

Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Program KIP-Kuliah Terhadap Minat Mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara

Ficki Padli Pardede¹, Anugrah Mulia Tampubolon²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Hikmah Tebing Tinggi

fickipardede@gmail.com

anugrah.tampubolon@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis peningkatan kualitas layanan akademik dan program KIP-Kuliah di PTKIS Sumatera Utara. Penelitian ini termasuk penelitian kebijakan dengan metode penelitian kualitatif-kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PTKIS Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara dengan waktu penelitian bulan November-Desember 2020. Yang menjadi sampel penelitian adalah STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi, STAI JM Tanjung Pura, STAI-BR Sibuhuan, IAIDU Asahan, dan FAI UMSU. Sumber data yang digunakan adalah hasil observasi dan wawancara dengan unsur penyelenggara Pendidikan Tinggi Agama Islam Swasta (PTKIS), dengan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Nilai rata-rata kualitas layanan akademik dan KIP Kuliah PTKIS Sumatera Utara berada pada interval 3.90 dengan kategori memuaskan; 2) Untuk mengetahui kebijakan peningkatan kualitas layanan akademik sesuai dengan implementasi standar dikti yang mencakup penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan kualitas layanan akademik PTKIS Sumatera Utara.; dan 3) Kualitas layanan akademik dan KIP-Kuliah berpengaruh langsung terhadap minat mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara, hal ini dibuktikan dengan jumlah calon mahasiswa baru setiap tahun meningkat

Kata kunci: Layanan Akademik, KIP Kuliah, Minat Mahasiswa

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tingkat tinggi merupakan suatu lembaga yang memberi pelayanan. Selain itu universitas juga merupakan lembaga peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi. Masyarakat menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut (Amin, 2017).

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan mahasiswa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai fakultas, dan menyediakan informasi kepada mahasiswa. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan mahasiswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh mahasiswa (Gasperz, 2002).

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Maisaroh, 2005).

Terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut: (1) Kepercayaan atau kehandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (2) Daya tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. (3) Keyakinan (Assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4). Empati (Empathy) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan (5). Berwujud (Tangibles) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (J. Suprant, 2006).

Menurut Parasuraman bahwa konsep layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan (Parasuraman, 2001).

Dengan kualitas layanan yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi Pendidikan yang menjadi bidang utama dan pertama

menjadi penentu terhadap pencerdasan masyarakat, pendidikan benar-benar memberikan tempat di dalam membentuk karakter generasi muda sehingga mereka memiliki daya saing. Perubahan-perubahan itu membawa akibat yaitu persaingan yang ketat antar perguruan tinggi dalam mendapatkan calon mahasiswa baru, bagaimana setiap perguruan tinggi berusaha mengemas produk yang ditawarkan itu dengan berbagai penawaran yang diberikan seperti mutu pendidikan yang baik dengan biaya yang terjangkau (Wijaya, 2011).

Sekarang ini, minat, kebutuhan serta apresiasi masyarakat terhadap perguruan tinggi terus berkembang. Hal ini diindikasikan dengan semakin banyaknya peminat masyarakat mendirikan pendidikan tinggi dan minat calon mahasiswa masuk perguruan tinggi di tingkat diploma, sarjana maupun tingkat pascasarjana juga semakin tinggi. Saat ini di Indonesia terdapat kurang lebih 4000 Perguruan Tinggi yang setiap tahunnya memperebutkan calon mahasiswa baru. Belum lagi, negara-negara asing yang gencar mempromosikan pendidikan di Indonesia. Mereka memperkenalkan berbagai kelebihan yang didapatkan mahasiswa apabila kuliah di negara mereka. Maka dari itu, setiap Perguruan Tinggi harus memikirkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan dan menarik minat masyarakat. Hal yang sama juga dialami oleh Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS), yang mana dari tahun ketahun jumlah mahasiswa PTKIS semakin bertambah. Oleh karena itu, PTKIS sebagai institusi pendidikan tinggi perlu menyiapkan layanan akademik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Institut Agama Islam, Universitas Islam Negeri dan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) merupakan Pendidikan Tinggi yang bernuansa Islam dan juga memiliki kedudukan strategis dalam Pendidikan Nasional. Berdasarkan hal tersebut, dapat diindikasikan bahwa masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim menjadi pangsa pasar yang potensial bagi keberlangsungan Pendidikan Tinggi Islam di Indonesia.

Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) merupakan Lembaga Pendidikan Tinggi yang dikelola Kementerian Agama Republik Indonesia. Secara kelembagaan, PTKIS merupakan bagian dari pengembangan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, dan secara kuantitas PTKIS memiliki kontribusi besar bagi pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan hal tersebut, PTKIS merupakan lembaga penting dan potensial untuk dikembangkan keberadaannya. Adapun data PTKIS yang potensial dikembangkan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Data PTKI di Indonesia Tahun 2022

No.	Jenis PTKIS	Jumlah	Persen
1	Universitas Islam Negeri	29	3.43%
2	Institut Agama Islam Negeri	24	2.84%
3	Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri	5	0.59%
4	Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Swasta	788	93.14%
Jumlah		846	100%

Sumber: <http://diktis.kemenag.go.id> (diakses 05 Oktober 2022) diolah peneliti

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Swasta lebih besar jika dibanding dengan jumlah PTKIN yang tersebar di wilayah Indonesia. Begitu juga dengan keberadaan PTKIS di lingkungan Koordinator Pendidikan Tinggi Agama Islam Swasta (KOPERTAIS) wilayah IX Sumatera Utara sangat potensial untuk dikembangkan. Saat ini jumlah PTKIS wilayah IX Sumatera Utara kurang lebih sekitar 46 PTKIS yang terdiri dari 37 Sekolah Tinggi, 1 Institut, dan 8 Universitas Islam. Untuk lebih jelasnya perhatikan tabel di bawah ini:

Tabel 2. Data PTKIS di Lingkungan Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara Tahun 2022

No.	Jenis PTKIS	Jumlah	Persen
1	Universitas Islam	8	17.40%
2	Institut Agama Islam	1	2.17%
3	Sekolah Tinggi Agama Islam	37	80.43%
Jumlah		46	100%

Sumber: Data Kopertais wilayah IX Sumut (diakses 05 Oktober 2022) diolah peneliti

Dari tabel di atas, dapat diinformasikan bahwa jumlah PTKIS di lingkungan Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara didominasi oleh Sekolah Tinggi Agama Islam yaitu sekitar 46 STAI (80.43%).

