://www.thefreedictionary.com/public+servant>. Sedangkan Public services is a term usually used to mean services provided by government to its citizens, either directly (through the public

berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam bidang pendidikan dan keagamaan. Bermutu dan tidaknya Kementerian Agama Islam ke depan sangat tergantung kepada institusi ini. Oleh sebab itu, IAIN dituntut untuk senantiasa melakukan inovasi, improvisasi dan terobosan-terobosan cerdas dalam kerangka optimalisasi pelayanan di bidang pendidikan kepada masyarakat luas.

Di samping itu, disebabkan IAIN sebagaimana pernyataan Azyumardi Azra, yang merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional. Maka, IAIN secara keseluruhan juga tidak bisa mengisolasi diri dari perubahan-perubahan paradigma, konsep, visi dan orientasi baru pengembangan pendidikan tinggi/Perguruan Tinggi nasional, dan bahkan internasional, seperti dirumuskan dalam Deklarasi UNESCO tentang Perguruan Tinggi pada 1998. Paradigma baru yang dimaksud itu, mau tidak mau, melibatkan reformasi besar yang mencakup perubahan kebijakan yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel (Azra, <http://www.ditperta.net/artikel/azyu01.asp>). Apalagi

---

sector) or by financing private provision of services. Lihat [http://en.wikipedia.org/wiki/Public\\_services](http://en.wikipedia.org/wiki/Public_services), diakses pada tanggal 17 September 2010.

dengan melihat tantangan global berbentuk kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang harus diselaraskan dengan kepentingan pengembangan di IAIN.

Semua ini perlu diperhatikan agar institusi ini tetap survive dan mampu berkompetisi dengan perguruan-perguruan lain serta yang terpenting adalah ikut berkontribusi/lebih-lebih mampu menunjukkan jati dirinya sebagai institusi alternatif di masa depan dalam rangka bisa menjawab kebutuhan globalisasi tersebut. Terutama sekali dalam melahirkan SDM yang bertakwa, kredibel, bermutu dan berkualitas. Untuk keperluan ini, IAIN ditantang bisa mensinergikan antara pengembangan ilmu-ilmu agama dan umum sekaligus. Di mana IAIN, tidak melulu dengan kajian keislaman *an sich* tetapi juga bisa mengembangkan disiplin ilmu lain yang bersifat universal. Sehingga memungkinkan IAIN bisa menggambarkan ekspresi dan geliat untuk memadukan dua unsur keilmuan (agama dan umum), yang biasanya dipandang terpisah dan berlawanan dalam sebuah pendidikan integratif dan memungkinkan digelarnya ilmu-ilmu yang masuk katagori *liberal art*. Lebih-lebih dengan

*ration detre* untuk menjawab kebutuhan pasar, perkembangan sains dan teknologi.

Meskipun perlu dieksplisitkan secara jelas keterhubungan yang bersifat *crossdispline*, daripada sekedar interkoneksi yang selama ini telah nyata banyak menimbulkan masalah. Sebab kalau hanya sekedar menjejerkan dan menghubungkan dua keilmuaan dalam satu institusi—yang memiliki sumber keilmuan berbeda. Maka ke depan dikhawatirkan mengalami sejumlah masalah seperti bagaimana penyusunan kurikulum, metode dan penyediaan tenaga ahlinya. Apakah pendidikan integral yang dimaksud, nantinya hanya sebatas mengimpor dosen-dosen yang memiliki spesifikasi keilmuan umum dengan membuka prodi-prodi umum?

Bahkan bisa jadi, kalau hanya sekedar integrasi dan interkoneksi dikawatirkan ilmu-ilmu agama yang selama ini menjadi karakter IAIN akan mengalami *periferal science* alias termarginalkan dan kalah dengan keilmuan umum. Tetapi yang perlu dilakukan adalah sebuah dialog dalam posisi yang *equal* dan komplementer yang memungkinkan antar ilmu tersebut saling memperkuat dalam konteks pengembangan “keilmuan” dan bersifat non-bipolar.

Untuk kasus yang terakhir disebut, dalam gambar paradigma keilmuan IAIN Walisongo tersebut selain harus menunjukkan ontologi dari hakikat dan struktur keilmuan, epistemologi dari obyek, cara memperoleh dan ukuran kebenaran keilmuan juga harus menunjukkan aksiologi. Dimana kegunaan keilmuan yang diharapkan dan dikembangkan selain mampu menghasilkan ilmu-ilmu baru yang bersifat theo-antroposentris juga *discovering indigenous science* dan memiliki kepedulian terhadap *local wisdom*.

Dengan harapan theo-antroposentis dan berbasis *local Wisdom* sebagai *end-in-view* IAIN Walisongo, mampu menjadikan institusi yang membiasakan untuk berperilaku sebagai masyarakat global, tanpa tercerabut dari akarnya atau tanpa kehilangan jati dirinya seperti; masyarakat yang siap berkompetisi dan bersaing dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, tapi tetap mampu menjadi manusia dengan karakter lokal dan tradisional. Terutama karakter cendekiawan muslim yang berkepribadian sebagai bangsa Indonesia, yaitu bangsa yang bertalian erat dengan Pancasila sebagai identitas lokal di tengah-tengah gempuran budaya global.

## **B. IAIN menjadi UIN: Antara Respon Globalisasi & Upaya Peningkatan Mutu**

Nalar modern telah menimbulkan persoalan-persoalan serius di samping tentu saja berbagai kemajuan yang diraihinya terutama dari sudut pandang teologis, sehingga mengislamkannya memang perlu dilakukan. Saat modernitas yang bernuansakan positivistik dan materialistik telah menjadi segala-segalanya, dan saat keterputusannya dengan yang ilahi telah menjadi biang dari segala macam krisis kehidupan, sebuah nuansa mistikofilosofis menjadi sangat menarik dan inspiratif.<sup>4</sup>

Perkembangan global yang pesat menyebabkan persaingan sumber daya manusia semakin ketat. Agar dapat bersaing di era global dibutuhkan SDM yang kompeten dan tanggap terhadap lingkungan global terutama masalah pendidikan.<sup>5</sup> Dinamika sosial dan problematika yang dihadapi oleh masyarakat tersebut merupakan bagian tak terpisahkan dari sejarah sosial pertumbuhan dan perkembangan pendidikan tinggi di

---

<sup>4</sup> Mulydhi Kartanegara, *Mengislamkan Nalar; Sebuah Respons Terhadap Modernitas* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007).

<sup>5</sup> Suyanto, Jihan Hisam, *Refleksi Dan Reformasi Pendidikan Di Indonesia Memasuki Millenium III*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000).

Indonesia, salah satunya tentu adalah pendidikan tinggi Islam. Salah satu tujuan penting dari pendirian Pendidikan Tinggi Agama Islam (PTAI) tersebut adalah mengkader generasi muda Islam sebagai calon-calon intelektual muslim.

Hal ini penting dilakukan karena dalam sejarah awal perkembangan Islam di tanah air, sebagaimana penuturan (alm) Nurcholish Madjid bahwa umat Islam Indonesia hanya memiliki tradisi intelektual yang relatif masih lemah, karena kepustakaan tidak banyak menyajikan karya-karya klasik yang bertaraf internasional. Juga karena tradisi intelektual Islam, terutama pada periode pramodernisme, kurang dikenal atau masih sangat terbatas diketahui, baik oleh kalangan peneliti Islam maupun kaum muslimin sendiri.

Menilik apa yang disampaikan oleh Cak Nur tersebut, sangat jelas bahwa intelektual Islam terutama para alumni perguruan tinggi Islam belum mampu berbicara banyak di atas panggung postmodernisme. Perubahan dan perkembangan dunia modern telah mengakibatkan umat Islam pada umumnya serta para intelektual Muslim tertinggal jauh dari Barat terutama dalam hal pengetahuan umum dan teknologinya.

Dalam situasi seperti itulah, kesadaran kelompok Islam semakin tinggi, bahwa betapa dibutuhkan adanya intelektual muslim yang pakar dalam dua bidang sekaligus, yaitu menguasai pengetahuan Islam secara luas dan mendalam serta memiliki standar kualifikasi ilmu umum. Hal ini merupakan suatu keniscayaan dan kebutuhan mendesak supaya umat Islam siap memimpin Negara Indonesia merdeka yang mulai dipersiapkan sejak kebangkitan nasional awal abad ke 20 masehi.<sup>6</sup>

Dalam ranah inilah kita dapat mengambil sebuah gambaran bahwa muncul sebuah kesadaran dari pemikir Muslim untuk membangun kembali bagaimana Islam seharusnya. Yaitu Islam baru yang syarat akan nunansa keilmuan tanpa meninggalkan nilai-nilai ajaran Islam sendiri. Untuk mewujudkan pembaharuan dalam Islam, sebagaimana gagasan di lontarkan oleh Fazlur Rahman yaitu; *pertama* Tajdid (pembaharuan), *kedua*, Ijtihad (kebebasan berpikir), berperan sebagai unsur kunci dalam memikirkan kembali Islam (*rethinking*) Islam.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Bahaking Rama, *UIN dan Modernisasi Kajian Islam*, dalam <http://www.uin-alaudidin.ac.id/index.php?module=detailartikel&id=56>

<sup>7</sup> Fazlur Rahman, *Kebangkitan dan Pembaharuan di dalam Islam* (Bandung:Penerbit Pustaka, 2001).

