

LAPORAN HASIL PENELITIAN

**FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPEGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN SOSIOLOGI AGAMA
FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT**



OLEH :

WAHYUNI, S.Sos, M.Si

NIP 19701013 199903 2 001

DEWI ANGGARIANI, S.Sos, M.Si

NIP 19690729 199903 2 001

DIBIYAI OLEH :

DIPA APBN UIN ALAUDDIN MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

2012

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga peneliti diberi kesehatan dan kemampuan agar dapat menyelesaikan penelitian tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Program Studi Sosiologi Agama. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih, khususnya kepada Prof. Dr. H. Qadir Gassing, MA, selaku rektor UIN Alauddin Makassar yang senantiasa memberikan motivasi kepada dosen-dosen untuk melakukan penelitian. Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sama peneliti sampaikan kepada bapak Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S. Ag, M. Pd, M. Si, selaku kepala pusat penelitian UIN Alauddin Makassar yang dengan segala kearifan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian. Demikian pula staf dan karyawan Pusat Penelitian UIN Alauddin Makassar yang transparan memberikan informasi tentang penelitian

Penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan pula kepada pimpinan dan karyawan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti yang berkaitan dengan judul penelitian. Tak lupa kepada mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat yang menjadi responden, peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga.

Semoga segala pengorbanan yang telah diberikan, baik berupa motivasi, informasi dan bantuan serta budi baik yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Amin. Kami memiliki harapan semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama UIN Alauddin Makassar secara khusus maupun di perguruan tinggi lain secara umum. Diharapkan pula laporan penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya

Jazakumullahu Khairan Katsira

Makassar, 18 Nopember 2013

Wassalam

Peneliti

ABSTRAK

“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik”

Penelitian ini memiliki dua masalah yaitu (1) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat ? (2) Apakah kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat memberi kepuasan kepada mahasiswanya ?.

Berdasarkan masalah tersebut dirumuskan tujuan penelitian (1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat dalam memberi kepuasan kepada mahasiswanya.

Untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat digunakan teknik pengumpulan data berupa : (1) Kuesioner (angket) dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi sampel penelitian sejumlah 88 orang mahasiswa (2) Wawancara terhadap informan penelitian (3) Observasi atau melakukan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahawa (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat adalah faktor *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kemampuan membina hubungan) dan *tangible* (bukti langsung). (2) Kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama dapat memberi kepuasan kepada mahasiswanya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diajukan saran : (1) Dalam rangka lebih meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik maka disarankan agar pihak universitas memberikan pelatihan dan pembinaan kepada para pegawai administrasi di jurusan maupun fakultas untuk mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pelayanan akademik lebih berkualitas. (2) Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan administrasi di program studi maupun fakultas baik dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati dalam membrikan komunikasi, warkat dan harta benda bagi kepentingan unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat, pihak manajemen perguruan tinggi dapat melakukan usaha-usaha tertentu. (3) Sebaiknya semua program studi melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan akademik kepada mahasiswa. (4) Masyarakat harus lebih proaktif dalam memberikan masukan kepada perguruan tinggi demi menciptakan pelayanan akademik yang bermutu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA SAMBUTAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1-10
A. Latar Belakang Masalah	1-3
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan	3
D. Output dan Outcame	4
E. Defenisi Operasional.....	5
F. Metode Penelitian	6-10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas	11-14
B. Pengertian Jasa Pelayanan.....	14
C. Pengertian Kepuasan	15
D. Pengertian Kepuasan Pelayanan.....	15-17
E. Landasan Teori.....	17-20
BAB III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	21-42
A. Sejarah Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	21-25
B. Visi, Misi dan Tujuan	25-26
C. Arah Pengembangan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat	27-34
D. Prosedur Administrasi dan Pelayanan	34-39
E. Program Studi Sosiologi Agama.....	39-42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43-73
A. Karakteristik Responden	43
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Akademik	44-65

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik	65-71
BAB V . PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran-Saran.....	72-73
DAFTAR PUSTAKA	74-75

DAFTAR TABEL

NO. TABEL	JUDUL TABEL	
1.	Perkembangan Jumlah Mahasiswa	41
2.	Data Dosen Tetap	42
3.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.	Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur.....	44
5.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Kesadaran Pegawai.....	45
6.	Distribusi Responden Tentang Kemampuan pegawai	47
7.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Ketepatan Pelayanan	48
8.	Distribusi Pendapat Responden Tentang kehandalan Pelayanan Akademik	50
9.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Kemampuan Berkomunikasi pegawai.....	53
10.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Kualitas/Sikap Pegawai.....	56
11.	Distribusi Tentang Kemampuan pegawai Dalam memberikan Pelayanan	57
12.	Distribusi Tentang Kemampuan Pegawai Memahami Kebutuhan Mahasiswa	59
13.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Perkuliahan	60
14.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana	64
15.	Distribusi Pendapat Responden Tentang Kondisi Ruang dan Perlengkapan dan Ketatausahaan	65
16.	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i>	67
17.	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor <i>Reliability</i>	68
18.	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor <i>Assurance</i>	69
19.	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor <i>Empathy</i>	70

20. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor
Tangible 71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini berkat perkembangan ilmu dan teknologi, dan juga kehidupan masyarakat, tampak bentuk dan jenis pelayanan yang diselenggarakan banyak macamnya. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan di perguruan tinggi adalah pelayanan akademik. Bentuk dan jenis pelayanan tersebut, ternyata tidaklah sama antara satu perguruan tinggi dengan perguruan tinggi lainnya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik, serta pengadaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana akademik lainnya perlu mendapat perhatian.

Semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi untuk merekrut mahasiswa sebanyak-banyaknya serta calon mahasiswa yang semakin selektif mengharuskan perguruan tinggi selaku penyedia jasa pelayanan pendidikan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa sebagai peserta didik selama ini telah sesuai dengan harapannya atau belum. Hal ini adalah masalah utama sebagai suatu lembaga jasa pelayanan pendidikan yang banyak pesaingnya. Oleh karena itu, perguruan tinggi diuntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

Pihak perguruan tinggi perlu secara cermat menentukan kebutuhan mahasiswa sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang di sebut orientasi pada konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas

layanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut, dalam hal ini perguruan tinggi.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan akademik perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk perguruan tinggi adalah jasa pelayanan pendidikan. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa merupakan salah satu ukuran kualitas pelayanan yang akan berdampak pada jumlah mahasiswa yang meningkat dalam setiap tahun akademik, yang akan mempengaruhi provabilitas fasilitas pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

1. Dari hasil Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan data sebagai berikut:
2. Penampilan fisik dan lingkungan kampus (perguruan tinggi) yang mencakup kebersihan dan kerapihan belum tertata dengan baik.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan serta penyediaan kelengkapan administrasi dan sistem pengarsipan belum tertata dengan baik.
4. Pengaturan dan pembagian tugas masih merangkap dengan tugas yang lain.
5. Pelayanan akademik kepada mahasiswa belum sesuai dengan standar praktek pelayanan.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah pelayanan pendidikan benar-benar merupakan kebutuhan

penting. Oleh karena itu perguruan tinggi diharapkan untuk mampu selalu konsisten dengan perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan mahasiswa secara khusus dan masyarakat umum sebagai konsumen. Dari uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat ?
2. Apakah kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat memberi kepuasan kepada mahasiswanya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat.

Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori tentang pelayanan akademik dan realitas yang sebenarnya.
2. Hasil penelitian diharapkan menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya pengkajian tentang pelayanan akademik.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan akademik.

D. Output dan Outcome

1. Hasil penelitian diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi semua pihak khususnya pengguna jasa pelayanan akademik, staf pelayanan akademik serta para pengambil kebijakan di perguruan tinggi.
2. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan mahasiswa, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.

E. Defenisi Operasional

1. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh mahasiswa setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya atau pengalaman dan harapan mahasiswa ketika masuk mendapat pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat.

2. Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan mahasiswa dan merupakan salah satu faktor yang

berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa dalam hal menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di ukur dengan lima indikator pelayanan yaitu :

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai akademik memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cepat. Dalam pelayanan akademik adalah lama waktu menunggu mahasiswa mulai dari datangnya sampai mendapat pelayanan akademik.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan pegawai akademik memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan tepat. Dalam pelayanan akademik adalah penilaian mahasiswa terhadap kemampuan tenaga akademik.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan pegawai akademik memberikan pelayanan kepada mahasiswa sehingga dipercaya. Hal yang penting dalam pelayanan akademik adalah kejelasan tenaga akademik memberikan informasi tentang kebutuhan mahasiswa.
- d. *Emphathy (empati)*, yaitu kemampuan pegawai membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan mahasiswa. Dalam pelayanan akademik adalah keramahan pegawai akademik dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan mahasiswa dalam mengambil keputusan misalnya dalam menentukan penasehat akademik, memilih mata kuliah, memilih dosen yang mengajar dan memilih dosen pembimbing skripsi dan sebagainya.
- e. *Tangible* (bukti langsung), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh mahasiswa. Dalam pelayanan akademik adalah ketersediaan sarana dan prasarana akademik dan kebersihan ruangan akademik

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat Universitas Islam Negeri Alauddin (UIN) khususnya Program Studi Sosiologi Agama. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan selama 6 (enam) bulan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sedangkan tingkat eksplanasi penelitian ini adalah deskriptif. Alasan pemilihan penelitian deskriptif dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat.

3. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data secara formal dengan menggunakan kuesioner dan diedarkan kepada responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk tertutup dan disediakan jawaban untuk di pilih dalam bentuk skala bertingkat. Pertanyaan dikembangkan sesuai dengan indikator dari sub variabel dalam penelitian ini. Tingkat jawaban terdiri dari jawaban terhadap kenyataan yang sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Jawaban terhadap harapan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Di samping kuesioner juga digunakan

teknik wawancara. Wawancara dilakukan kepada Ketua Program Studi Sosiologi Agama, Sekretaris Program Studi, pegawai administrasi akademik dan mahasiswa. Kebutuhan Akademik mahasiswa di program studi Sosiologi Agama dikerjakan oleh pihak jurusan (ketua dan sekretaris serta seorang staf yang bekerja sebagai operator *online*) dan pegawai administrasi. Disamping kedua teknik pengumpulan data tersebut, juga dilakukan observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

A. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester III, V, dan VII yang sedang belajar di Program Studi Sosiologi Agama dan mendapat pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama dan bagian akademik Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar yang berjumlah 126 orang.

B. Sampel Penelitian

Sampel yang di ambil adalah jumlah mahasiswa yang mendapat pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel Krejcie (Sugiyono : 2010 : 99) yaitu bila populasi berjumlah 126 maka sampelnya adalah 88 orang mahasiswa dengan tingkat kesalahan 15 %.

5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

A. Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner diklasifikasikan secara manual kemudian diolah dengan komputer, kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi

frekuensi dan narasi. Data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara adalah data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari Program Studi Sosiologi Agama dan bagian akademik, kemudian diolah dengan cara sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing adalah upaya untuk memeriksa dan meneliti kembali data yang telah terkumpul. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah terkumpul tersebut sudah baik, sehingga segera dapat dipersiapkan untuk tahap analisis berikutnya. *Editing* dilakukan terhadap jawaban yang telah ada dalam kuesioner, agar informasi menjadi jelas, terang atau bisa di baca, relevan dan tepat.

2. Pembuatan Kode (*coding*)

Coding dilakukan sebagai usaha untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberi simbol angka pada tiap-tiap jawaban, atau suatu cara mengklasifikasi jawaban responden atas suatu pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawaban di ubah menjadi angka. Hal ini memudahkan reduksi data, analisis, penyimpanan dan penyebaran data. Selain itu, pemberian kode pada masing-masing kategori memungkinkan peneliti membuat perbandingan antar jawaban responden secara mudah.

