

**SURVEI KEPUASAN ALUMNI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM FAKULTAS USHULUDDIN
DAN PEMIKIRAN ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Listya Istiningtyas

Dosen UIN Raden Fatah Palembang

listya.istiningtyas@gmail.com

Abstrak

Program Studi Psikologi Islam merupakan program studi yang relatif masih baru di Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam. Sebagai Prodi yang sekarang telah menghasilkan lulusan, maka perlu diadakan penelitian untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan alumninya, hal ini dimaksudkan agar Fakultas mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para mahasiswa dan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembelajaran.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian survei deskriptif, yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Metode kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner untuk mengungkap identitas diri subjek dan kuesioner untuk mengungkap kepuasan subjek terhadap kualitas pelayanan. Kuesioner kepuasan alumni terbagi menjadi 3 bagian yaitu proses belajar mengajar, proses administrasi dan fasilitas mahasiswa. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh alumni Prodi Psikologi Islam dan terkumpul 45 kuesioner yang lengkap. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas pelayanan jasa dengan tingkat kepuasan alumni. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses belajar mengajar dan proses administrasi di Prodi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam sudah cukup memuaskan, hanya saja untuk penyediaan fasilitas mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat kebijakan-kebijakan, tindakan-tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Psikologi Islam tersebut di masa mendatang.

Kata Kunci : Survei, kepuasan, alumni, kualitas pelayanan

Abstract

Islamic Psychology Studies Program is a program of study that is relatively new in the Faculty of Islamic Theology and Islamic Thought. As studies Program who now have produced graduates, it is necessary to evaluate the level of satisfaction of alumni, it is intended that the Faculty determine the extent of quality of service that has been provided to the students and to improve the quality of service and learning.

The approach in this study is a quantitative approach, which required a lot of use of numbers, ranging from data collection, interpretation of the data, as well as the appearance of the results. This type of research in this study is a descriptive survey, using a questionnaire as data collection instruments. Questionnaire method used in this study consisted of two types of

questionnaire, questionnaire to reveal the identity of the subject and subject satisfaction questionnaire to reveal the quality of service. Alumni satisfaction questionnaire is divided into 3 parts: teaching and learning, administration and student facilities. Collecting data in this study conducted by spreading questionnaires to all alumni Islamic Psychology Studies Program and collected 45 completed questionnaires. Once the data entry is done using the computer program Excel, carried frequency calculation technique to describe the influence of parameters of quality of service to the level of alumni satisfaction. Data were analyzed by using quantitative descriptive and concluded then converted into qualitative conclusions.

From the results of this study concluded that teaching, learning and administrative processes in Islamic Psychology Studies Program Faculty of Islamic Theology and Islamic thought has been quite satisfactory, except for the provision of student facilities still need to be improved. By knowing the level of student satisfaction, the program manager can create policies, measures and facilities and support facilities which can improve the implementation of Islamic Psychology Studies Program in the future.

Keywords: *survey, satisfaction, alumni, quality of service*

Pendahuluan

Keberlangsungan suatu perusahaan baik perusahaan manufaktur, dagang maupun jasa tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan pelanggan yang mereka miliki. Pelanggan atau konsumen merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelanggan harus diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu faktor penting yang perlu mendapatkan perhatian yang berkaitan dengan pelanggan adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Kepuasan oleh Kotler (2004) dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Perusahaan dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu hal yang dapat dilaksanakan adalah mempelajari dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, perusahaan dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan pelayanan agar pelanggan terpuaskan.

Dalam setiap literatur tentang manajemen pemasaran, disebutkan bahwa tujuan utama perusahaan adalah memaksimalkan kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui kepuasan pelanggan, perusahaan atau unit pelayanan dapat membuat keputusan strategis yang akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan serta citra yang baik di mata masyarakat. Menurut Kotler (2004) kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan, dimana kepuasan itu sendiri merupakan perasaan yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi produk yang sesungguhnya yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh orang tersebut (pelanggan). Selera konsumen dalam hal ketersediaan barang dan jasa senantiasa berubah dengan cepat, perubahan tersebut mengarah pada tersedianya produk dan jasa dengan kualitas yang semakin baik. Hal ini memotivasi para produsen untuk menciptakan inovasi inovasi baru dalam menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen.