Untuk merealisasikan hal tersebut, maka dibutuhkan media yang tepat yang dalam hal ini diwakili oleh perguruan tinggi. Kehadiran UIN yang sebelumnya berstatus IAIN/STAIN sebagai proses pergumulan semakin menunjukkan eksistensi umat Islam di Indonesia. UIN merupakan salah satu bentuk simbolisme (lambang kemajuan Islam) di Indonesia. Transformasi IAIN/STAIN sebagai simbolisme wahana kajian keislaman *ansih* menuju UIN yang merupakan simbolisasi integrasi keilmuan merupakan wujud nyata lembaga tinggi Islam dalam menjawab tantangan zaman modern.

Sudah tak bisa dipungkiri lagi bahwa keberadaan perguruan tinggi Islam seperti IAIN/STAIN dianggap kurang relevan dengan perkembangan zaman yang sudah sangat maju. Selain masalah dikotomi ilmu, perguruan tinggi Islam dianggap memiliki level lebih rendah dibandingkan dengan perguruan tinggi umum yang berada dibawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud). Apalagi dalam kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa lapangan pekerjaan bagi lulusan IAIN/STAIN lebih sempit dan sulit untuk dicari dibandingkan dengan lapangan kerja yang disediakan bagi

---

lulusan dari universitas-universitas umum yang lebih banyak.

Kehadiran UIN yang merupakan transformasi dari IAIN/STAIN yang saat ini baru berjumlah enam di Indonesia merupakan salah satu harapan baru akan terbukanya kesempatan bagi umat Islam khususnya untuk bisa mendapatkan kesempatan dalam mempelajari ilmu agama sekaigus ilmu umum. Dengan dibukanya beberapa Fakultas baru dengan sejumlah program studi (prodi) umum atas izin operasional dari Dirjen Dikti Departemen Pendidikan Nasional diharapkan akan memacu semangat belajar umat Islam.

Hal itu juga dibuktikan dengan kecenderungan masyarakat yang mendaftar di UIN tampak semakin tinggi dari tahun-ke tahun, baik pada prodi agama terutama prodi umum. Oleh sebab itulah untuk memacu perkembangan integrasi keilmuan, maka UIN membuka jaringan kerja sama dengan berbagai perguruan tinggi umum atau lembaga terkait, baik dalam maupun luar negeri.

Dibukanya prodi-prodi umum di UIN justru akan membuka peluang dan ruang dialog dengan prodi agama dalam konteks pengembangan keilmuan. Sehingga kesan antara ilmu agama dan ilmu umum tidak bisa bersatu

lambat laun bisa hilang dari pandangan masyarakat Muslim. Kalau proyek UIN akan berhasil, sesuatu yang paling mengesankan adalah pasti mampu memproduksi para sarjana yang tidak hanya piawai dalam pengetahuan dan sains, tapi juga dalam ilmu agama.<sup>8</sup> Selain itu, UIN diharapkan mampu melahirkan mahasiswa yang memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta memiliki watak dan kepribadian yang utuh dengan semangat pengabdian kepada ilmu pengetahuan/profesi, Negara, bangsa, masyarakat, serta memiliki rasa kemanusiaan yang tinggi.<sup>9</sup> Sehingga Institut Agama Islam Negeri (IAIN) sebagai bagian dari perguruan tinggi yang ada di nusantara selama ini telah memainkan peran penting dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan berubah menjadi UIN akan lebih bisa berperan dalam melahirkan generasi dan lulusan yang bukan hanya memiliki kemampuan di bidang agama Islam sebagai fokus kajiannya. Akan tetapi

---

<sup>8</sup> Syamsul Ma'arif, *Op.cit.*

<sup>9</sup> 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)

lebih daripada itu, lewat rahim UIN akan lahir tokoh-tokoh nasional baik di bidang politik, pemerintahan, bisnis, seni dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa UIN nantinya merupakan salah satu perguruan tinggi Islam yang memiliki peran penting dalam menghasilkan generasi yang berkualitas.

### **C. 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>10</sup> Hal tersebut mutlak diperlukan melihat realitas problematika kehidupan masyarakat modern sekarang yang sangat

---

<sup>10</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.

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 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 *hight 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 axiologis (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.

Pelayanan Publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Menurut David Osborne (1994) bahwa salah satu implementasi “Reiventing Goverment” adalah pemerintahan yang kompetitif harus mengutamakan masyarakat dalam pelayanan. Definisi kualitas layanan secara tepat dan diterima secara universal tidaklah mudah. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Berry et al dan Gronross dalam Lewis, Barbara R (1986) mengartikan kualitas layanan sebagai pendapat atau sikap relatif terhadap

layanan dan hasil perbandingan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterimanya.

Lovelock dalam Tjiptono (1996) mengartikan kualitas jasa / layanan itu sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti bahwa jika jasa/layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa / layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa / layanan akan dipersepsikan buruk.

Dalam perspektif *total quality management* (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, yakni meliputi aspek hasil, proses, lingkungan dan manusia, sebagaimana dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perjalanan kualitas tersebut bukan hanya berlangsung dalam organisasi privat, karena saat ini masyarakat telah menuntut kualitas pelayanan publik dari organisasi publik.

Terbentuknya organisasi publik (pemerintah) pada hakekatnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Kurangnya kualitas pelayanan publik akan berdampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan hal ini tentunya akan membentuk pendapat umum tentang organisasi publik tersebut.

Dalam hubungan ini Osborn dan Gaebler (1996) mengemukakan bahwa salah satu prinsip “*reiventing government*” yang harus diimplementasikan adalah pemerintahan yang kompetitif harus menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Salah satu keuntungan dari kompetisi adalah dapat membangkitkan rasa harga diri dan semangat juang pegawai negeri.

Adapun pelayanan prima yang merupakan terjemahan dari *excellent service* secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik dan tanpa cacat (Depag, 1999). Memberikan layanan prima atau layanan yang berkualitas kepada semua warga negara dengan berbagai peluang dan kesempatan yang adil untuk memikul beban dan tanggung jawab yang sejalan dengan semangat reformasi.

Pandangan yang dikemukakan oleh Susanto (2005), dalam tulisannya tentang Manajemen Layanan

Publik, mengatakan bahwa layanan publik yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintah dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan khalayak, sebagai 'konsumen' mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah *bentuk organisasi* birokrasi, sehingga birokrasi selalu mendapat pengertian yang negatif.

Selain itu, penyedia layanan masih belum patuh kepada ketentuan baku yang dibuatnya sendiri dalam menjalankan tugasnya. Penyimpangan dari ketentuan yang telah ditetapkan acapkali tanpa adanya konsekuensi penerapan sanksi. Terjadinya berbagai penyimpangan dalam pemberian layanan publik dapat disebabkan oleh : *Pertama*, para birokrat yang bertanggungjawab pada penyelenggaraan layanan publik masih terpaku pada paradigma lama dengan semangat *pangreh praja* yang masih melekat; *Kedua*, peraturan atau ketentuan yang berlaku mengandung banyak lubang (*loopholes*) atau kelemahan yang mendorong terjadinya penyimpangan; *Ketiga*, pengguna jasa layanan publik juga sering memanfaatkan kelemahan peraturan dan ingin menempuh jalan pintas; *Keempat*, pengguna jasa masih berada pada posisi yang lemah

Oleh sebab itulah dalam hal ini, diperlukan sebuah manajemen yang baik dan strategis guna menjalankan sebuah organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik. Manajemen strategis tidak hanya digunakan pada sektor swasta tetapi juga sudah diterapkan pada sektor publik.

#### **D. 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 dikutip 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>11</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>12</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

---

<sup>11</sup> Edward Sallis, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (Jogjakarta:IRCisoD, 2010) halm, 59.

<sup>12</sup> Jerome s Arcaro, Pendidikan Berbasis Mutu, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), halm 38

kelompok, perkembangan budaya masyarakat, serta mampu mempersiapkan untuk dapat menerima perubahan dan perkembangan teknologi<sup>13</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 berprestasi yang akan berdampak kepada peningkatan kesejahteraan hidupnya. Seperti yang dilakukan dalam pendekatan TQM (Total Quality Managemen) bahwa untuk memuaskan pelanggan intansi 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.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melayani pelanggan menurut Moenir (1998 : 197) yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan

---

<sup>13</sup> Popi Sopiadin, Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, (Jakarta: IKAPI, 2010) halm, 5.

- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamahan.

Hal-hal di atas sangat penting diperhatikan karena memang tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan tingginya kepuasan pelanggan tentu akan bermanfaat bagi keberlangsungan instansi tersebut bahkan dapat memperbaiki kehidupan masyarakat.