3. *Data Entry*

Data Entry adalah tahap memasukkan data yang telah terkumpul ke dalam master tabel.

4. *Cleaning*

Cleaning yaitu mengecek kembali data yang telah di *entry* untuk mengetahui apakah ada kesalahan atau tidak.

B. Analisa Data

1. Analisa data kuantitatif : dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif , untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik digunakan analisis tingkat kepentingan dan analisis kenyataan. Dalam hal ini digunakan 5 skala tingkat (Skala Likert) untuk harapan yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Ke lima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kenyataan diberi 5 penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5 , berarti mahasiswa sangat puas / sangat baik.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti mahasiswa puas / baik
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3 , berarti mahasiswa cukup puas / cukup baik.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2 , berarti mahasiswa kurang puas / kurang baik
- e. Jawaban tidak baik di beri bobot 1 , berarti mahasiswa tidak puas / tidak baik

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat

kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat.

2. Data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yaitu Ketua Program Studi, Sekretaris Program Studi, 5 orang Dosen, Kasubag Akademik dan 4 orang pegawai akademik, serta 10 orang mahasiswa.

C. Penyajian Data

Hasil penelitian akan ditampilkan ke dalam bentuk tabel frekuensi kemudian diinterpretasikan dalam bentuk deskriptif kualitatif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kualitas

Membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Lembaga yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung pada proses tersebut. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

David Garvin (Zulian Yamit, 2005) mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi, yaitu :

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni. Untuk produk dan jasa pelayanan, dapat dipromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan. Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

2. *Product Based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan referensi individual.

3. *User Based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subyektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.

4. *Manufacturing Based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan lembaga pelayanan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan lembaga, dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value Based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”. Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dipakai atau digunakan. Meskipun sulit mendefinisikan kualitas dengan tepat dan tidak ada definisi yang dapat di terima secara universal, namun pendekatan tersebut di atas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang sering timbul di antara para pengambil kebijakan yang berbeda dalam departemen fungsional yang berbeda. Menghadapi konflik seperti ini sebaiknya pemberi jasa menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif selalu melakukan perbaikan yang berkelanjutan atau melakukan perbaikan terus menerus.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (ZulianYamit,2005 : 10-12) telah melakukan berbagai penelitian terhadap berbagai jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pengguna layanan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf/pegawai untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/pegawai, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Emphathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Bila dihubungkan dengan pendekatan tersebut di atas, jika kenyataannya mahasiswa menerima pelayanan melebihi harapannya, maka mahasiswa akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya mahasiswa menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dimensi kualitas di atas dapat dijadikan dasar untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan mahasiswa dan kenyataan yang mereka terima. Harapan mahasiswa sama dengan keinginannya yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi,

pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa pelayan (pegawai) akademik tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa.

B. Pengertian Jasa Pelayanan

Menurut Zulian Yamit (2005 : 21-22) bahwa meskipun terjadi beberapa perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan dan secara terus menerus perbedaan tersebut akan mengganggu, beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan. Karakteristik jasa pelayanan tersebut adalah :

1. Tidak dapat di raba (*intangibility*).

Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat di sentuh atau tidak dapat di raba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti kursi dan meja kuliah di perguruan tinggi, buku-buku yang tersedia di perpustakaan dan sebagainya. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat di raba. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan atau travel dan tidak terdapat pada pesawat terbang maupun kursi, meja dan peralatan makan, bukan terletak pada tempat tidur di rumah sakit, tetapi lebih pada nilai. Oleh karena itu, jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami disediakan.

2. Tidak dapat di simpan (*inability to inventory*).

Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat di simpan, misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan tidak dapat sebagiannya di simpan untuk besok. Ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya dilanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap di hitung menginap dua hari.

3. Produksi dan konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi, misalnya, tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.
4. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha di bidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti : teknologi dan peraturan pemerintah.

C. Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam hal ini ada perbandingan antara harapan dan hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan di bentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji lembaga atau perusahaan dan para pesaing.

D. Pengertian Kepuasan Pelayanan

Apa sebenarnya yang dimaksud dengan kepuasan pelayanan akademik ? untuk mendefenisikannya tidaklah mudah, karena pengguna layanan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan, maupun harapan. Seorang peserta didik (mahasiswa) yang membutuhkan pelayanan akademik pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik dengan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan memuaskan. Jika harapan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya, maka sudah dapat dipastikan mahasiswa tersebut akan

merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanan tidak ramah, tidak tanggap, maka sudah dapat dipastikan mereka merasa tidak puas.

Dari penjelasan di atas, kepuasan dapat diketahui setelah menggunakan produk dan jasa pelayanan akademik. Dengan kata lain, kepuasan merupakan evaluasi purna pelayanan atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini berarti bahwa, kepuasan terhadap suatu pelayanan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapannya. Kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam wacana pelayanan. Pengguna layanan pada umumnya mengharapkan produk dan pelayanan dapat diterima dan dinikmati dengan baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk pelayanan pendidikan (akademik) di mata peserta didik (mahasiswa) atau masyarakat secara umum.

Uraian di atas telah menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan, untuk menjawab pertanyaan ini maka ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur yaitu :

1. Sistem Pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi pemberi layanan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan terhadap pemberi layanan.

2. Survey Pengguna Layanan

Survey merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan, misalnya melalui surat pos, telepon, sms (*short message service*),

mengedarkan angket atau wawancara langsung). Implikasi dari pengukuran kepuasan tersebut adalah pengguna layanan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan oleh mereka. Tujuan untuk melibatkan pengguna layanan dalam pengembangan produk dan jasa kesehatan adalah agar dapat memenuhi harapan, bahkan jika mungkin melebihi harapannya. Persepsi yang akurat mengenai harapan pengguna layanan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan. Pemberi jasa pelayanan harus mewujudkan harapan ke dalam desain dan standar kepuasan. Desain dan standar kepuasan dikembangkan atas dasar harapan dan prioritasnya.