Dalam upaya memuaskan konsumen tidak hanya kualitas produk dan jasa yang terus ditingkatkan, tetapi lembaga penyedia produk dan jasa berupaya memberikan

pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan menjadi prioritas penting dalam era global sekarang ini, mengingat persaingan organisasi yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa tidak hanya datang dari dalam negeri tetapi juga datang dari organisasi bisnis manca negara, sehingga organisasi penyedia produk dan jasa perlu mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Mengukur kualitas pelayanan kalau hanya dilakukan oleh lembaga pemberi jasa itu sendiri cenderung menghasilkan ukuran yang bias, artinya lembaga pemberi jasa mengukur kualitas pelayanan berdasarkan selera pemberi jasa, bukan menurut selera pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pelayanan maka pelangganlah yang dapat menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang diterima.

Apabila dianalogikan dengan perusahaan, perguruan tinggi termasuk dalam kelompok “perusahaan” yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang dijual oleh perguruan tinggi adalah jasa pendidikan. Perguruan tinggi dituntut agar dapat mengelola lembaganya secara profesional. Mereka berlomba-lomba meningkatkan kualitasnya dari perbaikan sarana-prasarana fisik, mutu dosen dan mutu pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan akan muncul ketidakpuasan dari *stakeholder*, dalam jangka panjang akan menjadi ancaman bagi keberlanjutan perguruan tinggi tersebut karena akan ditinggalkan *stakeholder* kuncinya, yaitu mahasiswa. Perguruan tinggi, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Perguruan tinggi didalam memberikan pelayanan memiliki ciri khusus yang tidak

bisa disamakan dengan lembaga jasa lain diluar perguruan tinggi. Misalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terikat dengan peraturan dari perguruan tinggi dan Dikti. Bentuk pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Citra terbentuk dari kesan, impresi, dan perasaan berdasarkan pengalaman tentang kualitas yang dialami oleh seseorang terhadap penyedia jasa tersebut (Kotler, 2006).

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni (Prihantoro, 2012). Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian pada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan “aplikatif” karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang

kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Selanjutnya menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Penawaran barang atau jasa oleh perusahaan yang mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja, dimana konsumen saat ini lebih menekankan sisi emosional ketimbang menawarkan kecanggihan teknologi (Gusti, 2008). Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk atau layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat

dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia layanan (Kotler dan Keller, 2006). Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu

- a) Pertama, sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b) Kedua, survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti: ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut, sangat tidak puas, tidak puas, indiferen, puas, sangat puas. (Lovelock, 2007). Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.
- c) Ketiga, *ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka

dalam pembelian produk-produk tersebut.

- d) Keempat, *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a) Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan; misalnya mutu lulusan yang baik (karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang akuntan yang andal), standar nilai yang dapat dipercaya.
- b) Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.
- c) Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara professional, staf administrasi

terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan.

- d) Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain.
- e) Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, peralatan laboratorium (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain.

Tjiptono, Chandra dan Adriana (2008) menyatakan kualitas produk (barang/jasa) yang dirasakan oleh pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja produk, yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Karena luasnya cakupan mutu di perguruan tinggi, maka penelitian ini fokus pada aspek mutu pelayanan. Aspek pelayanan yang dipilih karena pelayanan merupakan hal yang berkaitan langsung dengan mahasiswa, selain itu perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan karyawan (*employee*) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen dan mahasiswa bersifat *patron and client*, maka kini budayanya harus diubah menjadi hubungan kemitraan. Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja

sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001).

Program Studi Psikologi Islam merupakan program studi yang relatif masih baru di Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam. Memasuki tahun akademik 2015–2016 penyelenggaraan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam memasuki tahun ke Delapan. Dari tahun pertama penyelenggaraan tahun akademik 2008–2009 program studi mendapatkan respon yang bagus dan menggembirakan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah mahasiswa baru yang mendaftar dan diterima semakin lama semakin meningkat. Tahun 2007 hanya ada 23 mahasiswa yang terdaftar dan terus mengalami peningkatan, pada tahun 2015 tercatat ada 172 mahasiswa baru yang mendaftar di program studi Psikologi Islam. Total mahasiswa yang aktif totalnya mencapai lebih dari 700 orang. Berdasarkan rekapitulasi mahasiswa, Prodi Psikologi Islam membina lebih dari 50% dari total mahasiswa di Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam, dengan total alumni lebih 100 orang pada tahun 2015.