Pelanggan yang dimaksud dalam pendidikan itu sendiri terdiri dari: pelajar yakni pelanggan utama yang langsung menerima jasa, orang tua sebagai orang memiliki kepentingan baik individu maupun instansi, masyarakat umum, dan guru atau staf<sup>14</sup>. Secara lebih jelas bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1 *Pelanggan Pendidikan*

---

<sup>14</sup> Edward Sallis, Manajemen mutu terpadu pendidikan, halm 68.

Pelajar Utama	= Pelanggan atau Klien Eksternal
Orang tua kedua	= Pelanggan Eksternal
Masyarakat Umum ketiga	= Pelanggan Eksternal
Guru / Staf	= Pelanggan internal

Dari penjelasan diatas setiap instansi sudah seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan. Dimana ukuran puas itu adalah ketika keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang ia terima. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebutlah maka suatu layanan public bisa dikatakan bermutu atau bermanfaat. Sedangkan untuk membuat kepuasan tersebut setiap instansi harus memegang beberap prinsip diantaranya: *pertama* Memahami *customer* bahwa mereka adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. *Kedua* Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan anda. *Ketiga* Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak *customer*. *Keempat* Senantiasa menggunakan kata

positif. *Kelima* Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. (Saleh, 2010).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan perlu dilakukan melalui beberapa indeks (inikator) yang relevan. Sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, Indeks untuk mengukur kepuasan masyarakat dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;  
Universitas Sumatera Utara
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Universitas Sumatera Utara
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari penjelasan di atas setiap instansi sudah seharusnya dapat menjaga hubungan dengan pelanggan (masyarakat). Hal ini dimaksudkan agar mereka mengetahui apa yang diharapkan dan diinginkan oleh

pelangganya, karena untuk mengembangkan sebuah intitusi yang lebih baik dan bermutu dibutuhkan sumber data dari harapan dan keinginan pelanggan. Sehingga untuk mengatasi masalah ketimpangan antara keinginan pelanggan dan layanan yang ada di sebuah instansi alangkah lebih baiknya dilakukan penjelasan mengenai apa yang ditawarkan instansi dan apa yang diinginkan pelanggan.

### **Bab III**

## **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

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.

Penilaian layanan publik pendidikan dalam hal ini di ukur dengan menggunakan 17 indikator diantaranya: (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) Keadilan mendapatkan pelayanan, (9) Kesopanan dan keramahan petugas, (10) Kewajaran biaya pelayanan, (11) Kepastian biaya pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) mutu pendidikan, (14) Kenyamanan lingkungan, (15) Keamanan Pelayanan, (16) Sarana dan prasarana, dan (17) output.

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) 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. Hasil diperoleh berdasarkan perhitungan berikut:

1. Menghitung Bobot rata-rata Nilai Tertimbang dengan rumus:

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

2. Setelah menghasilkan nilai tertimbang selanjutnya menghitung IKM dengan cara berikut:

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per-unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{nilai penimbang}}$$

Dari hasil nilai IKM yang diperoleh selanjutnya melihat arti pelayanan yang ada di IAIN berdasarkan pengukuran berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang

				baik
3	2,51 3,25	–	62,51 – 81,25	B Baik
4	3,26 4,00	–	81,26 – 100,00	A Sangat baik

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.

- 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.

Untuk lebih jelas dan rincinya nilai rata-rata IKM (indeks kepuasan masyarakat) pada golongan masyarakat pengguna dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Indikator	Nilai rata-rata Kepuasan	Alasan	Harapan
1	Prosedur pelayanan	2.47	Sudah cukup baik prosedurnya	Perlu dibentuk prosedur yang praktis dan sistematis karena prosedur yang ada terkadang tidak jelas

				.
2	Persyaratan pelayanan	2.50	Persyaratan terkadang kurang sesuai dan aneh karena sering berbelit-belit.	Info terkait persyaratan an lebih konsisten dan pelaksanaan ya sesuai dengan yang disyaratkan
3	Kejelasan petugas	2.51	Cukup jelas walaupun terkadang ada Miss understanding	Ketika melanyani perugas diharapkan

				lebih saba r dan pasti .
4	Kedisiplinan	2.45	Masih banyak ketidakd isiplinan khususny a dari mahasis wa	Lebi h taat pada perat uran yang ada ada baik di ling kung an kam pus mau pun mas yara kat sekit ar
5	Tanggung Jawab	2.62	Sebagian petugas cukup menjuju	Diti ngka tkan lagi

			ng tinggi tanggung jawabnya	tanggung jawab dari seluruh petugas.
6	Kemampuan petugas	2.59	Kemampuan baik	-
7	Kecepatan pelayanan	2.14	Dalam kecepatan masih buruk karena sering menyebabkan antrian yang panjang.	Perlu ada ruangan yang besar serta kesiapan petugas dalam melayani
8	Keadilan pelayanan	2,33	Masih tidak merata	Jangan mem

			dalam melayani .	beda kan strat a
9	Kesopanan dan keramahan	2.67	Kesopanan dan keramahan cukup baik dirasakan warga pengguna	Tingkat keramahan 3S. senyum sala m sapa untu k mah asis wa lebih sopan lagi ketika berada dilingkungan warga.
10	Kewajaran biaya	2.79	Biayany	-

			a murah dan meringankan	
11	Kesesuaian biaya	2.45	Biayanya sesuai tidak mahal.	-
12	Ketepatan jadwal	2.36	Jadwal seringkali molor tidak tepat waktu	Jangan membudayakan jam karet. Konskuensi dengan jadwal yang ada
13	Kenyamanan Lingkungan	2.45	Lingkungan sangat luas	Tingkatkan kebersihan

14	Keamanan lingkungan	2.39	masih banyak terjadi kehilangan	Perk etat kerja secu rity
15	Mutu pendidikan	2.72	Sudah baik karena selain ilmu umum juga banyak ilmu agama.	Dos en sesu ai deng an kem amp uann ya (kea hlian nya)
16	Sarana dan prasarana	2.32	Saran dan prasaran a kurang memadai masih banyak kekurangan dimana-mana seperti tempat parkir,	Perl ebar ruan gan dan peni ngka tan fasili tas baik itu kela s,

	<b>G</b>		buku-buku, ruangan yang sempit.	buku - buku perpustakaan dan lain-lain.
17	Output (lulusan) IAIN  <b>m</b>  <b>b</b>  <b>a</b>  <b>r</b>    <b>l</b>  <b>.</b>  <b>I</b>  <b>K</b>  <b>M</b>	2.59	Lulusan dari IAIN banyak yang berahklak baik sopan dan bermanfaat di masyarakat	Dapat mencetak generasi khususnya lulusan dari IAIN yang

(indeks kepuasan masyarakat) golongan masyarakat umum

## 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:

1. 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
2. Prosedur pelayanan dinilai kurang mudah seperti ketika mendaftarkan anaknya orang tua wali merasa kerepotan dan bingung.
3. Kecepatan pelaksanaan dinilai belum cepat, antrian panjang baik ketika pendaftaran ataupun registrasi masih terus terjadi.

4. Petugas kurang disipin kadang-kadang tidak ada ditempat kerja dan telat membuka pelayanan.
5. Sarana dan prasarana belum memadai. Hal ini dirasakan orang tua wali karena sering mendapat keluhan dari anaknya terkait buku perpustakaan yang minim (tidak lengkap).
6. Selain ketidak puasan diatas orang tua wali juga mengeluhkan karena kurang adanya koordinasi antara ptugas IAIN dengan Wali murid.

Tabel 2. *IKM (Indeks kepuasan masyarakat) Orang tua wali*

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nilai rata-rata kepuasan</b>	<b>Alasan</b>	<b>Haran</b>
1	Prosedur pelayanan	2.03	Ketika mendafta r rumit dan membing	Prose dur diper muda h.

			ungkan	
2	Kesesuaian persyaratan	2.21	Persyaratan yang diajukan sudah sesuai.	-
3	Kejelasan dan kepastian petugas	2.05	Dalam memberikan pelayanan tidak jelas.	Lebih jeli dan sistematis dalam memberikan pelayanan
4	Kedisiplinan petugas	2.02	Petugas seringkali tidak ada ditempat bertugas	Ditingkatkan lagi kedisiplinannya.
5	Tanggung jawab	2.41	Petugas	-

	petugas		sudah cukup baik dalam mengemban amanah	
6	Kemampuan petugas	2.40	Petugas sudah cukup mampu dalam melayani	-
7	Kecepatan pelayanan	1.86	Pealayan an lambat sering mengaki batkan antrian panjang	Petugas pelayanan nan lebih sigap lagi dalam melay ani

8	Keadilan pelayanan	2.17	Pemberian beasiswa tidak sesuai hanya pada golongan tertentu	Pelayanan di IAIN lebih merata jangan ada penguasaan pada kerabat dekat.
9	Kesopanan dan keramahan	2.23	Petugas sering tidak ramah, judes kurang senyum	Menjaga pelayanan yang ramah tidak sombong.