Berdasarkan realita tersebut maka PTKIS sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Adapun bentuk layanan akademik yang dimiliki PTKIS yaitu berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, pengurusan bebas mata kuliah, pendaftaran wisuda, kelengkapan data alumni, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Dan berdasarkan kenyataannya bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai kampus PTKIS tidak terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi akademik kampus sudah berperan sebagai service provider dan fasilitator dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian empiris berkenaan dengan layanan akademik untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (consumer service quality) (Jaedun dan Ishartiwi, 2011). Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Endang Fatmawati (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/reliability, responsiveness/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Selain layanan akademik yang dapat menarik minat masyarakat untuk melanjutkan kuliah di PTKIS yaitu adanya program Bidikmisi. Bidikmisi berubah wajah menjadi KIP-Kuliah sejak tahun 2020. Kebijakan Kartu Indonesia Pintar (KIP)-Kuliah merupakan program pemerintah yang diluncurkan untuk mengatasi masalah yang terjadi, karena masih banyak ditemukan kasus mahasiswa yang masih usia sekolah namun putus sekolah karena kesulitan biaya. KIP-Kuliah adalah bantuan biaya pendidikan dari pemerintah Indonesia kepada calon mahasiswa yang memiliki potensi akademik baik namun memiliki keterbatasan dalam hal ekonomi. Berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022, PTKIS di Lingkungan Kopertais Wilayah IX merupakan salah satu perguruan tinggi swasta sebagai penyelenggara Beasiswa KIP-Kuliah. Dan dengan adanya program KIP-Kuliah di PTKIS minat masyarakat untuk melanjutkan Pendidikan Tinggi Islam semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan setiap tahunnya calon mahasiswa baru di PTKIS semakin meningkat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa PTKIS Wilayah IX Sumatera Utara dapat dijelaskan sebagai berikut: 1. Pelayanan akademik dirasa memuaskan, tidak ada kesenjangan dengan harapan kami, bahwa segala urusan dalam proses akademik dapat diselesaikan tepat waktu. 2. Dengan adanya program bantuan KIP-Kuliah, tidak ada lagi alasan untuk tidak melanjutkan pendidikan tinggi. Program ini sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki kualitas baik namun ekonomi di bawah rata-rata. Maka untuk membuktikan hal tersebut, diperlukan kuesioner untuk mengukur minat mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang mengacu pada perasaan tertarik atau tidaknya mahasiswa. Namun demikian, meskipun Program KIP-Kuliah ini sangat memberikan kontribusi terhadap minat masyarakat untuk melanjutkan ke Pendidikan Tinggi, terdapat ketidaksenangan antara

penetapan kuota terhadap jumlah mahasiswa disetiap PTKIS yang berada di wilayah Kopertais jika dibandingkan dengan kampus swasta di bawah naungan Kopertis (Kemendikbud).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kebijakan karena dalam rangka peningkatan kualitas layanan akademik PTKIS. Penelitian ini mengkaji Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Indonesia pasal 4 ayat 1 dan 2 menetapkan bahwa: Standar Nasional Pendidikan terdiri atas: (a) Standar kompetensi lulusan; (b) Standar isi pembelajaran; (c) Standar proses pembelajaran; (d) Standar penilaian pembelajaran; (e) Standar dosen dan tenaga pendidikan; (f) Standar sarana dan prasarana pembelajaran; (g) Standar pengelolaan pembelajaran; dan (h) Standar pembiayaan pembelajaran, dan Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022, tentang penetapan kuota KIP-Kuliah pada PTKIS. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survei. Penelitian survei merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang berlangsung secara alamiah tanpa mendapat perlakuan (treatment) dari peneliti seperti halnya jenis penelitian eksperimen (Sugiyono, 2009:3).

Penelitian ini dilakukan di 5 PTKIS Kopertais Wilayah IX yang tersebar di Sumatera Utara, dengan waktu penelitian bulan November-Desember 2022. Subjek dalam penelitian ini mencakup semua unsur pimpinan dan pelaksana pada PTKIS yang terdapat di lingkungan Koordinator Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (KOPERTAIS) Wilayah IX Sumatera Utara. Berdasarkan data yang diperoleh dari KOPERTAIS Wilayah IX Sumatera Utara, jumlah PTKIS yang terdapat di KOPERTAIS Wilayah IX Sumatera Utara Tahun Akademik 2021/2022, terdapat 46 PTKIS yang terdiri dari 8 Universitas, 1 Institut, dan 37 Sekolah Tinggi. Dan yang menjadi sampel penelitian (5 PTKIS) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Sampel Penelitian

No	Nama PTKI	Kualifikasi	Alamat
1	2	3	4
1	STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi	ST	Jalan Gatot Subroto Km 3 No. 3 Tebing Tinggi
2	STAI Jam'iyah Mahmudah Tanjung Pura	ST	Jalan Syekh M. Yusuf No. 24, Pekan Tj.Pura Langkat
3	STAI Barumon Raya	ST	Jalan Kihajar Dewantara No. 66 B Sibuhuan Padang Lawas
4	Institut Agama Islam Daar Al Ulum Asahan	Ins	Jalan Mahoni, Mekar Baru, Kec. Kota Kisaran Barat, Asahan
5	FAI Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.	Univ	Jalan Glugur Darat II, Kec. Medan Timur Kota Medan

Sumber: Data statistik kopertais wilayah IX Sumut 2022, data diolah

Sumber data dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara dengan unsur penyelenggara Pendidikan Tinggi Agama Islam Swasta (PTKIS), dengan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah teknik angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara

Koordinatorat Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (KOPERTAIS) dibentuk dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 74 Tahun 1982, setelah melalui beberapa kali penyempurnaan. Sampai saat ini, status Kopertais masih tetap sebagai lembaga non struktural. Kopertais Wilayah IX merupakan salah satu Kopertais dari 14 Kopertais di wilayah Indonesia.

Wilayah kerja Kopertais IX, mencakup kerja wilayah Provinsi Sumatera Utara. Sampai saat ini, keberadaan PTKIS di lingkungan Kopertais wilayah IX Sumatera Utara berjumlah 46 PTKIS, yang terdiri dari 37 Sekolah Tinggi Agama Islam, 1 Institut Agama Islam dan 8 Universitas Islam.

Profil 5 PTKIS Wilayah IX Sumatera Utara

a. STIT AL-Hikmah Tebing Tinggi

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Hikmah Tebing Tinggi merupakan salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta di Indonesia yang berbentuk Sekolah Tinggi, yang dikelola Kementerian Agama dan berada di Kopertais Wilayah IX provinsi Sumatera Utara Ditjen Pendidikan Islam yang beralamat Jalan Gatot Subroto Km 3 No. 3, Lubuk Raya, Kec. Padang Hulu Kota Tebing. STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi merupakan pengembangan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hikmah Medan secara resmi berubah pada tahun 2004 pada hari Sabtu tanggal 19 November 2004, yang dipelopori oleh Ir. H. Marapinta Harahap, M.AP, MM sebagai ketua yayasan, Drs. Zainuddin Siregar, SH, SE, MM sebagai ketua BPH, Drs. Masdar Limbong, M.Pd sebagai sekretaris BPH, alm. Salman Rasidi, MA sebagai Ketua STIT Al- Hikmah Tebing Tinggi.