Sebagai program prodi yang baru, sangat diperlukan perbaikan, evaluasi dan peningkatan pelayanan baik secara fisik maupun pelayanan non fisik. Fasilitas, sarana prasarana dan kelengkapan-kelengkapan akademik lainnya juga masih membutuhkan perbaikan. Salah satu umpan balik yang dibutuhkan oleh pengelola program adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan program tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat kebijakan-kebijakan, tindakan-tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Psikologi Islam tersebut di masa mendatang. Sebagai Prodi yang sekarang telah menghasilkan lulusan, maka perlu diadakan penelitian untuk

melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan alumninya, hal ini dimaksudkan agar Fakultas mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para mahasiswa dan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembelajaran.

Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metoda statistika. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Subjek dan Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2008) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh alumni Prodi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang. Tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Palembang dan wilayah Sumsel karena sebagian besar responden berasal dari wilayah tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Metode kuesioner bentuknya langsung mendasari diri pada laporan tentang diri atau *self-report* atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Hadi, 2002). Metode kuesioner yang

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner untuk mengungkap identitas diri subjek dan kuesioner untuk mengungkap kepuasan subjek terhadap kualitas pelayanan.

a) Kuesioner data diri

Kuesioner data diri yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang disusun oleh peneliti untuk mengetahui data diri subjek. Kuesioner ini terdiri dari data diri dan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab subjek untuk mengetahui hal-hal penting diluar dari data kepuasan. Seperti data nama, jenis kelamin, Tempat Tanggal Lahir, NIM, IPK, tahun lulus, alamat, no. telp/HP, pekerjaan, posisi jabatan dan nama perusahaan, kesesuaian dengan keahlian dll.

b) Kuesioner kepuasan alumni

Metode yang digunakan untuk menggali kepuasan adalah Kuesioner kepuasan alumni. Kuesioner kepuasan alumni yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti untuk mengukur kepuasan alumni terhadap proses pendidikan yang dijalaninya sesuai dengan sistem yang ada di Prodi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam. Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti: ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut, sangat tidak puas, tidak puas, indiferen, puas, sangat puas (Lovelock, 2007). Kuesioner ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu

1) Proses belajar mengajar

Bagian ini meliputi indikator kompetensi dosen (latar belakang pendidikan, profesionalisme, keterampilan dan pengetahuan); pelayanan staf pendukung

pengajaran (asisten laboratorium, asisten praktikum); profesionalisme dari karyawan fakultas; pelaksanaan kurikulum Psikologi Islam yang ditetapkan; kesesuaian kurikulum dengan perkembangan zaman; fasilitas perkuliahan (ruang kuliah, ac, audio visual, komputer dll); fasilitas laboratorium Psikologi Islam (ruangan, alat praktikum, ac, dll); proses pelaksanaan pembimbing akademik, proses pelaksanaan pembimbing skripsi; kemudahan komunikasi/konsultasi dengan dosen baik didalam maupun diluar jam kuliah; kemudahan komunikasi antara karyawan fakultas dengan mahasiswa; kesediaan dosen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa; kesediaan karyawan fakultas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa; kesediaan pimpinan Fakultas USHPI (dekan & wakil dekan) untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa; kesediaan staf Prodi Psikologi Islam (kajur, sekjur dll) untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa; upaya prodi dan fakultas dalam meningkatkan daya saing lulusannya.

2) Proses administrasi

Bagian ini meliputi indikator pelaksanaan proses pendaftaran ulang semester (pembayaran SPP, administrasi KRS dan KHS); proses permohonan bea siswa (pengumuman, pelaksanaan seleksi dan transparansi dana); proses ujian seminar proposal (mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan); proses ujian komprehensif (mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan); proses ujian

munaqosyah (mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan); proses pengurusan wisuda, ijazah dan transkrip nilai; penyebaran informasi jadwal perkuliahan dan pelaksanaannya; penyebaran informasi dan pelaksanaan jadwal ujian uas dan uts; penyebaran pengumuman nilai-nilai akademik; penyebaran informasi dan pengumuman penting bidang akademik; pelayanan akademik di fakultas USHPI secara keseluruhan.