10	Kewajaran biaya	2.47	Biaya sudah sangat wajar	-
11	Kesesuaian biaya	2.31	Biaya yang dibayar dan ditetapkan sesuai	Adanya transparansi dana.
12	Ketepatan jadwal	1.92	Jadwal kurang tepat seperti adanya kuliah malam	Jadwal kuliah malam ditinjau atau kembalinya. Jangan sampai

				kemal aman.
13	Kenyamanan lingkungan	2.09	Kurang nyaman lingkungan masih banyak yang tidak bersih	Tingkatkan kebersihan karena belaja r perlu lingkungan yang nyaman.
14	Keamanan lingkungan	1.97	Lingkungan tidak aman masih sering terjadi kemalingan.	Ada tugas pengaman yang benar mengaman

				segala bentuk keselamatan.
15	Mutu pendidikan	2.37	Mutu pendidikan sudah cukup baik dengan banyaknya kajian agama serta adanya wahdatul ulum	Dipertahankan kalau bisa perbanyak lagi pelajaran agamanya.
16	Sarana dan prasarana	1,99	Sarana dan prasarana kurang lengkap	Ada marka /tanda penyebrang

			kurang memenuhi kebutuhan mahasiswa.	jalan untuk keselamatan mahasiswa dan pondok mahasiswa diprogramkan lagi.
17	Output (lulusan)	2.48	Baik karena banyak lulusan IAIN yang bermanfaat bagi masyarakat	Dapat memberikan pelayanan yang bisa menjadi

			at Umum.	ulama.
--	--	--	-------------	--------

### **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 memilih 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 dipergustakaan.

f. Kampus seperti hanya milik sebagian mahasiswa tertentu system tidak transparan dan pelayanannya memihak.

Secara lebih rincinya baaimana tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui table beriku:

Tabel 3. IKM (indeks kepuasan masyarakat) golongan Alumni

No	Indikator	Nilai rata-rata kepuasan	Alasan atau keluhan	Harapan
1	Prosedur Pelayanan	2.15	Proses prosedur terlalu lama dan muter-muter.	Adanya sosialisasi prosedur pelayanan yang jelas.
2	Kesesuaian persyaratan	2.11		
3	Kejelasan	2.22	Pelayan	Buat

	dan kepastian petugas		an kurang jelas karena sering berganti -ganti atau tidak tetap.	system pelayanan yang baku dan efektif.
4	Kedisiplinan petugas	2.17	Sebagia n sudah cukup baik kedisipli nanya.	Lebih bersikap on time
5	Tanggung jawab petugas	2.29	Petugas cukup bertangg ung jawab meskipu n ada	Lebih sigap ketika ada keluhan dan ketidakses uai pada

			juga yang kadang mengabaikan.	mahasiswa . Jangan bersikap acuh.
6	Kemampuan petugas	2.42	Sebagian petugas cukup mampu dalam melayani.	Petugas pelayanan harus sesuai bidangnya jangan merangkap jabatan baik petugas administrasi atau pengajar (Dosen).
7	Kecepatan pelayanan	1.90	Petugas pelayanan lambat	Perlu adanya seleksi petugas

			tidak cekatan.	yang lebih kompetitif.
8	Keadilan pelayanan	2.18	Lebih mendahulukan kerabat dekat atau mahasiswa yang dikenal	Meningkatkan keprofesionalan dalam melayani.
9	Kesopanan dan keramahan	2.36	Sudah cukup welcome ketika melayani.	Perbanyak senyum sapa, jangan emosional.
10	Kewajaran biaya	2.54	Biaya sudah sesuai dengan tingkat perekonomian	Dipertahankan nominal biayanya.

			omian masyara kat meneng ah kebawa h	
11	Kesesuaian membayar dan ketetapan	2.31	Sudah sesuai dan tidak membin gungkan masalah pembay arannya	-
12	Ketepatan pelaksanaan jadwal	2.11	Banyak jadwal pelayan an yang tidak tepat, sering	Dosen jangan sering absen dan sibuk sendiri.

			molor	
13	Kenyamanan lingkungan	2.12	Sampah masih berceceran dimana terutama disudut-sudut kampus	Petugas kebun (bersih-bersih) di perbanyak lagi.
14	Keamanan lingkungan	1.99	Sering terjadi kehilangan an seperti motor dan helm.	Penjagaan yang ketat pada setiap orang yang mau masuk kelingku- ngan IAIN.
15	Mutu pendidikan	2.42	Belum cukup baik karena	Diperbaiki lagi segala bentuk pelayanan,

			dari standar pelayanan, sarana dan prasarana serta petugasnya belum maksimal	sarana dan prasarana serta petugasnya agar IAIN lebih bermutu.
16	Sarana dan prasarana	1.95	Sarana dan prasarana masih kurang memenuhi kebutuhan mahasiswa	Perpustakaan lebih diperhatikan baik, buku-buku atau referensi dapat diperbanyak

			wa	
17	Output (lulusan) M	2.59	Sejauh ini kebanya k lulusan dari IAIN langsun g berguna di lingkun gan masyara kat.	Lulusan IAIN lebih dibekali lagi agar dapat langsung terjun kemasyara kat.

1

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

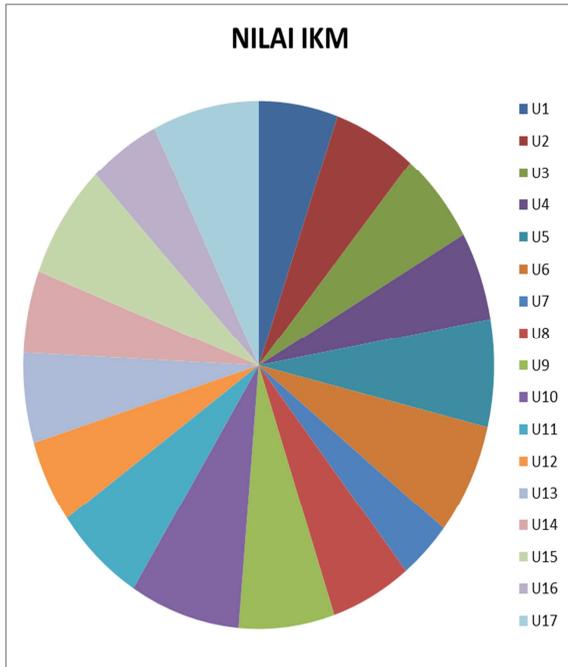
IKM diperoleh dari

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per-unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{nilai}}{\text{penimbang}}$$

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)*



Nilai persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

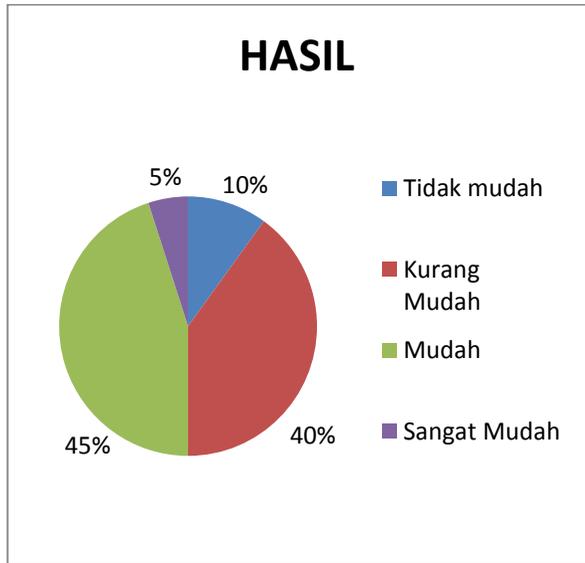
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik

2	1,75 2,50	–	43,76 62,50	–	C	Kurang baik
3	2,51 3,25	–	62,51 81,25	–	B	Baik
4	3,26 4,00	–	81,26 100,00	–	A	Sangat baik

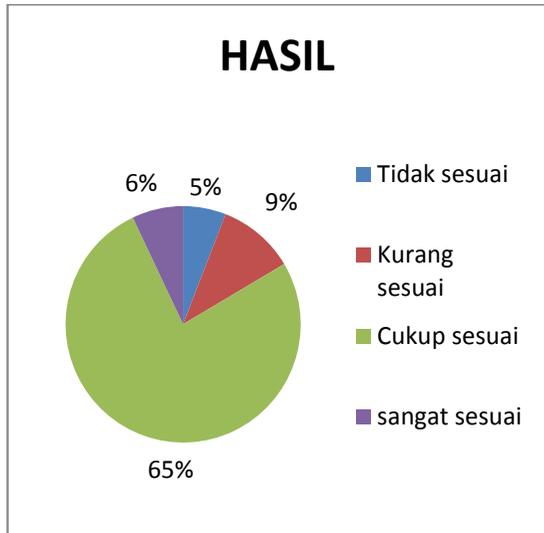
Sumber: dikembangkan untuk penelitian

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:

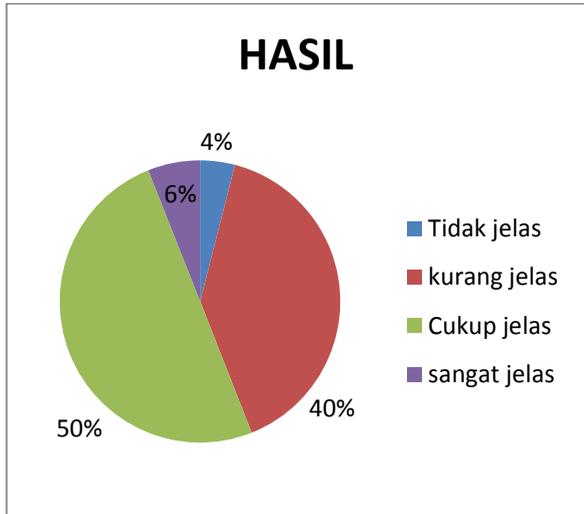
1. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan pelayanan di IAIN Waliosongo Semarang



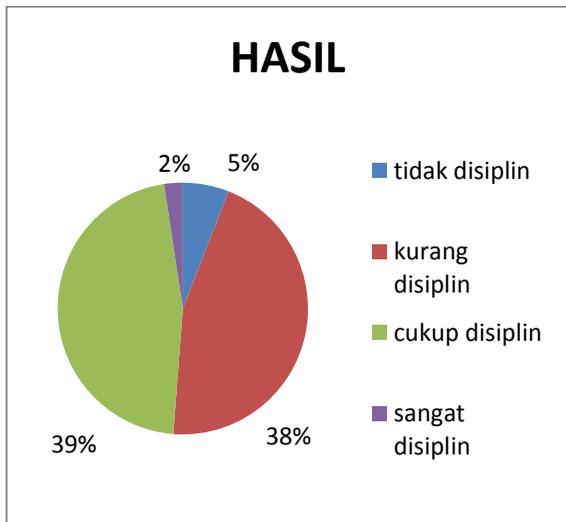
2. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



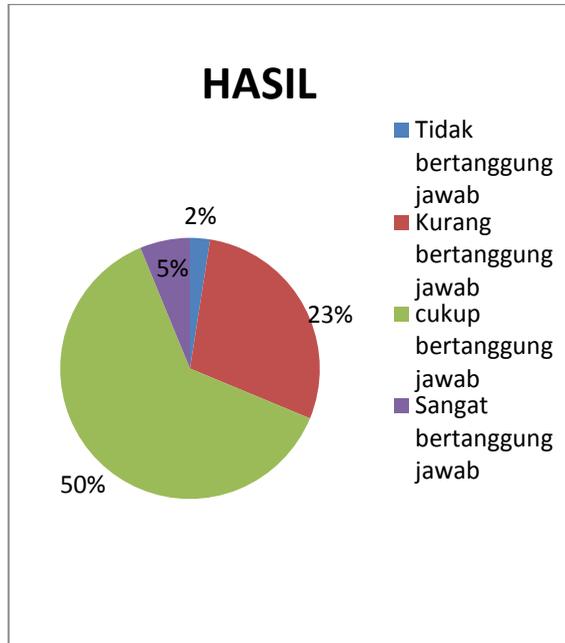
3. Bagaimana pendapat anda tentang kejelasan dan kepastian petugas tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.



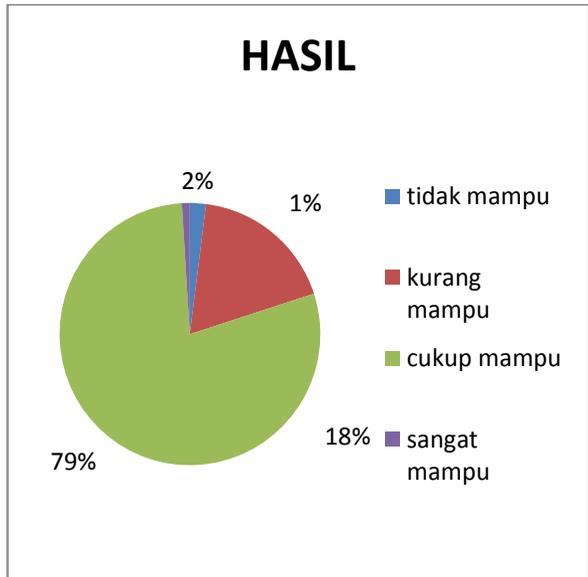
4. Bagaimana pendapat anda kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.



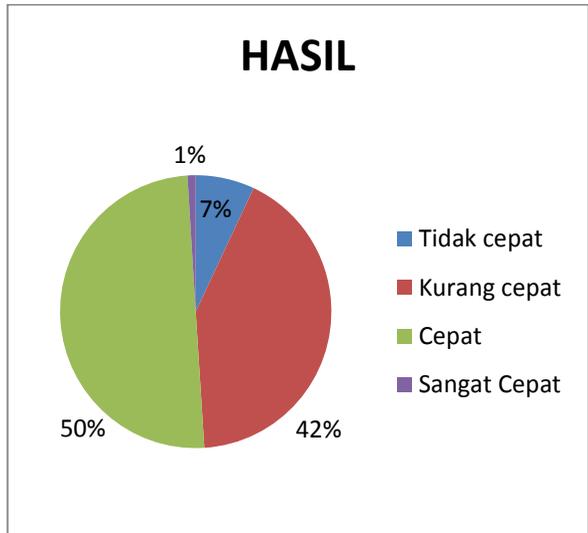
5. Bagaimana pendapat anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.



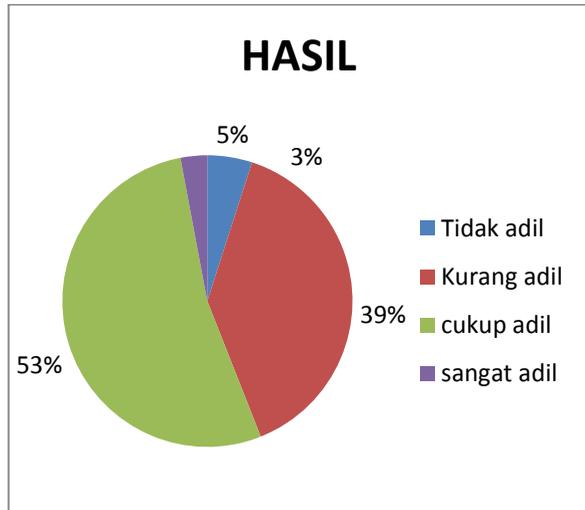
6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



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



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



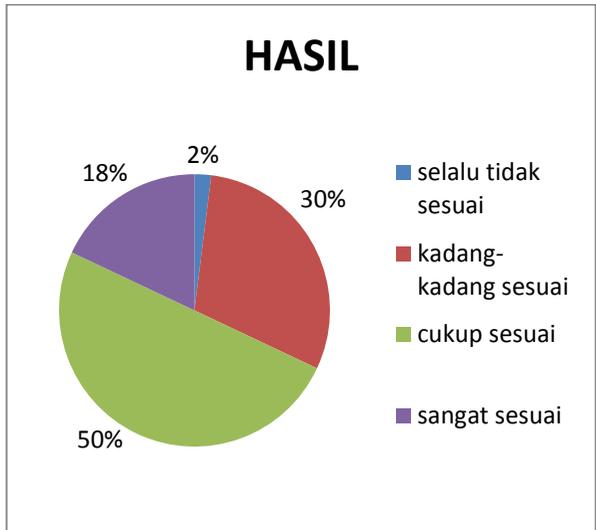
9. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan



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



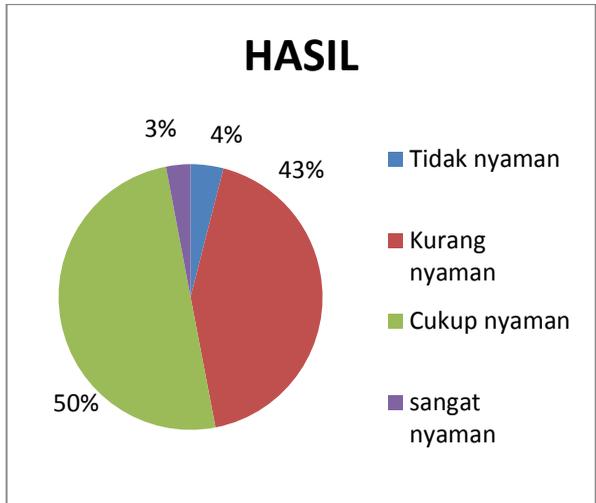
11. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan



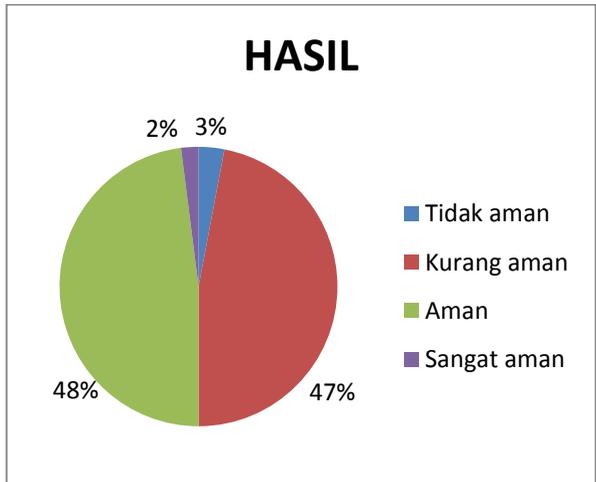
12. Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.