Selanjutnya pada Tahun 2007 Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor: Dj.I/177/2007 Tentang Persetujuan pendirian Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta Tahun 2007. Serta Berubah Nama Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hikmah Medan Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Hikmah Tebing Tinggi. Sesuai dengan yang tertulis pada akte notaris, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Hikmah Tebing Tinggi berada dibawah Yayasan Perguruan Tinggi Islam Al-Hikmah (YASPETIA) yang saat ini memiliki 4 (empat) jurusan/prodi, yaitu: Pendidikan Agama Islam (PAI), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD), dan Tadris Matematika (TMM). Pada tahun akademik 2022/2023, dalam pelaksanaan kegiatan akademik STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi membina dan mengembangkan mahasiswa sebanyak 845 mahasiswa yang dibina 32 dosen dan 8 tenaga pendidikan dan meluluskan alumni sebanyak 929 mahasiswa sarjana (S-1) dan Terakreditasi “ BAIK “ dengan Nomor 1709/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/X/2022. Untuk lebih jelasnya, profil STIT Al Hikmah Tebing Tinggi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Profil STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi T.A 2022/2023

No	Prodi/Akreditasi	Tenaga		Sapras			Mhs
		Pendidik	Kepen	Kelas	RK	Lab	
1	PAI / Sangat Baik	9	2	5	1	3	394
2	PGMI / Baik	8	2	4	1	3	269
3	PIAUD / Baik	8	2	2	1	3	117
4	TMM / Baik	7	2	2	1	3	65
Jumlah		32	8	13	4	12	845

Sumber: STIT Al Hikmah Tebing Tinggi tahun 2022

Pascaterbitnya Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022 tanggal 5 Agustus 2022, termasuk tentang penetapan STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi sebagai Perguruan Tinggi Penyelenggara (PTP) KIP-Kuliah, pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2022. Adapun perkembangan jumlah penerima KIP-Kuliah dari tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 5. Jumlah Mahasiswa STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi Penerima KIP-Kuliah

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2018	-
2	2019	-
3	2020	10
4	2021	10
5	2022	10
Jumlah		30

Sumber: STIT Al Hikmah Tebing Tinggi tahun 2022, data diolah

b. STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura

Sekolah Tinggi Agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura merupakan salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta di Indonesia yang berbentuk Sekolah Tinggi, yang dikelola Kementerian Agama dan berada di Kopertais Wilayah IX provinsi Sumatera Utara Ditjen Pendidikan Islam yang beralamat Jalan Syekh M.Yusuf No. 24, Pekan Tj.Pura, Kec. Tj. Pura, Kabupaten Langkat.

STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura Langkat adalah salah satu perguruan tinggi Islam yang ada di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Tidak banyak yang mengetahui bahwa sekolah tinggi ini merupakan salah satu perguruan tinggi tertua di Indonesia. Melalui perjalanan sejarah yang panjang, sekolah tinggi agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura Langkat yang selanjutnya disingkat menjadi STAI-JM, mampu mempertahankan eksistensinya hingga saat ini.

Adapun Kesultanan Langkat yang merupakan salah satu kerajaan terkaya di Sumatera Utara yang telah meletakkan pondasi awal berdirinya STAI-JM sehingga menjadi kampus ternama di Kabupaten Langkat. Dimasa kejayaan kesultanan Langkat yang dipimpin oleh Sultan Abdul Aziz, kerajaan berhasil membangun sarana-sarana pendidikan bagi masyarakat. Ada 3 bangunan utama sebagai lembaga pendidikan ketika itu, antara lain Madrasah Maslurah

yang didirikan pada tahun 1912, Madrasah Aziziah pada tahun 1914 dan Madrasah Mahmudiyah tahun 1921.

Ketiga lembaga pendidikan tersebut kemudian diberi nama dengan perguruan Jama'iyah Mahmudiyah. Pada tahun 1923 perguruan Jama'iyah Mahmudiyah telah memiliki 22 ruang belajar, 12 ruang asrama, disamping berbagai fasilitas lainnya seperti 2 buah Aula, sebuah rumah panti asuhan untuk yatim piatu, kolam renang, lapangan bola dan sebagainya. Untuk meningkatkan mutu pendidikan pada perguruan Jama'iyah Mahmudiyah, maka tenaga pengajarnya sebagian besar merupakan guru-guru yang pernah belajar ke Timur tengah seperti Makkah, Medinah dan Mesir.

Mereka semua dikirim atas biaya Sultan setelah sebelumnya diseleksi terlebih dahulu, hingga sekitar tahun 1930 siswasiswa yang belajar di perguruan ini sekitar 2000 orang yang berasal dari berbagai macam daerah. Dengan berdirinya lembaga-lembaga pendidikan tersebut, maka Langkat menjadi salah satu dari tempat yang dituju oleh pencari-pencari ilmu dari berbagai daerah. Disebutkan bahwa selain dari masyarakat Langkat yang belajar pada kedua maktab tersebut, maka banyak pelajarpelajar yang datang dari dalam dan luar pulau Sumatera, seperti Riau, Jambi, Tapanuli, Kalimantan Barat, Malaysia, Brunei dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan masalah intelektual, kesultanan Langkat memiliki seorang Amir Hamzah yang dikenal sebagai seorang penyair, sastrawan dan pahlawan Nasional. Selain itu, terdapat beberapa ulama dan orang besar yang pernah berguru di madrasah- madrasah ini diantaranya: Syekh H. Abdullah Afifuddin, Syekh H. Abdurrahim Abdullah, Syekh H. Salim Fakhri, Syekh H. Abdul Hamid Zahid, H. Adam Malik (Mantan Wakil Presiden Republik Indonesia) dan Prof. Dr. H. Abdullahsyah, MA (Ketua MUI Sumut).

Dalam biografinya Adam Malik menyebutkan bahwa madrasah Al-masrullah termasuk lembaga yang mempunyai bangunan bagus dan modern menurut ukuran zaman tersebut. Dimana masing-masing anak dari keluarga berada (kaya) mendapat kamar-kamar tersendiri. Sistem pendidikan yang dijalankan pada sekolah ini sama seperti sistem sekolah umum di Inggris, di mana anak laki-laki usia 12 tahun mulai dipisahkan dari orang tua mereka untuk tinggal di kamar-kamar tersendiri dalam suasana yang penuh disiplin. Fasilitas olah raga juga disediakan di sekolah tersebut seperti lapangan untuk bermain bola dan kolam renang milik kesultanan Langkat.

Berdasarkan kenangan kejayaan masa lampau tersebut, STAI-JM terus berupaya melakukan inovasi dalam membangun pendidikan, khususnya di Kabupaten Langkat. Dalam perkembangannya saat ini kampus STAI-JM telah membuka 5 program studi pilihan, antara lain Pendidikan Agama Islam (PAI), Akhwalul Syaksyah (AS), Perbankan Syariah (PS) dan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI). Adapun kelima program studi tersebut merupakan program studi jenjang strata satu (S1). Berkat kerja keras yang telah dilakukan oleh seluruh sivitas akademika, STAI-JM terus berkembang hingga hari ini. Sekolah Tinggi Agama Islam Jama'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura Langkat sudah terlihat memperoleh akreditasi "C" secara institusi yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor: 585/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/VIII/2020. Pada tahun akademik 2022/2023 membina dan mengembangkan mahasiswa sebanyak 1.008 mahasiswa yang dibina oleh 52 dosen dan 10 tenaga pendidikan. Untuk lebih jelasnya, profil STAI-JM Tanjung Pura Langkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Profil STAI-JM Tanjung Pura Langkat T.A 2022/2023

No	Prodi/Akreditasi	Tenaga		Sapas			Mhs
		Pendidik	Kependidikan	Kelas	RK	Lab	
1	AS / Baik	8	2	4	2	3	80
2	MPI / Baik	11	2	5	2	3	108
3	PAI / B	20	2	15	2	3	496
4	PS / Baik	9	2	7	2	2	196
5	PGMI / B	4	2	4	2	3	128
Jumlah		52	10	35	10	14	1008