- 3) Fasilitas Mahasiswa bagian ini meliputi indikator fasilitas komputer yang tersedia untuk mahasiswa; fasilitas internet dan wifi yang tersedia; fasilitas akademik (simak on-line); kegiatan ekstra kurikuler penunjang; organisasi kemahasiswaan; konsultasi (konseling) mahasiswa; sumber pustaka di perpustakaan (buku teks, buku populer, jurnal, buletin, dll); fasilitas fisik di Fakultas USHPI (gedung, ruang pertemuan, taman, parkir, wc, mushola dll); jalur untuk memberikan keluhan dan umpan balik kepada pihak fakultas; aktivitas dan kegiatan untuk alumni

Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Data yang terkumpul dientri dalam program komputer excel dan dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas pelayanan jasa dengan tingkat kepuasan alumni. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif, metode analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diinterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan menjelaskan hasil perhitungan.

Rencana pengajuan Keabsahan Data

Kuesioner kepuasan alumni dan kuesioner data diri tidak perlu diuji reliabilitasnya secara psikometri karena pertanyaan dalam kuesioner berupa pertanyaan langsung yang terarah kepada informasi mengenai data yang hendak diungkap. Reliabilitas hasil kuesioner terletak pada terpenuhinya asumsi bahwa subjek akan menjawab dengan jujur seperti apa adanya. Validitas kuesioner lebih ditentukan oleh kejelasan tujuan dan lingkup informasi yang hendak diungkap (Azwar, 2005). Validitas kuesioner pada penelitian ini ditentukan dengan validitas isi yang menunjukkan sejauh mana butir-butir dalam suatu alat tes mencakup keseluruhan isi atribut yang ingin diukur. Cara yang dilakukan untuk memperoleh validitas isi adalah dengan melihat dan membandingkan kesesuaian cetak biru (*blue print*) yang telah disusun berdasarkan teori tentang variabel penelitian yang dijadikan dasar penyusunan kuesioner. Relevansi isi dengan tujuan ukur kuesioner ditegaskan dengan usaha menulis butir-butir yang benar mencerminkan aspek yang diukur yang didasarkan pada *professional judgement*.

Hasil Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh alumni Prodi Psikologi Islam yang berjumlah 100 orang melalui acara kegiatan-kegiatan alumni dan untuk menjangkau alumni yang sudah bekerja atau berada di luar kota penyebaran ini dilakukan melalui sistem email. Penyebaran koesioner dilakukan di pertengahan bulan, namun sampai akhir bulan hanya terkumpul 45 kuesioner yang lengkap. Setelah dilakukan entri data menggunakan program komputer excel, dilakukan teknik perhitungan frekuensi untuk menggambarkan pengaruh antara parameter kualitas pelayanan jasa dengan tingkat kepuasan alumni. Data dianalisis

dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif.

Kuesioner data diri

Kuesioner ini terdiri dari data diri dan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab subjek untuk mengetahui hal-hal penting diluar dari data kepuasan.

- Berdasarkan jenis kelamin, Hasil penelitian menunjukkan jumlah subjek perempuan lebih banyak dibandingkan subjek laki-laki, mengingat memang sebagian besar mahasiswa Prodi Psikologi Islam berjenis kelamin perempuan.
- Berdasarkan Tahun Angkatan, hasil penelitian menunjukkan jumlah subjek angkatan 2010 lebih banyak dibandingkan angkatan-angkatan lainnya, hal ini mengingat subjek masih aktif datang ke kampus dalam rangka mengurus penyelesaian skripsi, administrasi dll
- Berdasarkan IPK, hasil penelitian menunjukkan bahwa di Prodi Psikologi Islam memiliki rata-rata IPK yang cukup tinggi. Dalam penelitian ini, tidak ada subjek yang memiliki IPK dibawah 3 dan rata-rata sebagian besar subjek memiliki IPK diantara 3,3 sampai dengan 3,5.
- Berdasarkan Tahun Kelulusan, hasil penelitian menunjukkan jumlah subjek yang lulus tahun 2015 lebih banyak dibandingkan tahun-tahun lainnya, hal ini mengingat subjek yang baru saja wisuda.
- Berdasarkan pekerjaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar subjek penelitian sudah bekerja, subjek yang belum bekerja memiliki alasan seperti sudah menikah, sedang kuliah S2, belum dapat izasah atau belum ada panggilan kerja.
- Berdasarkan posisi bekerja, hasil penelitian menunjukkan alumni Prodi