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



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



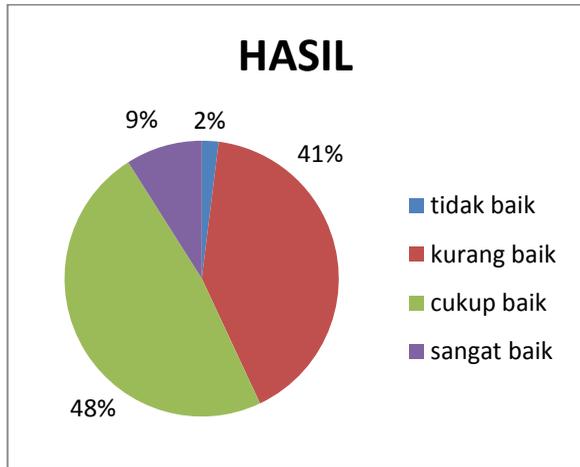
15. Bagaimana pendapat anda tentang mutu pendidikan di IAIN Walisongo Semarang.



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



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



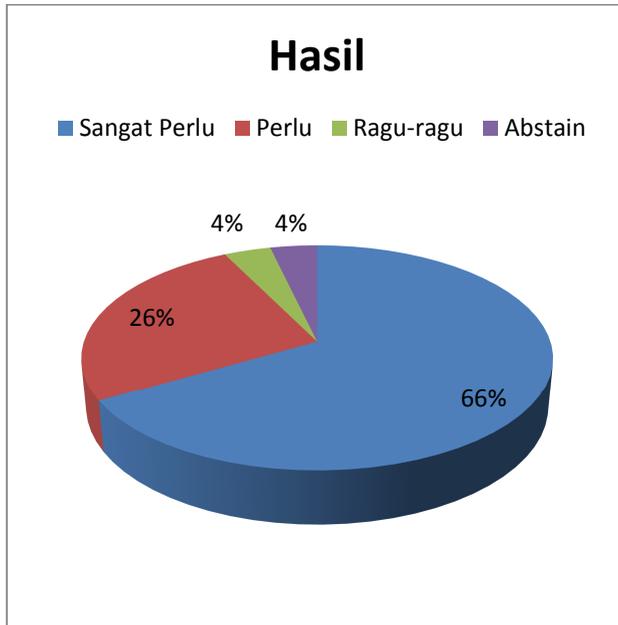
Dari hasil prosentase yang dilakukan berdasarkan angket dengan jumlah 300 responden, dapat diketahui bahwa kebanyakan masyarakat cukup merasakan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan oleh IAIN Walisongo. Terbukti dari keseluruhan angka yang diperoleh nilai “cukup” selalu yang paling besar. sedangkan untuk nilai kurang puas berjalan 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.

#### **4. Respon Masyarakat terhadap Konversi IAIN ke UIN**

Untuk melengkapi argumentasi dan rasionalisasi yang telah tersaji dari pihak masyarakat tentang kepuasan masyarakat terhadap lembaga IAIN di atas, peneliti juga telah

melakukan penyebaran angket kepada mereka tentang perubahan IAIN menjadi UIN sebagai bagian upaya atau strategi IAIN meningkatkan pelayanan dan mutu pendidikan. Untuk keperluan penelitian ini peneliti membagikan angket kepada responden dengan sampel acak untuk menciptakan keterwakilan semua pengguna yang tidak semuanya dapat kami jangkau, dari jumlah responden tersebut ketika disodori pertanyaan mengenai **Menurut anda, sejauh manakah perubahan IAIN menjadi UIN diperlukan?** Menghasilkan prosentase sebagaimana bagan di bawah ini,



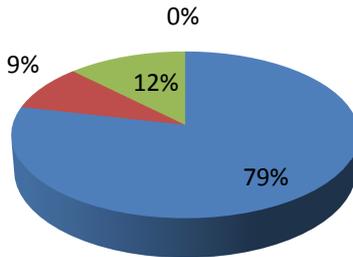
Dari komposisi jawaban yang tersaji dalam bagan tersebut menunjukkan bahwa dari semua responden yang kami minta pendapatnya, 66 % memberikan pendapat bahwa konversi IAIN itu sangat perlu dilakukan, ketika ditanya alasannya lebih lanjut mereka menyebutkan bahwa kalau IAIN Walisongo ingin memperbaiki kualitas maka konversi menjadi UIN adalah wajib untuk dilakukan, mereka juga mencontohkan seperti UIN Jakarta, Yogyakarta dan Malang ketika berubah

menjadi UIN mereka merasakan kemajuan dan perbaikan nama lembaga di mata masyarakat. Sedangkan 26% dari jumlah responden yang kami mintai pendapat lainnya mengatakan perlu dengan komposisi suara mengambang sebanyak 8% (ragu-ragu dan abstain) dari kelompok yang mengambang ini belum bisa memberikan pendapatnya secara jelas karena mereka juga belum mendapatkan perincian perencanaan setelah menjadi UIN nanti akan seperti apa, jadi dari mereka lebih menekankan pada sosialisasi sebanyak-banyaknya kepada masyarakat mengenai masa depan UIN Walisongo nantinya agar masyarakat juga mengetahui dan itu akan lebih bermanfaat bagi pembangunan citra lembaga di kalangan masyarakat luas.

Sedangkan ketika responden ditanya mengenai **Menurut anda, apakah perubahan IAIN menjadi UIN adalah tuntutan masyarakat luas?** Menghasilkan prosentase sebagaimana bagan di bawah ini,

## Hasil

■ Ya ■ Tidak Tahu ■ Ragu-ragu ■ Abstain



Dari sejumlah responden yang kami mintai pendapat mengenai pertanyaan tersebut 79% diantaranya **menyebutkan** bahwa dengan konversi menuju UIN Walisongo nantinya secara kelembagaan kualitas akan membaik, menurut salah satu responden yang memilih item tersebut berpendapat bahwa dengan konversi menuju UIN nantinya akan ada dua kementerian yang mensupervisi lembaga secara intens yaitu Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dengan adanya supervisi yang berkesinambungan dari kementerian negara

tersebut akan membuat UIN menjadi lebih baik di **masa** yang akan datang. Selain itu dari jawaban responden juga terdapat 9% yang menyatakan tidak tahu, 12% yang ragu-ragu, dari dua pilihan terakhir kami memasukan sebagai suara responden yang mengambang, ketika ditanya mengenai alasan mengapa mereka cenderung masih ragu, kembali lagi mereka mengatakan bahwa kurangnya informasi mengenai agenda tersebut kepada masyarakat luas menjadikan masyarakat hanya tahu kalau IAIN Walisongo akan berubah menjadi UIN tapi buta mengenai aspek-aspek yang nantinya bisa dikembangkan secara maksimal ketika lembaga ini konversi menuju UIN, mereka juga berpendapat kalau IAIN Walisongo tidak menyosialisasikan agenda tersebut kepada masyarakat luas mereka juga akan acuh tentang itu.

Agenda konversi IAIN Walisongo menuju UIN Walisongo dengan begitu telah mendapatkan respon yang sangat baik di masyarakat. Salah satu alasan yang mendukung konversi tersebut rata-rata merujuk pada agenda perbaikan kualitas dan citra lembaga yang menawarkan bahwa dengan menjadi UIN maka mereka akan mengikhtiarkan

terwujudnya integrasi keilmuan keislaman dan umum dalam satu lembaga yang bernama UIN, selain itu dengan berubah menjadi UIN masyarakat berharap bahwa IAIN yang terkesan dengan tradisionalitasnya bisa menjadi lembaga pendidikan yang modern sebagaimana perguruan tinggi lainnya.

Sementara terdapat juga kelompok masyarakat yang ragu dengan eksistensi UIN tersebut merujuk adanya ketakutan kalau ciri khas kajian keislaman yang sebelumnya menjadi *trademark* IAIN akan hilang dan tergantikan oleh ilmu-ilmu umum yang memang pada saat menjadi UIN lembaga boleh membuka jurusan-jurusan non keislaman seperti teknik, kedokteran dan lain sebagainya. Ketakutan ini menjadi memang sangat beralasan, karena semakin kebelakang semakin berkurang saja lembaga pendidikan tinggi yang benar-benar *concern* dengan pengembangan bidang keislaman, sehingga kalau semua IAIN berubah menjadi UIN dikhawatirkan kajian keislaman yang serius diperguruan tinggi akan benar-benar hilang, karena ketika IAIN sudah berubah menjadi UIN biasanya mahasiswa yang masuk akan lebih banyak masuk di jurusan umum dan mulai meninggalkan

jurusan keislaman yang dulunya menjadi satu-satunya jurusan yang ada di IAIN.

## B. 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. Selibhnya 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 menangani 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 regular.