E. Landasan Teori

Bagi lembaga yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pengguna layanan berarti harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*). Terdapat dua teori yang digunakan sebagai pendekatan dalam membahas tentang pelayanan berkualitas yang populer digunakan di Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia. Pendekatan pertama dikemukakan oleh Karl Albrecht (dalam Zulian Yamit, 2005 : 23) yang mendasarkan pendekatan pada dua konsep pelayanan berkualitas, yaitu :

1. Service Triangle

Service triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara lembaga pelayanan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus yaitu :

a. Strategi Pelayanan (*service strategy*)

Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna layanan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara

pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan tampil beda dengan pesaingnya. Untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, lembaga pelayanan harus fokus pada kepuasan pengguna layanan sehingga membuat pengguna layanan mampu menggunakan kembali jasa pelayanan bahkan mampu meraih pengguna layanan baru.

b. Sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pengguna layanan harus memberikan pelayanan secara tulus, *responsive*, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan adalah segalanya. Untuk itu harus pula memperhatikan kebutuhan penggunaan layanan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi. Tidak ada gunanya membuat strategi pelayanan dan menerapkannya secara baik untuk memuaskan pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama gagal memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya, demikian pula sebaliknya.

c. Sistem Pelayanan (*service system*)

Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pengguna layanan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya manusia yang dimiliki. Sistem pelayanan harus di buat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Untuk itu pelayanan akademik harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan. Desain ulang sistem pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan, misalnya

dengan memperpendek prosedur pelayanan atau pegawai di minta melakukan pekerjaan secara cepat dengan menciptakan *one stop service*.

2. *Total Quality Service*

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan lembaga pelayanan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (*stakeholders*), yaitu pengguna layanan, pegawai dan pemimpin lembaga. Pelayanan mutu terpadu memiliki lima elemen penting yang saling terkait yaitu :

- a. *Market and customer research* adalah penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, demografis, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
- b. *Strategy formulation* adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pengguna layanan sehingga lembaga dapat mempertahankan pengguna layanan bahkan dapat meraih pengguna baru.
- c. *Education, training and communication* adalah tindakan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pengguna layanan.
- d. *Process improvement* adalah desain ulang berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan..
- e. *Assessment, measurement and feedback* adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh pegawai atas pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan. Penilaian ini menjadi dasar informasi balik kepada pegawai tentang proses pelayanan apa yang perlu diperbaiki, kapan harus diperbaiki dan di mana harus diperbaiki.

Pendekatan kedua adalah *conceptual model of service quality* yang dikemukakan oleh tiga orang akademisi Amerika dengan nama PBZ yang merupakan singkatan dari tiga nama penemunya, yaitu A. Parasuraman, Leonard L.Berry dan Valerie A.Zaithaml.

Berry dan Valerie A. Zaithaml berpendapat bahwa jasa pada dasarnya memiliki tujuan yang hampir sama dengan pelayanan produk. Hampir semua perusahaan atau jasa pelayanan menawarkan manfaat dan penambahan nilai untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jasa adalah semua kegiatan atau aktivitas yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak bisa di raba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.

Terdapat lima penentu mutu jasa menurut tingkat kepentingannya yaitu :

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya, akurat dan memuaskan.
- 2) Daya Tanggap, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat,
- 3) Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan.
- 4) Empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
- 5) Bukti Fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi (Parasuraman, 1991 : 455).

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Fakultas Ushuluddin dan Filsafat adalah salah satu fakultas tertua di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar setelah Fakultas Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah. Fakultas Ushuluddin dan Filsafat didirikan dalam rangka merespon dinamika kehidupan sosial keagamaan, khususnya di kawasan timur Indonesia. Kiprah Fakultas Ushuluddin dan Filsafat sebagai institusi pembelajaran dan transmisi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu-ilmu pokok ke-Islaman, institusi riset, dan institusi pengabdian masyarakat telah melewati beberapa periode, yaitu periode perintisan dan penerangan ; periode Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin, dan periode Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar.

Pembentukan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat (dulu disebut Fakultas Ushuluddin) berawal dari adanya ide untuk mendirikan IAIN yang berdiri sendiri di Kota Makassar sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Sebelum Fakultas Ushuluddin didirikan, telah ada Fakultas Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah cabang IAIN Sunan Kalijaga. Menurut Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 1963 tentang perubahan Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 1960 bahwa salah satu syarat pendirian universitas atau institut adalah terdiri dari sekurang-kurangnya tiga fakultas. Untuk memenuhi ketentuan tersebut, maka panitia pembentukan IAIN Makassar mengusulkan penerangan Fakultas Agama Islam Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar menjadi Fakultas Ushuluddin IAIN cabang Makassar sekaligus pembentukan IAIN Alauddin Makassar yang berdiri sendiri.

Menanggapi usul tersebut di atas, Menteri Agama mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 21 Tahun 1965, tertanggal 13 Mei 1965 tentang pembentukan panitia persiapan pembukaan Institut Agama Islam Negeri Alauddin Sulawesi

Selatan di Makassar sekaligus pembentukan Fakultas Ushuluddin Makassar dan panitia Dies Natalis IAIN Al-Jamiah seluruh Indonesia di Makassar. Sebagai tindak lanjut dari kerja panitia tersebut, maka Menteri Agama Republik Indonesia menerbitkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 77 tertanggal 28 Oktober 1965 tentang persetujuan penegerian Fakultas Ushuluddin Universitas Muslim Indonesia (UMI) menjadi Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Makassar dan Surat keputusan Menteri Agama RI Nomor 79 tertanggal 28 Oktober tentang berdirinya IAIN Alauddin Makassar. Berdasarkan surat keputusan tersebut, maka pada tanggal 10 Nopember 1965 bertepatan dengan Dies Natalis ke-3 Fakultas Syari'ah IAIN cabang Makassar dilakukan upacara peresmian berdirinya IAIN Alauddin Makassar. Pada acara peresmian tersebut, K.H. Ali Yafie dilantik menjadi dekan pertama Fakultas Ushuluddin IAIN Makassar dan Haji Aroeppala diangkat sebagai kuasa pejabat rektor baru IAIN Alauddin Makassar.