Sumber: STAI-JM Tanjung Pura Langkat tahun 2022, data diolah

Pascaterbitnya Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022 tanggal 5 Agustus 2022, termasuk tentang penetapan STAI-JM Tanjung Pura Langkat sebagai Perguruan Tinggi Penyelenggara (PTP) KIP-Kuliah, pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2022. Adapun perkembangan jumlah penerima KIP-Kuliah dari tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 7. Jumlah Mahasiswa STAI-JM Tanjung Pura Langkat Penerima KIP-Kuliah

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2018	7
2	2019	10
3	2020	15
4	2021	15
5	2022	15
Jumlah		62

Sumber: STAI-JM Tanjung Pura Langkat tahun 2022, data diolah

c. STAI Barumun Raya Sibuhuan

Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya (STAI-BR) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta di Indonesia yang berbentuk Sekolah Tinggi, yang dikelola Kementerian Agama, dan berada di Kopertais Wilayah IX provinsi Sumatera Utara Ditjen Pendidikan Islam, dipimpin oleh Drs. H. Syafaruddin Hasibuan yang beralamat di Jalan Kihajar Dewantara No. 66B Sibuhuan, Kecamatan Lubuk Barumun, Kabupaten Padang Lawas tepatnya dibawah yayasan Pondok Pesantren Syekh Muhammad Dahlan. Sejak tahun 2008 Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya Sibuhuan telah berdiri Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor : Dj.I/302/2008 Tentang Persetujuan pendirian Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta Tahun 2008 tepatnya tanggal 04 November 2008 beserta Izin Operasional dua program studi yaitu Program Studi Ahwal al-Syakhshiyah dan Program Studi Perbankan Syariah. STAI Barumun Raya Sibuhuan memiliki empat jurusan/prodi. Pada tahun akademik 2022/2023 membina dan mengembangkan mahasiswa sebanyak 838 mahasiswa yang dibina 41 dosen dan 8 tenaga pendidikan dan meluluskan alumni sarjana (S-1) dan Terakreditasi "B" berdasarkan surat keputusan BAN-PT dengan nomor: 1031/SK/BAN-PT/Aks.KP/PT/IX/2022

Untuk lebih jelasnya, profil Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya Sibuhuan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Profil STAI-BR Sibuhuan T.A 2022/2023

No	Prodi/Akreditasi	Tenaga		Sapras			Mhs
		Pendidik	Kepen	Kelas	RK	Lab	
1	AS / Baik	10	2	4	2	2	110
2	PGMI / Baik	11	2	9	2	2	463
3	PIAUD / Baik	8	2	4	2	2	97
4	PS / Baik	12	2	4	2	1	186
Jumlah		41	8	21	8	7	838

Sumber: STAI-BR Sibuhuan tahun 2022, data diolah

Pascaterbitnya Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022 tanggal 5 Agustus 2022, termasuk tentang penetapan STAI Barumun Raya Sibuhuan sebagai Perguruan Tinggi Penyelenggara (PTP) KIP-Kuliah, pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2022. Adapun perkembangan jumlah penerima KIP-Kuliah dari tahun 2019-2022 yaitu:

Tabel 9. Jumlah Mahasiswa STAI-BR Sibuhuan Penerima KIP-Kuliah

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2019	-
2	2020	10
3	2021	15
4	2022	10
Jumlah		25

Sumber: STAI-BR Sibuhuan tahun 2022, data diolah

d. IAIDU Asahan

Institut Agama Islam Daar Al Uluum (IAIDU) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta di Indonesia yang berbentuk Institut, yang dikelola Kementerian Agama dan berada di Kopertais Wilayah IX provinsi Sumatera Utara Ditjen Pendidikan Islam yang beralamat Jalan Jalan Mahoni, Mekar Baru, Kec. Kota Kisaran Barat, Kabupaten Asahan. IAIDU Asahan berstatus Badan Hukum “Yayasan Pesantren Modern Daar Al Uluum Asahan-Kisaran” yang didirikan melalui Akta Notaris Johan Palti Sirumeang, SH pada tanggal 10 Maret 1977 No.10 Medan, serta Akte Notaris Ny.Isli Burhanuddin Siregar, SH tanggal 21 Juli 1995 No. 12 Kisaran. Institut Agama Islam Daar Al Uluum Asahan memiliki enam jurusan/prodi. Pada tahun akademik 2022/2023 IAIDU membina dan mengembangkan mahasiswa sebanyak 1.246 mahasiswa yang dibina 54 dosen dan 12 tenaga pendidikan dan Terakreditasi “ B “. Untuk lebih jelasnya, profil Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Batu Bara dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Profil IAIDU Asahan T.A 2022/2023

No	Prodi/Akreditasi	Tenaga		Sapras			Mhs
		Pendidik	Kepen	Kls	RK	Lab	
1	PAI/B	10	2	6	2	3	585
2	MPI/Baik	6	2	4	2	3	171
3	PIAUD / Baik	12	2	4	2	3	65
4	Hukum Ekonomi /Baik S	7	2	4	2	3	152
4	HKI / Baik	12	2	4	2	3	141

5	KPII / Baik	7	2	4	2	3	132
Jumlah		54	12	26	12	18	1.246

Sumber: IAIDU Asahan tahun 2022, data diolah

Pascaterbitnya Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022 tanggal 5 Agustus 2022, termasuk tentang penetapan IAIDU Asahan sebagai Perguruan Tinggi Penyelenggara (PTP) KIP-Kuliah, pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2022. Adapun perkembangan jumlah penerima KIP-Kuliah dari tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 11. Jumlah Mahasiswa IAIDU Asahan Penerima KIP-Kuliah

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2018	-
2	2019	-
3	2020	9
4	2021	15
5	2022	15
Jumlah		39

Sumber: IAIDU Asahan tahun 2022, data diolah

e. FAI Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang beralamat Jalan Glugur Darat II, Kec. Medan Timur Kota Medan. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan salah satu PTKIS di bawah naungan Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara yang berbentuk Universitas. FAI UMSU juga merupakan gabungan dari dua fakultas sebelumnya yaitu Fakultas Ushuluddin dan Tarbiyah, izin operasional Fakultas Ushuluddin dengan status terdaftar dari Pemerintah c/q Departemen Agama RI tahun 1975 dengan Nomor: KEP/D.VI/177/1975 tanggal 27 Juni 1975. Sedangkan izin operasional dengan status terdaftar Fakultas Tarbiyah dari Pemerintah c/q Departemen Agama RI tahun 1989 dengan Nomor 55 tahun 1989 tanggal 1 Maret.

Status Terdaftar Program Studi Pendidikan Agama Islam meningkat dari "TERDAFTAR" menjadi "DIAKUI" Tahun 1996 tanggal 17 Oktober 1996 terjadi perubahan dengan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 56 Tahun 1992 tanggal 19 Februari 1992. Sampai 16 Oktober 1996 PS Pendidikan Agama Islam ini masih bernama Fakultas Tarbiyah. Perubahan nama menjadi Fakultas Agama Islam terjadi pada tanggal 17 Oktober 1996 jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah) dan jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (Dakwah) dengan nomor 497 tahun 1996 tanggal 17 Oktober 1996.

Perkembangan perubahan menjadi Fakultas Agama Islam secara singkat dapat dilihat pada tahapan berikut ini: Tahun 1975: Fakultas Ushuluddin, Tahun 1980: Fakultas Syariah, Tahun 1987: Fakultas Tarbiyah, Tahun 1996 : Fakultas Agama Islam.