Psikologi Islam bekerja di berbagai posisi jabatan seperti di bagian administrasi, rekrutmen, HRD, Tenaga Pengajar, Guru BK, penyuluh, Konselor Adiksi, frontliner, marketing dan enterprenuer. Hal ini menunjukkan alumni Psikologi Islam cukup diminati di masyarakat dan cukup sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Kuesioner kepuasan alumni

Kepuasan alumni yang pertama diukur adalah proses belajar mengajar yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang, hal ini penting mengingat bagian utama dari tugas perguruan tinggi adalah proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang Proses belajar mengajar menunjukkan bahwa kepuasan alumni terhadap kualitas proses belajar mengajar berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan proses belajar mengajar yang ada.

Tabel Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Proses Belajar Mengajar

Indikator proses belajar mengajar	SKOR									
	1		2		3		4		5	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
L1 Kompetensi dosen	2	4%	1	2%	13	29%	24	53%	5	11%
L2 Pelayanan staf	0	0%	2	4%	17	38%	23	51%	3	7%
L3 Profesionalisme karyawan	1	2%	8	18%	18	40%	15	33%	3	7%
L4 Pelaksanaan kurikulum	3	7%	7	16%	22	49%	11	24%	2	4%
L5 Kesesuaian perkuliahan	1	2%	8	18%	18	40%	15	33%	3	7%
L6 Fasilitas perkuliahan	3	7%	9	20%	13	29%	16	36%	4	9%
L7 Fasilitas Lab PI	0	0%	4	9%	13	29%	21	47%	7	16%
L8 Bimbingan akademik	0	0%	7	16%	15	33%	21	47%	2	4%
L9 Bimbingan skripsi	1	2%	5	11%	10	22%	23	51%	6	13%
L10 Komunikasi dosen	0	0%	4	9%	17	38%	21	47%	3	7%
L11 Komunikasi karyawan	0	0%	4	9%	19	42%	20	44%	2	4%
L12 Penyelesaian masalah oleh dosen	1	2%	4	9%	14	31%	22	49%	4	9%
L13 Penyelesaian masalah oleh karyawan	1	2%	6	13%	23	51%	12	27%	3	7%
L14 Penyelesaian masalah oleh pimpinan	0	0%	6	13%	10	22%	24	53%	5	11%
L15 Penyelesaian masalah oleh staf prodi	0	0%	3	7%	17	38%	16	36%	9	20%
L16 Peningkatan daya saing	2	4%	3	7%	20	44%	12	27%	8	18%

Khususnya pada indikator kompetensi dosen, pelayanan staf, proses bimbingan skripsi dan penyelesaian masalah oleh pimpinan, dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator fasilitas perkuliahan yang dianggap masih kurang memadai seperti tidak adanya infokus dan komputer, ac sering

rusak, kipas angin tidak ada, audio visual yang kurang, dan ruang kuliah yang kotor.

Tabel Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Proses Administrasi

Indikator proses administrasi	SKOR									
	1		2		3		4		5	
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
2.1 Proses daftar ulang	1	2%	0	0%	24	53%	19	42%	1	2%
2.2 Beasiswa	3	7%	12	27%	21	47%	7	16%	2	4%
2.3 Ujian seminar proposal	0	0%	3	7%	20	44%	19	42%	3	7%
2.4 Ujian komprehensif	0	0%	1	2%	18	40%	23	51%	3	7%
2.5 Ujian munaqosyah	0	0%	2	4%	13	29%	26	58%	4	9%
2.6 Wisuda, ijasah dan transkrip	0	0%	9	20%	20	44%	15	33%	1	2%
2.7 Informasi dan pelaksanaan jadwal kuliah	1	2%	1	2%	22	49%	19	42%	2	4%
2.8 Informasi dan pelaksanaan UAS dan UAS	0	0%	1	2%	21	47%	20	44%	3	7%
2.9 Pengumuman nilai akademik	0	0%	1	2%	17	38%	22	49%	5	11%
2.10 Pengumuman akademik	0	0%	3	7%	25	56%	15	33%	2	4%
2.11 Pelayanan akademik	0	0%	4	9%	24	53%	14	31%	3	7%