Sejak berdirinya tahun 1965 sampai dengan tahun 1972, kegiatan perkuliahan Fakultas Ushuluddin dilaksanakan di kampus Universitas Muslim Indonesia (UMI) di jalan Kakatua Makassar. Barulah pada tahun 1972 aktivitas perkuliahan berpindah ke kampus Gunung Sari yang menjadi pusat kegiatan manajemen dan perkuliahan IAIN Alauddin (sekarang dikenal sebagai kampus I UIN Alauddin Makassar). Kemudian setelah perampungan pembangunan gedung perkuliahan di kampus II Samata, maka kegiatan belajar mengajar Fakultas Ushuluddin juga berpindah ke sana. Pada periode awal, Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin dipimpin oleh K.H.M. Ali Yafie. Selengkapannya, pimpinan, tenaga pengajar, dan tenaga administrasi Fakultas Ushuluddin periode awal, sebagai berikut :

A. Pimpinan/Dekanat :

Dekan : K.H.M. Ali Yafie
Wakil Dekan I : Dra. Hj. Marliyah Ahsan
Wakil Dekan II : Drs. H. Umar Syihab
Wakil Dekan III : Drs. H. Basri Daud

Sekretaris : Amin Harun, BA

B. Tenaga Pengajar/Dosen

1. Drs. Abd. Rahim Amin
2. Drs. M. La Nuri
3. Drs. Abd. Rahman Musa
4. Drs. Mochtar Husain
5. Dra. Hj. Ziarah Makkadjareng
6. K.H. Baedhawi Ahmad
7. Drs. Ahsan Husain

C. Tenaga Administrasi

1. Kepala Tata Usaha : K. Hamzah
2. Bendahara : Abd. Rasyid
3. Bagian Pendidikan : Abd. Aziz Teba
4. Staf : 1.Muh. Kasim Situru
2.Abd. Gaffar Yunus
3.Reya
4.Syarifuddin Tompo
5.Zainuddin Dahlan
6.Bahrullah

Perkembangan selanjutnya Fakultas Ushuluddin membuka dua cabang, yaitu Fakultas Ushuluddin cabang Palu dan Palopo yang secara resmi dibuka oleh Rektor Drs. H. Muhyiddn Zein pada tanggal 6 Agustus 1968. Bahkan, pada masa H.A. Moerad Oesman menjabat sebagai rektor, dibuka pula beberapa filial yaitu Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin filial Gorontalo, Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin filial Raha, Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin filial Makale Tana Toraja, dan Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin filial Ambon. Pada tahun 1997, seluruh cabang dan filial berubah menjadi

STAIN kecuali filial Raha yang kemudian dilikuidasi. STAIN Gorontalo berubah menjadi IAIN Sultan Amay Gorontalo dan IAIN Ambon.

Pada periode ini, Fakultas Ushuluddin telah mengalami 8 (delapan) kali pergantian dekan atau 10 (sepuluh) periode, yaitu :

1. Periode I dijabat oleh K.H. Ali Yafie (1965-1972) ;
2. Periode II dijabat oleh Drs. H. Abd. Rahman Musa (1972-1980) ;
3. Periode III dijabat oleh Dra. Hj. Marliyah Ahsan (1980-1985) ;
4. Periode IV dijabat kembali oleh Drs. H. Abd. Rahman Musa (1985-1989)
5. Periode V dijabat kembali oleh Dra. Hj. Marliyah Ahsan (1989-1995) ;
6. Periode VI dijabat oleh Drs. H. Nihaya M (1996-2001) ;
7. Periode VII dijabat oleh Prof. Dr. H. Hamka Haq, MA (2001-2002) ;
8. Periode VIII dijabat oleh Prof. Dr. H. M. Galib, MA (2002-2006) ;
9. Periode IX dijabat oleh Prof. Dr. H. Musafir, M. Si (2006-2010) ;
10. Periode X dijabat oleh Prof. Dr. H. Arifuddin, M. Ag (2010-2014)

IAIN Alauddin berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) berdasarkan peraturan Presiden No. 57 tanggal 10 Oktober 2005 dan diresmikan pada tanggal 4 Desember 2005, yakni ketika Bapak Prof. Dr. H. Azhar Arsyad, MA menjabat sebagai Rektor UIN Alauddin dan yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat adalah Bapak Prof. Dr. H. M. Galib, MA (2002-2006). Sejak tahun 2010, Fakultas Ushuluddin membina 4 (empat) jurusan dengan 7 (tujuh) program studi (Prodi), yakni Jurusan Aqidah Filsafat (AF) dengan Prodi Ilmu Aqidah dan Filsafat Agama, Jurusan perbandingan Agama dengan Prodi Perbandingan Agama (Peraturan Menteri 2012) dan Sosiologi Agama, Tafsir Hadis (TH) dengan Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Ilmu Hadis, serta Jurusan Ilmu Politik (IPO). Adapun komposisi pejabat/pimpinan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat sebagai berikut:

1. Dekanat :

Dekan : Prof. Dr. H. Arifuddin, M. Ag

Wakil Dekan I : Dr. Tasmin Tangngareng, M. Ag

Wakil Dekan II : Drs. H. Ibrahim, M. Pd

Wakil Dekan III : Drs. H. Muh. Abduh Wahid, M. Th.I

2. Jurusan :

a. Program Studi Filsafat Agama

Ketua : Dr. Abdullah, M. Ag

Sekretaris : Darmawati, S. Ag, M. HI

b. Program Studi Ilmu Aqidah

Ketua : Dra. Hj. Marhaeni Saleh, M. Pd

Sekretaris : Husnia, S. Sos, M. Si

c. Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir

Ketua : Drs. H. Shadiq Shabry, M. Ag

Sekretaris : Muhsin Mahfudz, S. Ag, M. Ag

d. Program Studi Perbandingan Agama

Ketua : Dra. Hj. A. Nirwana, M. HI

Sekretaris : Dr. Indo Santalia, M. Ag

e. Program Studi Sosiologi Agama

Ketua : Wahyuni, S. Sos, M. Si

Sekretari : Dewi Anggariyani, S. Sos, M. Si

f. Program Studi Ilmu Politik

Ketua : Dr. Syarifuddin Jurdi, MA

Sekretari : A. Muh. Ali Amiruddin, S. Ag, MA

3. Bagian Tata Usaha

Kepala Tata Usaha : Dra. Erlina

Kasubag Akademik : Erna, S.Sos, MM

Kasubag Umum : A. Darmia, S. Sos

B. Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

A. Visi

Visi Fakultas ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar adalah “Pusat keunggulan pembinaan dan pengembangan pribadi yang memiliki integritas akhlak, akademik, dan intelektual berdasarkan nilai-nilai ajaran dan ilmu-ilmu dasar Islam”.

B. Misi

Misi Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar sebagai berikut :

1. Memperkuat proses terwujudnya lembaga pendidikan tinggi Islam yang mengedepankan pemahaman keagamaan inklusif.
2. Memperkokoh usaha-usaha untuk melahirkan sarjana-sarjana muslim yang memiliki jiwa pengabdian yang tinggi guna mendukung proses penciptaan masyarakat madani.
3. Memajukan studi-studi keislaman yang mampu melahirkan pemikir-pemikir yang memiliki kreativitas dan tanggung jawab yang tinggi guna mendukung pembangunan berwawasan lingkungan.

C. Tujuan

Berdasarkan visi dan misi tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah :

- a. Mewujudkan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat sebagai pusat studi, riset dan pengembangan ilmu-ilmu dasar Islam secara integral dengan sainteks (sains, teknologi dan seni).
- b. Menyiapkan sarjana muslim yang berakhlak mulia, berwawasan luas, professional, dan mampu mengkomunikasikan ilmu-ilmu dasar Islam dengan sainteks dalam mewujudkan Islam yang berkerahmatan.
- c. Melahirkan sarjana muslim yang ahli di bidang Tafsir dan Hadis serta pengkajian Al-Qur'an yang bersifat terapan ; ahli di bidang filsafat dan pemikiran politik ; dan ahli di bidang sosiologi agama serta mampu mengaktualisasikan keahlian tersebut di bidang riset.

C. Arah Pengembangan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Eksistensi Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar sebagai lembaga Pendidikan Tinggi telah memberikan kontribusi yang tidak sedikit kepada negara dan bangsa Indonesia, khususnya kepada masyarakat di kawasan timur Indonesia terutama dalam konteks masyarakat Sulawesi Selatan. Kontribusi tersebut terutama dalam bentuk penyiapan Sumber Daya Manusia yang menangani bidang keagamaan. Namun demikian, disadari bahwa masih perlu melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan IPTEK dan sebagai upaya untuk mengakomodasi dan mengantisipasi tuntutan dan dinamika perkembangan pendidikan yang terus berkembang dalam masyarakat, sehingga keberadaan lembaga pendidikan ini benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Hanya saja perlu dipahami bahwa untuk memenuhi harapan tersebut tidaklah. Ia membutuhkan semangat dan kerja keras serta kebersamaan. Apalagi tantangan yang dihadapi semakin berat. Problematika kehidupan masyarakat yang kini telah memasuki era post modern yang bercirikan cara berpikir sekuler yang mengakibatkan, iman dan ketaqwaan serta dan akhlak dan moral semakin terdegradasi. Karena itu, seruan untuk kembali kepada Al-Qur'an dan sunnah sebagai pedoman hidup kembali digaungkan dan perlunya revitalisasi ilmu ushuluddin sebagai inti dari ilmu-ilmu ke-Islam-an melalui pendekatan ilmu-ilmu modern.

Namun, untuk memelihara, mempertahankan dan mengembangkan kiprahnya, Fakultas Ushuluddin UIN Alauddin sebagai pusat pendidikan tinggi ilmu-ilmu dasar ke-Islam-an senantiasa mengapresiasi dan menyelenggarakan pendidikan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dewasa ini. Fakultas Ushuluddin harus menjaga garda terdepan atau *driving porce* bagi kehidupan umat Islam, karena pada dirinya melekat identitas ke-Islam-an, terutama dalam menangkal kemungkinan terjadinya kontaminasi

budaya yang tidak Islami dan tidak berkepribadian keindonesiaan karena pengaruh globalisasi. Di samping itu, juga memiliki peluang yang sangat besar untuk berperan aktif secara maksimal dalam pembangunan peradaban Qurani, khususnya di Sulawesi Selatan.

Komitmen memajukan studi ilmu-ilmu pokok agama Islam menyebabkan fakultas ini berusaha untuk melakukan reaktualisasi terhadap jurusan-jurusan dan program studi yang dibinanya dengan harapan agar mampu meningkatkan reputasinya sebagai pusat pengkaderan pemikir muslim yang selain memiliki pengetahuan ke-Islam-an yang mendalam juga mampu merespon secara cerdas dan kritis persoalan-persoalan kemasyarakatan. Sebagai konsekuensi dari peran dan tanggungjawab tersebut menuntut pula agar Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar melakukan reorientasi atau rekonstruksi internal baik secara struktural kelembagaan maupun secara akademik serta dari segi manajemen pengelolaan dan juga dari segi mutu masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Upaya peningkatan mutu tersebut dilakukan dengan mengacu pada paradigm baru pendidikan tinggi yang menekankan pada aspek kualitas, otonomi, evaluasi, akreditasi dan akuntabilitas.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, susunan organisasi Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar sebagai berikut :