3. Dari tingkat keamanan masyarakat memberi saran untuk lebih diamankan kembali lingkungan IAINnya. Hal ini dikarenakan maraknya kasus pencurian di IAIN Walisobgo 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.is.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](http://www.uin-<br/>alauddin.ac.id/index.php?module=detailartikel&id<br/>=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 Physical 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 Reexamination 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, Tantiari, 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 advantage*, 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 Assesment 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 Customer 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 Survei*, 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 Myfhology ”, The Service Industries Journal, Vol. 17 No. 3 (Juli). hal. 474 – 488.
- Oliver Richard, (1993), “ Cognitive, Affectife and Attribut & Bases far the Stifsction 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 Sopiadin, 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.



	<p>2. Pegawai Swasta</p> <p>Lainya</p> <p>3. Wiraswasta/Usahawan</p>	5.
--	--	----

<b>II. Pengumpul Data</b>	
Nama	
NIM/DATA LAIN	

<p><b>III. Pendapat Responden Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo</b></p> <p><b>Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Saudara!</b></p>	
<p><b>1. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di</b></p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</b></p>



	.....
<p><b>2. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</b></p> <p><b>a. Tidak sesuai</b></p> <p><b>b. Kurang Sesuai</b></p> <p><b>c. Sesuai</b></p> <p><b>d. Sangat sesuai</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>10. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</b></p> <p><b>a. Tidak wajar</b></p> <p><b>b. Kurang wajar</b></p> <p><b>c. Wajar</b></p> <p><b>d. Sangat wajar</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>.....</p>	<p>.</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</b></p> <p><b>a. Tidak jelas</b></p> <p><b>b. Kurang jelas</b></p> <p><b>c. Jelas</b></p> <p><b>d. Sangat Jelas</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>11. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</b></p> <p><b>a. Selalu tidak sesuai</b></p> <p><b>b. Kadang-kadang sesuai</b></p> <p><b>c. Banyak sesuainya</b></p> <p><b>d. Selalu tepat</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Anda kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</b></p> <p><b>a. Tidak disiplin</b></p> <p><b>b. Kurang disiplin</b></p> <p><b>c. Disiplin</b></p> <p><b>d. Sangat disiplin</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>12. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</b></p> <p><b>a. Selalu tidak tepat</b></p> <p><b>b. Kadang-kadang tepat</b></p> <p><b>c. Banyak tepatnya</b></p> <p><b>d. Selalu tepat</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p><b>a. Tidak bertanggung jawab</b></p> <p><b>b. Kurang bertanggung jawab</b></p> <p><b>c. Bertanggung jawab</b></p> <p><b>d. Sangat</b></p>	<p><b>13. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan IAIN Walisongo.</b></p> <p><b>a. Tidak nyaman</b></p> <p><b>b. Kurang nyaman</b></p> <p><b>c. Nyaman</b></p> <p><b>d. Sangat nyaman</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p style="text-align: center;"><b>bertanggung jawab</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p><b>a. Tidak mampu</b></p>	<p><b>14. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan pelayanan di IAIN Walisongo Semarang</b></p> <p><b>a. Tidak aman</b></p> <p><b>b. Kurang aman</b></p> <p><b>c. Aman</b></p>

<p><b>b. Kurang mampu</b></p> <p><b>c. Mampu</b></p> <p><b>d. Sangat mampu</b></p> <p><b>Alasan:</b>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>d. Sangat aman</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>7. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan IAIN Walisongo Semarang.</b></p> <p><b>a. Tidak cepat</b></p>	<p><b>15. Bagaimana pendapat Anda tentang mutu pendidikan di IAIN Walisongo Semarang.</b></p> <p><b>a. Tidak baik</b></p> <p><b>b. Kurang baik</b></p> <p><b>c. Baik</b></p>

<p><b>b. Kurang cepat</b></p> <p><b>c. Cepat</b></p> <p><b>d. Sangat cepat</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>d. Sangat baik</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>8. Bagaimana pendapat Anda tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di IAIN Walisongo</b></p>	<p><b>16. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana yang ada di IAIN Walisongo Semarang.</b></p> <p><b>a. Tidak lengkap</b></p> <p><b>b. Kurang lengkap</b></p>

<p><b>Semarang.</b></p> <p><b>a. Tidak adil</b></p> <p><b>b. Kurang adil</b></p> <p><b>c. Adil</b></p> <p><b>d. Sangat adil</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>c. Cukup lengkap</b></p> <p><b>d. Sangat lengkap</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>17. Bagaimana pendapat Anda tentang output (Mahasiswa) IAIN Walisongo</b></p>	

<p><b>Semarang.</b></p> <p><b>a. Tidak baik</b></p> <p><b>b. Kurang baik</b></p> <p><b>c. Sangat baik</b></p> <p><b>Alasan:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
---	--

**Keterangan: P: Nilai pendapat responden adalah sebagai berikut:**

**a: 1, b: 2, c: 3, dan d: 4**

## **DRAFT WAWANCARA**

1. Apakah saudara mengetahui IAIN Walisongo?
2. Sejauh mana anda mengetahui tentang IAIN Walisongo?
3. Bagaimana pendapat atau kesan anda tentang IAIN Walisongo ?
4. Apakah menurut anda IAIN sudah menjadi perguruan atau instansi yang bermanfaat bagi masyarakat?
5. Sejauh mana anda mengetahui pengaruh adanya IAIN Walisongo?
6. Apa yang anda keluhkan dari system atau layanan yang ada di IAIN Walisongo?
7. Apa harapan anda pada IAIN Walisongo Semarang?

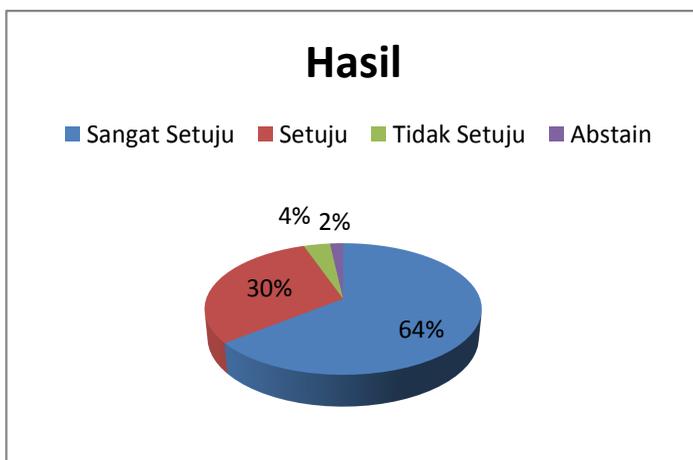
8. Bagaimana menurut Anda sarana dan prasarana yang ada di IAIN Walisongo?
9. Bagaimana menurut Anda masing-masing Jurusan pada Fakultas di IAIN Walisongo?
10. Bagaimana menurut anda SDM yang ada di IAIN Walisongo?
11. Bagaimana pendapat saudara dengan keinginan perubahan IAIN menuju UIN?

## HASIL ANGGKET TENTANG KONVERSI IAIN KE UIN

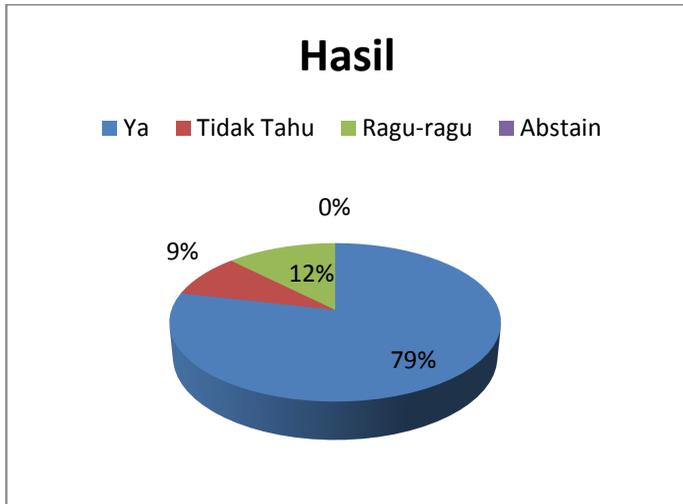
**Responden** : 300 orang

**Pelaksanaan** : Tanggal 10-15 Mei 2012

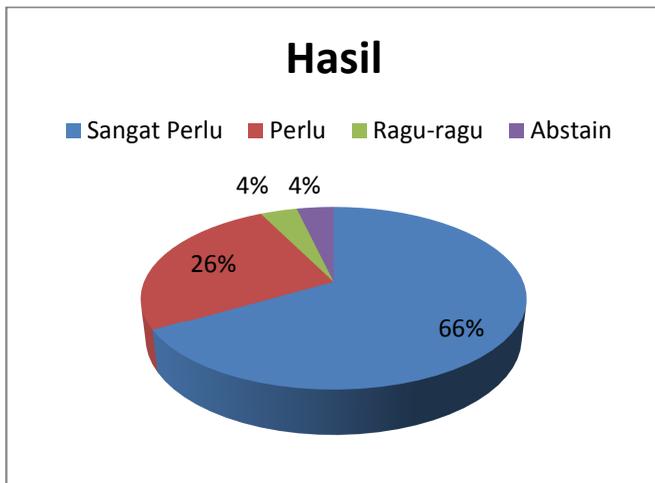
1. Apakah anda setuju dengan perubahan status IAIN Walisongo menjadi UIN Walisongo?