Kepuasan alumni yang kedua diukur adalah proses administrasi yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang, hal ini juga penting mengingat bagian ini sangat menunjang proses belajar mengajar. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang Proses administrasi bahwa kepuasan alumni terhadap kualitas proses administrasi berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan proses administrasi yang ada. Khususnya pada indikator pelaksanaan ujian munaqosyah dan ujian komprehensif, dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator proses beasiswa. Subjek mengeluhkan proses beasiswa yang kurang transparan dan jelas. Indikator wisuda, izasah dan transkrip juga membutuhkan peningkatan khususnya dalam hal proses pengurusan izasah yang lama dan transkrip nilai yang sering salah.

Tabel Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Penyediaan Fasilitas Mahasiswa

Indikator penyediaan fasilitas mahasiswa	SKOR									
	1		2		3		4		5	
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
3.1 Fasilitas komputer	6	13%	19	42%	16	36%	4	9%	0	0%
3.2 Fasilitas internet	3	7%	17	38%	16	36%	7	16%	2	4%
3.3 Fasilitas simak online	0	0%	4	9%	23	51%	13	29%	5	11%
3.4 Kegiatan ekstrakurikuler	4	9%	9	20%	17	38%	13	29%	2	4%
3.5 Organisasi kemahasiswaan	0	0%	6	13%	18	40%	18	40%	3	7%
3.6 Konsultasi mahasiswa	1	2%	10	22%	16	36%	14	31%	4	9%
3.7 Sumber pustaka	3	7%	19	42%	13	29%	9	20%	1	2%
3.8 Fasilitas fisik USHPI	3	7%	5	11%	20	44%	14	31%	3	7%
3.9 Umpan balik fakultas	3	7%	18	40%	19	42%	4	9%	1	2%
3.10 Kegiatan alumni	3	7%	7	16%	19	42%	15	33%	1	2%

Kepuasan alumni yang terakhir diukur adalah penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada di lingkungan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang, hal ini juga penting mengingat bagian dapat menunjang pengembangan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, dalam tabel tentang penyediaan fasilitas mahasiswa bahwa kepuasan alumni terhadap penyediaan fasilitas mahasiswa berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada. Namun pada indikator ini terdapat cukup banyak prioritas perbaikan yang perlu dibenahi seperti pada fasilitas komputer, internet, kegiatan ekstrakurikuler, konsultasi mahasiswa, sumber pustaka, dan umpan balik fakultas. Fasilitas komputer dinilai terlalu sedikit, diperparah dengan fasilitas internet yang dinilai lambat dan sering eror. Kegiatan ekstrakurikuler dinilai kurang dilakukan secara rutin dan konsultasi mahasiswa dinilai belum terprogram dengan baik. Sumber pustaka masih dirasakan kurang dan tidak lengkap oleh sebagian besar subjek penelitian, terutama yang berkaitan dengan ilmu Psikologi Islam. Umpan balik fakultas dinilai kurang memuaskan karena tidak tersedianya kotak saran dan belum efektifnya wadah untuk menyalurkan aspirasi alumni.