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara memiliki empat jurusan/prodi. Pada tahun akademik 2022/2023 membina dan mengembangkan mahasiswa sebanyak 1.733 mahasiswa yang dibina 50 dosen dan 8 tenaga pendidikan dan meluluskan alumni sarjana (S-1), dan terakreditasi "Unggul" berdasarkan Surat Keputusan Direktur Dewan Eksekutif BAN-PT No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022. Untuk lebih jelasnya, profil Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 12. Profil FAI UMSU T.A 2022/2023

No	Prodi/Akreditasi	Tenaga		Sapras			Mhs
		Pendidik	Kepen	Kelas	RK	Lab	
1	PAI / Unggul	23	2	30	2	3	957
2	PS / A	9	2	9	2	3	273
3	PIAUD / Baik Sekali	8	2	5	2	3	77
4	MBS/ A	10	2	13	2	3	426
Jumlah		50	8	57	8	12	1733

Sumber: FAI UMSU tahun 2022, data diolah

Pascaterbitnya Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kemenag RI Nomor B-1868/Dt.I.III/PP.04/08/2022 tanggal 5 Agustus 2022, termasuk tentang penetapan FAI UMSU sebagai Perguruan Tinggi Penyelenggara (PTP) KIP-Kuliah, pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2022. Adapun perkembangan jumlah penerima KIP-Kuliah dari tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 13. Jumlah Mahasiswa FAI UMSU Penerima KIP-Kuliah

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2018	10
2	2019	10
3	2020	8
4	2021	19
5	2022	19
Jumlah		66

Sumber: FAI UMSU tahun 2022, data diolah

Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan Akademik dan KIP Kuliah

Untuk mengetahui kualitas layanan akademik PTKIS Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Rekapitulasi Deskripsi Kualitas Layanan Akademik

No	Nama PTKIS	Unsur-Unsur Kualitas Layanan Akademik						Nilai	
		Asp-1	Asp-2	Asp-3	Asp-4	Asp-5	Asp-6	Jumlah	Rata-Rata
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	STIT Al-Hikmah	3.90	4.30	3.83	4.20	3.86	4.20	24.29	4.05
2	STAI JM	3.40	3.94	3.83	4.30	4.14	4.00	23.61	3.94
3	STAI-BR	3.70	3.88	3.83	4.10	3.86	3.80	23.17	3.86
4	IAIDU	3.00	3.65	3.17	3.40	3.71	3.80	20.73	3.46
5	FAI Umsu	4.30	4.11	4.00	4.10	4.00	4.40	24.91	4.15
Nilai Total		18.30	19.88	18.66	20.10	19.57	20.20	116.71	19.46
Nilai Rata-Rata		3.66	3.98	3.73	4.02	3.91	4.04	23.34	3.90

Sumber: diolah peneliti

Rentang Nilai R Kualitas:

- 4.40 - 5.00 = Sangat Memuaskan
- 3.70 - 4.39 = Memuaskan
- 2.90 - 3.69 = Cukup Memuaskan
- 2.00 - 2.89 = Tidak Memuaskan
- 1.00 - 2.00 = Sangat Tidak Memuaskan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara pada aspek tangible berada pada interval 3.66 dengan kategori cukup memuaskan, aspek Reliability berada pada interval 3.98 dengan kategori memuaskan, aspek Responsiveness berada pada interval 3.73 dengan kategori memuaskan, aspek Assurance berada pada interval 4.02 dengan kategori memuaskan, aspek Empathy berada pada interval 3.91 dengan kategori memuaskan, aspek Information System berada pada interval 4.04 dengan kategori memuaskan, dan nilai rata-rata untuk semua aspek kualitas layanan akademik dan KIP-Kuliah PTKIS Sumatera Utara berada pada interval 3.90 dengan kategori memuaskan.

Senada dengan yang disampaikan oleh salah satu mahasiswa STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi:

“...sejauh ini layanan akademik berupa sarana prasarana sudah cukup memuaskan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dimana tahun lalu ada penambahan ruang kelas, laboratorium, dan tahun ini ada penambahan kipas angin disetiap ruang kelas. Dan untuk alat pembelajaran dan media pembelajaran perlu ditinjau kembali karena sampai sekarang belum mencukupi atau melengkapi dalam

setiap proses pembelajaran salah satu contohnya infokus, apalagi saat ini sudah memasuki Era 5.0 dimana segala proses pembelajaran dituntut menggunakan berbasis teknologi dan informatika...”

Lebih lanjut diungkapkan oleh salah satu mahasiswa STIT JM Tanjung Pura, beliau menyatakan:

“...dalam penyampaian materi sudah sesuai dengan yang tertulis di silabus, kualifikasi dosen juga sudah sesuai dengan bidang masing-masing serta setiap dosen membuat rencana pembelajaran semester sebelum perkuliahan dimulai, dan biasanya disetiap awal perkuliahan materi yang akan dicapai dalam satu semester dijelaskan oleh setiap dosen beserta teknik penilaiannya...”

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, untuk mendeskripsikan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan kualitas layanan akademik di PTKIS Wilayah IX Sumatera Utara, maka atas dasar tersebut, dalam bagian ini akan dideskripsikan hasil penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan kualitas layanan akademik di lima PTKIS Kopertais Wilayah IX Sumatera Utara, serta mendeskripsikan dampak kualitas layanan akademik dan program KIP-Kuliah terhadap minat mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara.

Deskripsi penetapan kualitas layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara:

Penetapan kualitas layanan akademik dilakukan dengan menempuh langkah-langkah strategis meliputi pembentukan tim, pengumpulan data (diagnosis), perumusan Renstra (peletakan dasar filosofis, perumusan visi dan misi, tujuan dan nilai, analisis situasi, perumusan kebijakan strategis, perumusan rencana pengembangan jangka panjang, perumusan strategi pembiayaan, dan perumusan pengendalian strategis), pembahasan, dan sosialisasi. Salah satu prosedur penetapan kualitas akademik adalah melalui penetapan visi kampus. Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Rencana Strategis dan pada Organisasi Tata Kerja setiap kampus memiliki visi. Adapun visi dari kelima PTKIS Sumatera Utara sebagai berikut”

- a. Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Hikmah Tebing Tinggi
Adapun Visi STIT Al Hikmah Tebing Tinggi yaitu “Menjadi Perguruan Tinggi Islam yang Unggul dan kompetitif di tingkat regional dan nasional dalam mengembangkan disiplin ilmu kesilaman dan pendidikan berbasis akhlakul karimah pada tahun 2030”
- b. Sekolah Tinggi Agama Islam Jam’iyah Mahmudiyah Tanjung Pura
Adapun visi STAI JM Tanjung Pura yaitu: “Menjadi pusat penyelenggara dan pengembangan ilmu pengetahuan keislaman yang unggul dibidang kewirausahaan, professional serta berwawasan Nasional”.
- c. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Barumon Raya Sibuhuan
Adapun visi STAI-BR Sibuhuan yaitu: “Menjadi Perguruan Tinggi Islam yang unggul dan inovatif dalam menghasilkan lulusan yang berdaya saing nasional”
- d. Institut Agama Islam Daar Al-Uluum (IAIDU) Asahan
Adapun visi IAIDU Asahan “Menjadi Perguruan Tinggi yang unggul dalam keilmuan Islam yang integratif, berakhlakul karimah dan berkepribadian Islam pada 2030”.
- e. Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Adapun visi FAI UMSU “Menjadikan Fakultas Agama Islam yang unggul dalam membangun peradaban bangsa dengan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman, teknologi dan sumber daya manusia berdasarkan al-Islam dan Kemuhammadiyaan”.