1. Dekan dan Wakil Dekan ;

Dekan dan Wakil Dekan adalah unsur pimpinan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar. Wakil Dekan terdiri atas Wakil Dekan Bidang Akademik, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan. Posisi ini bertujuan menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara

akuntabel pada tingkat Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar. Adapun tugas Dekan dan para Wakil Dekan, sebagai berikut :

A. Dekan

- a. Memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, membina dosen, mahasiswa, tenaga administrasi, dan melaksanakan administrasi fakultas.
- b. Menyusun rencana dan program fakultas.
- c. Merumuskan kebijaksanaan teknis di bidang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di fakultas.
- d. Mengadakan koordinasi dan konsultasi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- e. Membagi tugas dan menentukan penanggung jawab kegiatan.
- f. Memberikan bimbingan dan arahan pelaksanaan tugas.
- g. Memeriksa, mempelajari, dan menilai konsep-konsep di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- h. Menyelesaikan permasalahan di fakultas.
- i. Mengembangkan kerjasama pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan instansi terkait.
- j. Melaksanakan pengembangan civitas akademika.
- k. Memantau pelaksanaan tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi di Fakultas.
- l. Mengevaluasi dan menilai pelaksanaan tugas dan prestasi kerja di lingkungan fakultas.
- m. Melaporkan pelaksanaan tugas.
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

B. Wakil Dekan Bidang Akademik

- a. Membantu Dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta kerjasama.
 - b. Merencanakan program kerja di bidang pendidikan, pengajaran dan penelitian.
 - c. Menyusun dan merumuskan konsep kebijakan dan pengembangan bidang pendidikan, pengajaran dan penelitian.
 - d. Mengadakan kerjasama dengan instansi terkait di bidang pendidikan, pengajaran, dan penelitian.
 - e. Mengkoordinir pelaksanaan di bidang pendidikan, pengajaran, dan penelitian.
 - f. Memeriksa, mempelajari, dan menilai konsep-konsep di bidang pendidikan, pengajaran dan penelitian.
 - g. Merumuskan langkah-langkah penyelesaian masalah di bidang pendidikan, pengajaran, dan penelitian.
 - h. Memantau pelaksanaan tugas-tugas di bidang pendidikan, pengajaran, dan penelitian.
 - i. Melaporkan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan, pengajaran dan penelitian.
 - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- C. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum
- a. Membantu Dekan dalam memimpin pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian, keuangan, dan administrasi umum.
 - b. Merencanakan program kerja di bidang kepegawaian, keuangan, dan administrasi umum.
 - c. Menyusun dan merumuskan konsep kebijakan dan pengembangan bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
 - d. Mengadakan kerjasama dengan instansi terkait di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.

- e. Mengkoordinir pelaksanaan di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- f. Memeriksa, mempelajari, dan menilai konsep-konsep di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- g. Merumuskan langkah-langkah penyelesaian masalah di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- h. Melaksanakan pembinaan sumber daya manusia di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- i. Memantau pelaksanaan tugas-tugas di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- j. Mengevaluasi dan menilai pelaksanaan tugas dan prestasi kerja di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian, keuangan dan administrasi umum.
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

D. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan

- a. Membantu Dekan dalam memimpin pelaksanaan tugas di bidang kemahasiswaan.
- b. Merencanakan program kerja di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat, dan alumni.
- c. Menyusun dan merumuskan konsep kebijakan dan pengembangan bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.
- d. Mengadakan kerjasama dengan instansi terkait di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.
- e. Mengkoordinir pelaksanaan di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat, dan alumni.
- f. Memeriksa, mempelajari, dan menilai konsep-konsep di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.

- g. Merumuskan langkah-langkah penyelesaian masalah dan di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.
- h. Melaksanakan pembinaan sumber daya manusia di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat, dan alumni.
- i. Memantau pelaksanaan tugas-tugas di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.
- j. Mengevaluasi dan menilai pelaksanaan tugas dan prestasi kerja di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat dan alumni.
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas di bidang kemahasiswaan, pengabdian kepada masyarakat, dan alumni.
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Senat Fakultas ;

Senat fakultas adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi pada tingkat Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, dengan tugas pokok sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan akademik dan pengembangan FUF UIN Alauddin Makassar.
- b. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik dan kecakapan serta kepribadian civitas akademika.
- c. Merumuskan norma dan tolok ukur penyelenggaraan fakultas.
- d. Memberikan pertimbangan dan persetujuan atas Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN yang diajukan oleh Dekan.
- e. Menilai pertanggungjawaban Dekan atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan.
- f. Membeikan pertimbangan kepada penyelenggara Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN berkenaan dengan calon-calon yang diusulkan untuk diangkat menjadi Dekan, Wakil Dekan, Ketua dan Sekretaris

Jurusan/Prodi, dan dosen yang dicalonkan memangku jabatan akademik.

3. Jurusan yang terdiri dari :

A. Ketua Jurusan dan/atau Program Studi ;

B. Sekretaris Jurusan dan/atau Program Studi ;

Dalam menyelenggarakan seluruh program, baik pendidikan, pengajaran dan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat, Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar dilengkapi oleh jurusan dan atau program studi yang dipimpin oleh seorang ketua dan seorang sekretaris yang bertanggungjawab langsung kepada Dekan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, jurusan dan atau program studi mempunyai fungsi :

- a. Menyusun dan merumuskan visi, misi, konsep kebijakan teknis dan perencanaan program jurusan.
- b. Melaksanakan kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam ilmu agama Islam bidang aqidah dan filsafat.
- c. Membina mahasiswa, civitas akademika, dan menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi/lembaga-lembaga lainnya.
- d. Mengendalikan dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan administrasi jurusan.
- e. Menilai prestasi akademik dosen dan proses penyelenggaraan administrasi program studi.
- f. Menyusun laporan kegiatan program studi.