Diskusi

Perguruan tinggi dituntut agar dapat mengelola lembaganya secara profesional. Mereka harus meningkatkan kualitasnya

dari perbaikan sarana-prasarana fisik, mutu dosen dan mutu pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan akan muncul ketidakpuasan dari *stakeholder* kuncinya, yaitu mahasiswa dan *stakeholder* lainnya, yaitu dunia kerja (*end user*), orang tua, masyarakat, dan dosen serta karyawannya. Berdasarkan Kuesioner data diri hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah subjek perempuan lebih banyak dibandingkan subjek laki-laki. Sebagaimana terjadi di sebagian besar universitas yang memiliki program studi psikologi, cenderung memiliki mahasiswa perempuan lebih dominan dikarenakan perempuan lebih berminat dalam bidang sosial. Untuk itu prodi Psikologi Islam, perlu untuk memfasilitasi hal ini dengan memberikan pelayanan yang fokus pada dunia wanita seperti penekanan pada fasilitas wanita, konseling tentang permasalahan-permasalahan gender dan wanita, keindahan lingkungan dll.

Perguruan tinggi, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut

a) Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan; misalnya mutu lulusan yang baik (karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang akuntan yang andal), standar nilai yang

dapat dipercaya. Berdasarkan Kuesioner data diri hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun penyelenggaraan program studi mendapatkan respon yang bagus dan menggembarakan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah mahasiswa baru yang mendaftar dan diterima semakin lama semakin meningkat. Rata-rata subjek menunjukkan IPK yang cukup tinggi dan sudah bekerja. Dalam penelitian ini, tidak ada subjek yang memiliki IPK dibawah 3. Hal ini menunjukkan kesuksesan tersendiri dari prodi Psikologi Islam yang cukup mampu mempertahankan rata-rata IPK dan kualitas alumninya.

b) Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan Kuesioner kepuasan alumni hasil penelitian menunjukkan kepuasan alumni terhadap kualitas proses belajar mengajar berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan proses belajar mengajar yang ada. Khususnya pada indikator kompetensi dosen, pelayanan staf, proses bimbingan skripsi dan penyelesaian masalah oleh pimpinan, dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek.

c) Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para

dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara professional, staf administrasi terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Kuesioner kepuasan alumni hasil penelitian menunjukkan kepuasan alumni terhadap kualitas proses administrasi berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan proses administrasi yang ada. Khususnya pada indikator pelaksanaan ujian munaqosyah dan ujian komprehensif, dinilai memuaskan oleh sebagian besar subjek. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator proses beasiswa. Subjek mengeluhkan proses beasiswa yang kurang transparan dan jelas. Indikator wisuda, izasah dan transkrip juga membutuhkan peningkatan khususnya dalam hal proses pengurusan izasah yang lama dan transkrip nilai yang sering salah.

- d) Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain. Berdasarkan kuesioner data diri, Alumni Prodi Psikologi Islam juga bekerja di berbagai posisi jabatan dan berbagai perusahaan yang cukup terkemuka khususnya di Palembang. Yang menandakan alumni Prodi Psikologi Islam cukup diminati di masyarakat dan cukup sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator fasilitas perkuliahan yang dianggap masih kurang memadai seperti tidak adanya infokus dan komputer, ac sering rusak, kipas angin tidak ada, audio visual yang kurang, dan ruang kuliah yang kotor. Fasilitas dirasa belum memenuhi

kenyamanan mahasiswa ketika mengikuti proses belajar mengajar.

- e) Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, peralatan laboratorium (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain. Berdasarkan Kuesioner kepuasan alumni hasil penelitian menunjukkan kepuasan alumni terhadap penyediaan fasilitas mahasiswa berkisar pada skor 3. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa cukup puas dengan penyediaan fasilitas mahasiswa yang ada. Namun pada indikator ini terdapat cukup banyak prioritas perbaikan yang perlu dibenahi seperti pada fasilitas komputer, internet, kegiatan ekstrakurikuler, konsultasi mahasiswa, sumber pustaka, dan umpan balik fakultas. Fasilitas komputer dinilai terlalu sedikit, diperparah dengan fasilitas internet yang dinilai lambat dan sering eror. Kegiatan ekstrakurikuler dinilai kurang dilakukan secara rutin dan konsultasi mahasiswa dinilai belum terprogram dengan baik. Sumber pustaka masih dirasakan kurang dan tidak lengkap oleh sebagian besar subjek penelitian, terutama yang berkaitan dengan ilmu Psikologi Islam. Umpan balik fakultas dinilai kurang memuaskan karena tidak tersedianya kotak saran dan belum efektifnya wadah untuk menyalurkan aspirasi alumni.

Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan

yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Citra terbentuk dari kesan, impresi, dan perasaan berdasarkan pengalaman tentang kualitas yang dialami oleh seseorang terhadap penyedia jasa tersebut (Kotler, 2006). Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan "aplikatif" karena lulusan akan mengaplikasikan jasa-jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Panji, 2007). Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001). Perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan karyawan (*employee*) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen dan mahasiswa bersifat *patron and client*, maka kini budayanya harus diubah menjadi hubungan kemitraan.

Agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Strategi yang dapat

digunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Selanjutnya orientasi peningkatan pelayanan harus diarahkan pada peningkatan eksistensi organisasi. Rencana yang sudah dibuat sebagai usaha untuk peningkatan pelayanan perlu dijalankan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen tenaga administrasi dan edukatif sehingga pelayanan terhadap mahasiswa menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi lebih efektif dan efisien.

Prodi Psikologi Islam sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen dan karyawan), sarana dan prasarana. Terciptanya kepuasan mahasiswa melalui proses belajar mengajar dapat merupakan promosi tanpa mengeluarkan biaya karena mahasiswa yang merasa puas tersebut akan menyampaikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk memilih tempat kuliah di Prodi Psikologi Islam. Dengan kata lain mahasiswa tersebut membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan lembaga (Tjiptono, 2008). Harapan bahwa pendidikan tinggi harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi peserta didik telah disampaikan secara luas oleh Arco (1995) dan Sadat (2002). Untuk mencapai itu, kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola/perguruan tinggi (*company voice*)

syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007).

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses belajar mengajar dan proses administrasi di Prodi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam sudah cukup memuaskan, hanya saja untuk penyediaan fasilitas mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Ada beberapa saran yang diajukan penulis berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini. Saran-saran sebagai berikut :

- a) Bagi Fakultas
 - 1) Fakultas dapat berupaya dalam pengadaan dan perawatan fasilitas-fasilitas yang ada di lingkungan Fakultas agar proses pelayanan lebih baik.
 - 2) Fakultas dapat berupaya dalam proses beasiswa dan izasah transkrip nilai agar prosesnya transparan dan cepat.
 - 3) Fakultas dapat berupaya dalam pengadaan sumber pustaka dan menyediakan jalur umpan balik demi pengembangan lebih lanjut
- b) Bagi Program Studi
 - 1) Program studi dapat berupaya dalam pengaktifan kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan alumni seperti *Career Development Center*
 - 2) Program studi dapat berupaya dalam pembuatan program konsultasi mahasiswa agar permasalahan-permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan baik.
- c) Bagi alumni

Alumni dapat berkontribusi dan aktif memberikan masukan mengenai proses pendidikan pada program studi Psikologi Islam.
- d) Bagi Peneliti Selanjutnya
 - 1) Subjek penelitian diperluas dan waktu penelitian diperpanjang
 - 2) Perlu dilakukan alumni trespure lebih lanjut untuk melihat penilaian pihak user kepada alumni

Daftar Pustaka

- Arco, J.S. (1995). *Quality in Education*. St. Lucie Press, Florida
- Azwar, S. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Frizsimmons, J. A & Mona, J. Frizsimmons. (2001). *Service Management: Operation, Strategy and Information*
- Gusti, I., (2008). *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD*, Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1 Tahun 2008
- Hadi, S. (2002). *Metodologi Research. Jilid 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Handayani, R, Yermias T. K., & Ratminto. (2003). *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Sosiosains, Vol. 17 No. 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM, Yogyakarta
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value,*

- customer satisfaction and customer loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.
- Lovelock, H.L dan Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta
- Muafi & Siswanti, Y, (2007). *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step*”, Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, No. 03, TH. XXXVI
- Panji, N., A. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi “Aub” Surakarta*. Diakses tanggal 30 Januari 2013.
- Parasuraman,A., V.A. Zeithamel, & Berry L.L. (1994). Reassessment of Expectation as a Comparasion Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Reaserch. *Journal Of Marketing*. Vol 58.
- Prihantoro, A. (2012). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung*. Jurnal OTONOMI Vol. 12 No.1.
- Sadat, A. M. (2000). *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana. D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