Senada dengan apa yang disampaikan kepala LPM STAI JM Tanjung Pura bahwa untuk mewujudkan kampus yang berkualitas haruslah melalui tahapan penetapan yang benar, terukur efektif dan efisien.

Adapun tahapan yang dilaksanakan dalam perencanaan adalah disusunnya kerangka pengembangan kampus dengan penetapan; 1) visi, misi, tujuan dan sasaran; 2) kerangka pengembangan STAI JM Tanjung Pura; 3) kebijakan dan program strategis; 4) proyeksi pembiayaan; 5) tahapan dan target pencapaian. Hal itu dilakukan melalui analisis SWOT oleh pimpinan dan team mutu STAI JM Tanjung Pura

Deskripsi pelaksanaan kualitas layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara

Pentingnya sebuah layanan akademik di Perguruan Tinggi. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Perguruan Tinggi akan mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran serta mempengaruhi kualitas lembaga secara keseluruhan. Oleh karena itu sudah semestinya layanan akademik dilakukan secara baik, memenuhi semua harapan mahasiswa dan mengutamakan aspek kualitas. Adapun program akademik dan kemahasiswaan yang dilakukan PTKIS adalah:

- a. Kepuasan mahasiswa, Salah satu bentuk pelayanan di PTKIS adalah pelayanan administrasi akademik. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Pelayanan administrasi akademik sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mereka. Peran pelayanan administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi.
- b. Alumni, Pembibitan Alumni PTKIS adalah program penguatan bahasa asing dikhususkan ke bahasa Inggris dan Arab, diperuntukkan untuk alumni PTKIS agar bisa bersaing mendapatkan beasiswa S2 dan S3 ke luar negeri.
- c. Peningkatan ketersediaan dan penggunaan sarana teknologi dan informasi bagi mahasiswa. pengadaan dan peningkatan pemeliharaan sarana teknologi informasi dalam rangka mengaktifkan sistem informasi akademik.
- d. Program Bidang Bantuan, Kegiatan akademik PTKIS tidak akan berjalan secara optimal, manakala sarana dan prasarana pendidikannya masih belum memadai. Hal ini dapat dilakukan dengan melengkapi penunjang perkuliahan, optimalisasi ruang perkuliahan, ruang pertemuan akademik, ruang kerja dosen dan laboratorium serta kebersihan dan kerapian prodi, juga dapat dilakukan dengan penambahan dan pendayagunaan sarana dan prasarana agar kegiatan akademik efektif dan efisien. Selain itu, PTKIS juga menyiapkan program bantuan mahasiswa kurang mampu dan mahasiswa berprestasi.

Sejalan dengan hal itu, berdasarkan hasil wawancara dengan kbid akademik dan kemahasiswaan IAIDU Asahan:

“...adapun bentuk-bentuk layanan akademik di IAIDU Asahan adanya kerjasama bank dengan kampus dalam pembayaran uang kuliah, pengurusan surat aktif kuliah, surat

cuti, pengurusan KHS, KRS, bimbingan konseling, dan program bantuan belajar baik dari yayasan maupun dari pemerintah (sepesti beasiswa baznas, tahfiz, pemkab)...”

Didalam penyampaianya, pembayaran uang kuliah dilakukan secara bertahap (dicicil) dalam satu semester dibayar sebanyak tiga kali (diawal perkuliahan, mid semester, dan ujian akhir semester). Setelah pembayaran dilakukan, kemudian melapor ke pihak administrasi dengan menyerahkan bukti pembayaran, selanjutnya mahasiswa login ke website untuk mengisi dan mencetak KRS. Namun dalam hal mengurus surat baik surat aktif kuliah maupun surat cuti, mahasiswa dapat mengurusnya langsung keprodi masing-masing, baru pihak prodi berkolaborasi dengan bagian akademik. Lebih lanjut, hasil wawancara dengan bagian akademik STAI-BR Sibuhuan dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk layanan akademik yaitu: layanan administrasi, layanan pengajaran, layanan bimbingan akademik, layanan perpustakaan dan layanan praktikum.

Deskripsi evaluasi kualitas layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara

Evaluasi pimpinan di suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan melakukan penilaian terhadap langkah yang sudah diambil dalam menjalankan praktik manajemen perguruan tinggi tersebut. Seorang pemimpin harus melakukan penilaian terhadap langkah yang ditempuh dalam menetapkan praktik manajemen. Pemimpin perguruan tinggi harus merefleksikan tujuan, pembelajaran, adaptasi, kebutuhan dan dukungan yang diperlukan dalam menerapkan manajemen pada suatu perguruan tinggi. Evaluasi ini perlu dilakukan untuk memudahkan pemimpin dalam menyusun langkah dan strategi, guna mewujudkan manajemen perguruan tinggi yang didukung oleh sumber daya yang memadai (Syahrizal Abbas, 2008: 30-34).

Prosedur Evaluasi Semesteran pada praktek mengikuti langkah-langkah sebagai berikut; (1) pada awal semester, TKS menyelenggarakan rapat koordinasi untuk persiapan pemantauan dan evaluasi proses pembelajaran semester berjalan dengan mengakomodasi masukan dari Jurusan, (2) selama proses pembelajaran berlangsung, TKS memantau kepatuhan dosen terhadap peraturan akademik dan pencapaian standar akademi yang telah ditetapkan atau disepakati serta mencatat temuan-temuan yang diperoleh dalam semester berjalan, (3) pada minggu terakhir pembelajaran, TKS melakukan evaluasi dengan meminta para mahasiswa untuk mengisi lembar evaluasi proses pembelajaran setiap matakuliah yang diikuti, (4) pada akhir semester, TKS mengolah data dan merekam hasilnya sebagai bukti untuk tindakan perbaikan dan untuk memungkinkan pelacakan kembali data yang diperlukan, (5) TKS menyelenggarakan rapat koordinasi untuk menginventarisasi hasil pembelajaran program studi, menganalisis data hasil evaluasi serta merekomendasikan saran perbaikan yang diperlukan, (6) TKS melaporkan hasil evaluasi proses pembelajaran kepada TK2A, Ketuan Jurusan dan TPMA, (7) TKS membantu TK2A dan Ketua Jurusan dalam pembuatan laporan pelaksanaan penjaminan mutu jurusan dan evaluasi diri.

Berdasarkan wawancara dengan wakil ketua I STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi, beliau menyampaikan:

“...Evaluasi dilakukan agar kualitas layanan akademik dikampus ini meningkat senantiasa survive atas berbagai perubahan. dalam berbagai rapat terkait akademik, Ketua selalu menghimbau kepada para pimpinan di prodi yang membidangi akademik, untuk menyamakan persepsi bahwa kurikulum harus siap menjawab perubahan, sehingga apapun kreasi dan inovasi yang akan diciptakan akan dapat terakomodir, menghadirkan iklim positif terhadap pengembangan kualitas rekrutmen mahasiswa hingga lulusan kampus. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) merupakan pelaksana

akademik yang bertugas mengembangkan, mengaudit, memantau, dan menilai sistem penjaminan mutu internal bidang akademik. Mutu internal akademik dimaksud mencakup kegiatan pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengembangan ilmu, dan pengabdian kepada masyarakat. Biasanya evaluasi dilakukan setiap satu semester dan setiap akhir tahun. Evaluasi dilakukan bisa melalui Rapat Pimpinan, Rapat Koordinasi, Rapat Kerja, FGD dan dalam bentuk kegiatan Seminar.”