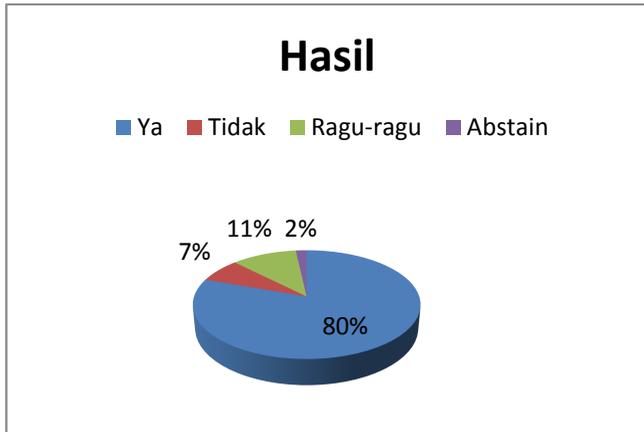
2. Menurut anda, apakah perubahan IAIN menjadi UIN adalah tuntutan masyarakat luas?



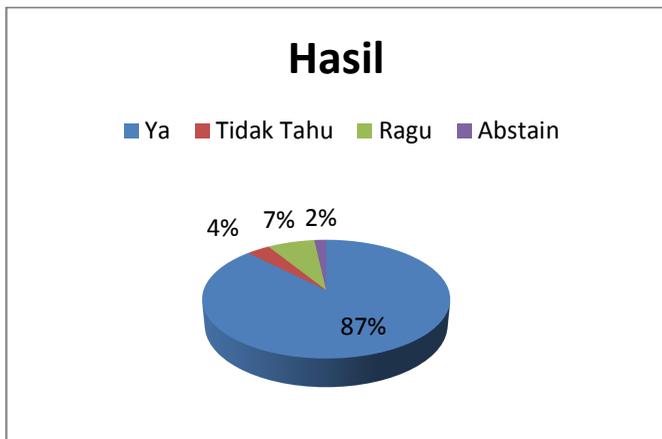
3. Menurut anda, sejauh manakah perubahan IAIN menjadi UIN diperlukan?



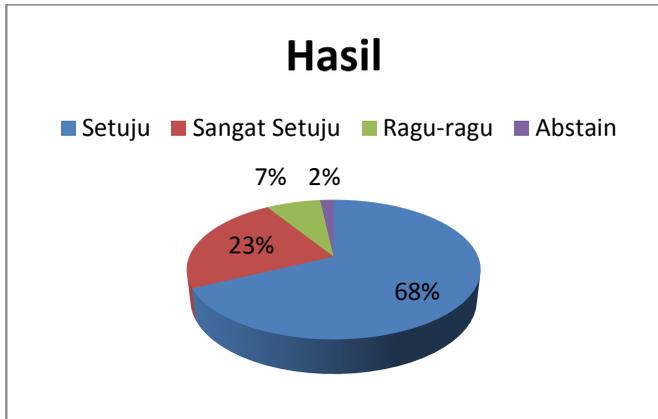
4. Menurut anda, apakah UIN akan berdampak pada kemajuan institusi kearah yang lebih baik?



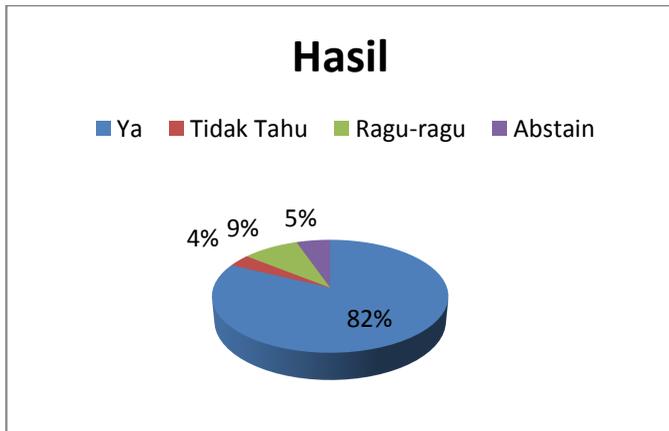
5. Menurut anda apakah nama UIN Walisongo akan meningkatkan daya minat masyarakat untuk mendaftarkan anaknya kuliah?



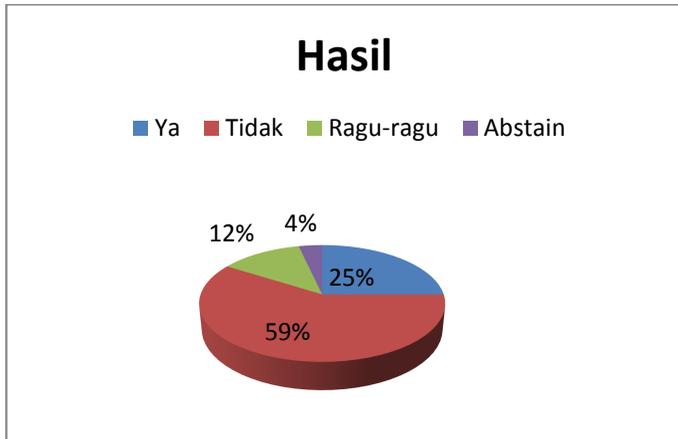
6. Bagaimanakah pendapat anda dengan adanya program studi umum di UIN Walisongo?



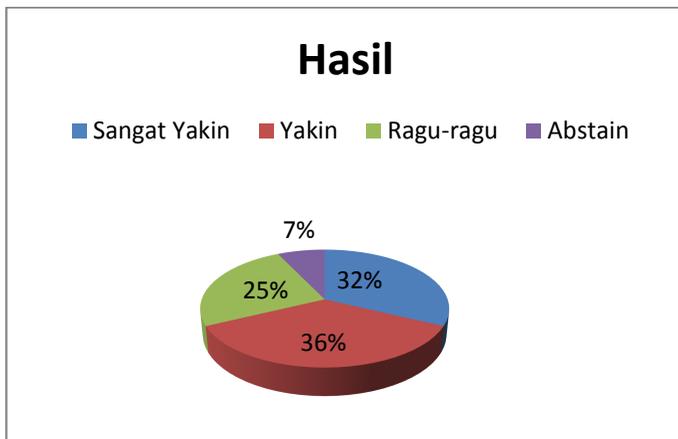
7. Menurut anda, apakah program studi umum di UIN Walisongo akan diminati masyarakat?



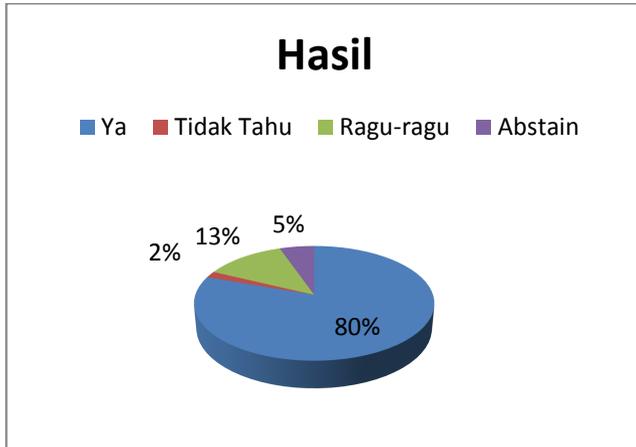
8. Menurut anda, apakah perubahan status IAIN menjadi UIN akan berdampak pada melemahnya studi Islam di UIN?



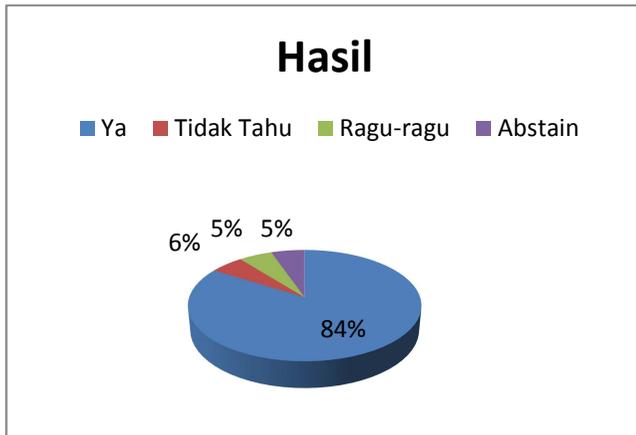
9. Se jauh manakah keyakinan anda bahwa perubahan status IAIN Walisongo menjadi UIN tidak akan berpengaruh pada melemahnya studi islam di kampus?



10. Menurut anda apakah program studi keislaman di UIN Walisongo akan tetap diminati masyarakat?



11. Setujukah anda bahwa alumni UIN Walisongo harus berbeda dengan alumni perguruan tinggi umum?



12. Apakah anda yakin bahwa UIN Walisongo yang sedang dipersiapkan akan mampu mencetak sarjana muslim yang intelek (berpengetahuan tinggi) dan saleh (taat beragama)?

# Hasil

■ Ya ■ Tidak Tahu ■ Ragu-ragu ■ Abstain