Lebih lanjut, hasil wawancara dengan wakil ketua 1 IADU Asahan program dan implementasi Tridharma Perguruan Tinggi di semua unit kerja. Secara garis besar ruang lingkup monev meliputi: (1) Monev bidang pendidikan; (2) Monev bidang penelitian; (3) Monev bidang pengabdian kepada masyarakat; (4) Monev bidang sumber daya (pengelolaan SDM, sarana prasarana, keuangan, lainnya); (5) Monev bidang manajerial (pengambilan keputusan, sistem informasi, lainnya).

Deskripsi pengendalian layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara

Disamping fungsi evaluasi, Pengendalian juga memiliki fungsi kaji ulang dan revisi. Dua fungsi terakhir merupakan upaya yang dilakukan manakala di tengah perjalanan terjadi penyimpangan dalam implementasi maupun perubahan-perubahan lingkungan yang sebelumnya tidak diprediksi yang dapat mempengaruhi jalannya perencanaan dan pengembangan strategi. Pengendalian yang dilaksanakan adanya Tim Koordinasi Kegiatan Akademik (TK2A) dan Tim Koordinasi Semesteran (TKS) pada setiap jurusan/program studi. TK2A terdiri atas sekretaris jurusan sebagai ketua, satu orang staf pengajar sebagai sekretaris dan dua orang staf pengajar sebagai anggota.

TKS terdiri atas satu orang staf pengajar sebagai ketua, satu orang staf pengajar sebagai sekretaris, dan satu orang mahasiswa dari setiap angkatan sebagai anggota. Berdasarkan dokumentasi di lapangan ditemukan TK2A bertugas; (1) memonitor dan mengevaluasi kesesuaian proses pembelajaran dengan kompetensi yang telah ditetapkan, (2) menindaklanjuti hasil evaluasi TKS, (3) membuat laporan pelaksanaan penjaminan mutu kepada TPMA, (4) membantu Ketua Jurusan / Program Studi dalam evaluasi diri Jurusan/Program Studi. Sedangkan TKS bertugas; (1) memantau dan membahas pelaksanaan proses belajar mengajar yang sedang berlangsung serta mengevaluasi pembelajaran pada akhir semester, (2) menginventarisasi hasil pembelajaran program studi, serta menyusun laporan dan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas berkelanjutan, (3) memantau kepatuhan dosen terhadap peraturan akademik yang telah ditetapkan dan disepakati, (4) mengolah dan merekam hasilnya sebagai bukti untuk tindakan perbaikan atau untuk memungkinkan pelacakan kembali data yang diperlukan, (5) membuat laporan pelaksanaan proses belajar mengajar kepada jurusan dan TK2A, (6) membantu pembuatan laporan pelaksanaan penjaminan mutu jurusan dan evaluasi diri.

Deskripsi peningkatan kualitas layanan akademik di PTKIS Sumatera Utara

Sebagai Sekolah Tinggi Agama Islam yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik mahasiswa dengan salah satu visi “Menjadi Perguruan Tinggi yang unggul dalam keilmuan Islam yang integratif, berakhlakul karimah dan berkepribadian Islam” dimana di dalam pelaksanaannya diterapkan sesuai dengan KKNi. Dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di PTKIS Sumatera Utara. Hal ini, senada dengan pernyataan Wakil Ketua 1 STAI-BR Sibuhuan berikut:

“...Peningkatkan Mutu Layanan Akademik Mahasiswa suatu keniscayaan yang harus benar-benar diterapkan di PTKIS Sumatera Utara. Layanan yang kita lakukan untuk itu ialah; baik dipembelajaran, sarana prasarana dan layanan administrasi. Untuk mewujudkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Model pendidikan dan pengajaran yang kita kembangkan adalah model Student Centred dengan pola fasilitatif dosen sebagai fasilitator diharapkan dengan pola ini akan berkembang ranah kognitif, afektif, psikomotorik dan ranah kooperatif mahasiswa. Ini menjadi salah satu upaya yang dapat dipilih untuk meningkatkan skills. PTKIS Sumatera Utara”.

Dari paparan di atas dapat digambarkan bahwa pengembangan Kompetensi merupakan peningkatan layanan akademik mahasiswa di bidang kurikulum dilakukan melalui pembelajaran pada perkuliahan PTKIS Sumatera Utara dengan menerapkan sistem Student Centred Pembelajaran terpusat kepada mahasiswa dosen sebagai fasilitator atau pendamping sehingga mahasiswa merasa dekat dan nyaman belajar. Dosen sebagai konsultan bagi mahasiswanya agar mahasiswa tumbuh dan berkembang keahliannya.

Pembelajaran yang dilaksanakan di PTKIS Sumatera Utara adalah berpusat pada mahasiswa dengan pola fasilitatif ini diharapkan ditargetkan terjadi perubahan dalam empat ranah yaitu: ranah kognitif, yaitu kemampuan berkembang dalam ranah pengetahuan, penalaran atau pikiran; ranah afektif, kemampuan yang mengutamakan perasaan, emosi, dan reaksi-reaksi yang berbeda berdasarkan penalaran, misalnya penerimaan, partisipasi, penentuan sikap; selanjutnya dengan model fasilitatif diharapkan berkembangnya ranah psikomotorik, yaitu kemampuan yang mengutamakan keterampilan jasmani misalnya, persepsi dan kreativitas; selanjutnya ranah kooperatif, yaitu kemampuan mahasiswa akan berkembang dalam ranah bekerja sama.

Selanjutnya dijelaskan oleh wakil dekan I FAI UMSU tentang upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan mutu perguruan tinggi dan kualitas layanan akademik mahasiswa realisasi target pencapaian arah pengembangan FAI UMSU pada setiap tahapan dilaksanakan melalui berbagai bidang, yang terdiri atas 9 (sembilan) bidang, yang dalam Renstra 2018-2028 dirumuskan menjadi strategi, kebijakan, dan indikator pengembangan. Sembilan bidang arah pengembangan kelembagaan dimaksud ialah pengembangan bidang kemahasiswaan dan alumni, pengembangan bidang organisasi kelembagaan dan kerjasama, pengembangan bidang sumber daya manusia, pengembangan bidang sarana dan prasarana, pengembangan bidang keuangan, pengembangan bidang teknologi dan informasi, pengembangan bidang pendidikan, pengembangan bidang penelitian dan pengembangan bidang pengabdian kepada masyarakat (Rencana Operasional 2018-2028 FAI UMSU).

Hal yang sama juga diungkapkan staf Akademik STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi. Dalam Rencana Strategis 2018-2028 adapun sasaran program STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi dalam peningkatan kualitas layanan akademik mahasiswa sebagai berikut:

- a. Pengembangan Bidang Akademis meliputi:
 - 1) Penelitian dan pengembangan kurikulum melalui program studi banding dalam dan luar negeri, workshop dan seminar
 - 2) Kualifikasi Tenaga Ekudatif sudah S3 10%
 - 3) Sarana dan Prasarana
 - 4) Metode seleksi dan mutu mahasiswa dan tenaga-tenaga lainnya
- b. Pengembangan Sasaran Fisik dan Meningkatkan Keuangan:

- 1) Sarana fisik dan bangunan
 - 2) Sarana peralatan pendidikan
 - 3) Sarana perpustakaan
 - 4) Sarana dana
 - 5) Mengelola berbagai unit usaha peningkatan keuangan
- c. Pengembangan Manajemen Organisasi Pendidikan
- 1) Pengembangan organisasi
 - 2) Pembinaan dan pengembangan tenaga administrative
 - 3) Pembinaan sistem dan prosedur
 - 4) Perencanaan pengendalian program pendidikan dan pengejaran
- d. Pengembangan Program Studi, membuka delapan program studi, yaitu:
- 1) Program studi pendidikan Guru Raudhatul Athfal (PGRA)
 - 2) Program studi Ekonomi Syari'ah
 - 3) Program studi Akuntansi Syari'ah
 - 4) Program studi Hukum Pidana Islam
- e. Pengembangan Kegiatan Penelitian yang meliputi:
- 1) Pembinaan pusat studi ilmiah
 - 2) Materi pendidikan
 - 3) Pembinaan tenaga peneliti
 - 4) Metode penelitian agama
 - 5) Sarana dan fasilitas penelitian
- f. Pengembangan Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang meliputi:
- 1) Pembinaan pusat informasi
 - 2) Pelayanan masyarakat
 - 3) Dakwah
 - 4) Kuliah Kerja Nyata (KKN)
 - 5) Pembangunan masyarakat dan menuju desa pancasila

Deskripsi dampak kualitas layanan akademik dan KIP-Kuliah terhadap minat mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara

Dari semua unsur kualitas layanan akademik dan KIP-Kuliah memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan mahasiswa, dalam artian mahasiswa menganggap bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mereka dan dapat menarik minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan tinggi ke PTKIS. Hal ini terungkap seluruh unsur kualitas layanan akademik KIP-Kuliah berada pada kategori memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian akademik STIT Al-Hikmah Tebing Tinggi, STAI JM Tanjung Pura, STAI BR Sibuhuan dan IAIDU Asahan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan adanya program KIP-Kuliah di PTKIS berpengaruh langsung terhadap minat mahasiswa melanjutkan kuliah ke perguruan tinggi agama islam swasta, hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah mahasiswa baru setiap tahun. Masyarakat sangat antusias dengan adanya program bantuan belajar, karena selain dari beasiswa kementerian kampus juga menyediakan beasiswa yayasan. Selain itu PTKIS juga menyediakan layanan administrasi berupa pembayaran uang kuliah yang bekerja sama dengan bank dengan sistem pembayaran secara bertahap sebanyak tiga kali persemester. Kebijakan ini sangat membantu bagi orang tua mahasiswa dalam menyelesaikan administrasi.

Namun, hasil wawancara dengan bagian akademik dan kemahasiswaan FAI Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara menginformasikan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh langsung terhadap minat mahasiswa, ditambah pada era digitalisasi saat ini sebahagian pengurusan akademik sudah berbasis online. Hal ini sangat memudahkan mahasiswa dalam pengurusan akademik. Akan tetapi program KIP-Kuliah tidak berpengaruh langsung terhadap minat mahasiswa namun berpengaruh terhadap peningkatan akreditasi, hal ini ditandai ada tidaknya beasiswa jumlah calon mahasiswa baru masih melebihi kuota. Menurut pemaparan wakil dekan III bagian kemahasiswaan KIP-Kuliah bersifat membantu, dalam artian jumlah beasiswa yang diterima lebih kecil dari biaya uang kuliah persemester. Kampus membuat kebijakan tersendiri untuk menutupi kekurangan biaya kuliah persemester. Lebih lanjut, selama dua tahun terakhir, yaitu tahun 2021 dan 2022 FAI UMSU menerima beasiswa dari kemendikbud yang sebelumnya dari kementerian agama. Hal ini disebabkan agar kuota penerima beasiswa lebih besar, dimana pada tahun 2021 dan 2022 masing-masing mendapat kuota 19 orang pertahun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mendapat kuota 8-10 orang pertahun. Penetapan kuota penerima berdasarkan akreditasi, dimana akreditasi “unggul” memperoleh satu orang, akreditasi “A” memperoleh dua orang dan akreditasi “Baik Sekali” memperoleh sepuluh orang.

Selain itu, Fakultas Agama Islam memiliki kriteria tersendiri atas penerima KIP-Kuliah diluar kriteria universitas, salah satu kriterianya adalah rekomendasi yaitu: mahasiswa berprestasi, kurang mampu (dilengkapi dengan bukti fisik seperti KIP Sekolah atau surat pernyataan yang berwenang).

D. KESIMPULAN

Penelitian ini mendeskripsikan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan kualitas layanan akademik serta dampaknya terhadap minat mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dengan nilai rata-rata 3.90 berada dalam kategori memuaskan dan berpengaruh langsung terhadap minat mahasiswa, ditandai dengan peningkatan jumlah calon mahasiswa baru setiap tahun. Penetapan kualitas layanan akademik dilakukan melalui pembentukan tim, pengumpulan data, perumusan Renstra, pembahasan, dan sosialisasi. Pelaksanaan layanan akademik mencakup layanan administrasi, pengajaran, bimbingan akademik, perpustakaan, dan praktikum. Monitoring dan evaluasi dilakukan di akhir semester atau tahun, mencakup bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sumber daya, dan manajerial. Pengendalian layanan akademik dilakukan oleh Tim Koordinasi Kegiatan Akademik (TK2A) dan Tim Koordinasi Semesteran (TKS) di setiap jurusan/program studi. Peningkatan layanan akademik dilakukan melalui pengembangan kegiatan akademis, sarana fisik dan keuangan, manajemen organisasi, program studi, penelitian, dan kegiatan pengabdian masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Smadi, M. & S.A Al-Wabel. 2012. *The Impact of E-Banking o the Performance of Jordanian Banks. Journal of Internet Banking and Commerce* Vol. 2 No. 9 apge 130-141
- Amin, Solekhul. 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi. Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 ISSN 2548-6993
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Barata, Atep. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Djali. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Mico International Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahyaruddin, Ahmad. 2020. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry*. Skripsi. tidak dipublikasikan
- Marlius, Doni & Ananda, Febryandhie. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang*. Jurnal Pundi, Vol. 03, No. 03
- Marthalina. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*. Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1
- Maysaroh. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Miyono, Narimo. 2005. "Analisis Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Perilaku Pelanggan pada Tingkat Sekolah Dasar Swasta Islam di Kota Semarang". Jurnal Ilmiah Aset. Vol. 7 No. 1
- Nina Rahmayanti. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nismawati. 2016. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Makassar: Fakultas Febi Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin*. Skripsi. tidak dipublikasikan
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *(Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Qoudri, Nur Wijaya. 2018. *Strategi Untuk Meningkatkan Minat Mahasiswa Baru Studi Pada Universitas Wiraraja SUMENEP*
- Safari. 2003. *Evaluasi Pembelajaran. Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat Tenaga Pendidikan*
- Supranto. J . 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2014. *Metodelogi Penelitian Administrasi*, cetakan ke-22. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. 2003. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*
- Wijaya, Tomy. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Yamit Zulhan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Yusuf, A. Muri. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*