4. Dosen ;

Dosen adalah tenaga pengajar yang bertanggungjawab dalam kegiatan belajar mengajar di dalam kelas dan sejenisnya. Dosen di lingkungan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar terdiri atas dosen tetap dan dosen tidak tetap

5. Laboratorium ;
6. Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha Fakultas Ushuluddin dan Filsafat mempunyai tugas melaksanakan administrasi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kemahasiswaan dan alumni, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan administrasi umum yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian Tata Usaha. Kepala Bagian Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh dua kepala sub bagian yang terdiri atas :

- a. Subbagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan ;
- b. Subbagian Administrasi dan Umum.

D. Prosedur Administrasi Dan Pelayanan Akademik

Setiap mahasiswa sejak diterima dan terdaftar di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar diwajibkan mengetahui program belajar dalam suatu jenjang program yang diikuti. Oleh karena itu setiap mahasiswa diwajibkan mengetahui dan melaksanakan hal-hal berikut :

A. Pendaftaran mahasiswa dan pengisian/pengajuan KRS

Pada setiap permulaan semester mahasiswa diwajibkan melakukan pendaftaran ulang dan pendaftaran program studi. Apabila tidak melakukan pendaftaran, mahasiswa yang bersangkutan dianggap mengundurkan diri dan tidak memiliki hak sebagai mahasiswa pada semester tersebut. Untuk dapat mengetahui perkuliahan semester berikutnya mahasiswa tersebut diharuskan mendaftarkan diri kembali dengan membayar penuh kewajiban keuangan yang berlaku untuk semester tersebut dan semester sebelumnya. Masa studi pada semester yang tidak diikuti akan diperhitungkan sebagai masa studi yang telah ditempuh dalam penyelesaian studi secara keseluruhan. Pendaftaran

program studi dilakukan pada saat pendaftaran ulang dengan cara mengisi/mengajukan Kartu Rencana Studi (KRS). Pengisian/pengajuan KRS harus mengikuti ketentuan berikut :

- a. Mahasiswa semester I hanya diperbolehkan mengambil mata kuliah yang disajikan untuk semester I. Mahasiswa semester berikutnya mengambil mata kuliah sesuai ketentuan.
- b. Memperhatikan kelompok mata kuliah wajib dan mata kuliah pilihan.
- c. Mata kuliah yang berkesinambungan atau berprasyarat harus di tempuh sesuai dengan urutan yang ditetapkan.
- d. Pengambilan jumlah mata kuliah dan beban sks-nya haruslah mengikuti peraturan yang berlaku dengan mempertimbangkan indeks prestasi dan jumlah sks minimal dan maksimal yang boleh ditempuh.

B. Perubahan dan Penukaran KRS

Perubahan, penukaran, dan pembatalan mata kuliah hanya diperkenankan dalam batas waktu 3(tiga) minggu sebelum perkuliahan dimulai. Perubahan, penukaran, dan pembatalan mata kuliah harus atas persetujuan Penasehat Akademik dan harus di catat pada KRS. Mahasiswa yang terlambat melaporkan perubahan atau penukaran mata kuliah dan batas waktu tersebut dinyatakan tidak lulus dalam mata kuliah tersebut. Pada semester terakhir, karena keadaan yang terpaksa, sekiranya mata kuliah yang ada dalam KRS tidak diberikan dalam semester tersebut maka mahasiswa diperkenankan mengganti mata kuliah lain yang ada dengan persetujuan penasehat akademik dan ketua jurusan/program studi.

C. Cuti Akademik

Dengan alasan yang rasional mahasiswa yang telah kuliah aktif minimal 2 semester dapat mengambil cuti akademik 1 tahun akademik dan maksimal 2 tahun akademik berturut-turut atau tidak berturut-turut. Dalam keadaan tertentu, cuti akademik dapat diberikan selama 1 (satu) semester, baik pada semester ganjil atau semester genap. Selama cuti akademik mahasiswa dibebaskan dari pembayaran SPP. Cuti akademik kuliah ini tidak diperhitungkan sebagai masa studi, tetapi mahasiswa diharuskan membayar uang administrasi yang ditetapkan dengan keputusan Dekan. Selama cuti akademik, mahasiswa tidak diberi hak melakukan kegiatan akademik pada UIN Alauddin Makassar. Bila masa cuti akademik sebagaimana yang ditetapkan telah habis dan mahasiswa yang bersangkutan tidak melakukan heregistrasi, maka pada saat itu haknya sebagai mahasiswa UIN Alauddin Makassar dinyatakan gugur. Permohonan cuti akademik diajukan pada periode pendaftaran ulang mahasiswa, paling lambat satu bulan sebelum masa pendaftaran ulang. Jika permohonan yang disertai dengan alasan itu disetujui oleh Dekan, maka Dekan menerbitkan surat Keterangan Izin Cuti Akademik. Pengajuan cuti akademik dapat diberikan kepada mahasiswa dengan alasan : kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan mengikuti kegiatan akademik yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter ; atau kesulitan ekonomi yang dibuktikan surat pernyataan dari orang tua /wali mahasiswa yang bersangkutan ; dan/atau alasan lain yang dibuktikan dengan surat keterangan dari pejabat berwenang serta melampirkan bukti pendaftaran sebagai mahasiswa pada semester sebelum cuti, kartu hasil studi (KHS) yang sudah diperoleh, surat persetujuan dari Dosen Penasehat Akademik (PA) dan/atau jurusan/program studi.

D. Sanksi Akademik dan Non Akademik

1. Sanksi Akademik

Mahasiswa yang melanggar ketentuan administrasi akademik dilakukan sanksi akademik sebagai berikut :

- a. Mahasiswa yang tidak terdaftar sampai batas yang telah ditentukan dinyatakan tidak terdaftar sebagai mahasiswa pada semester tersebut dan dikenakan sanksi berupa tidak memperoleh pelayanan akademik dan administrasi serta tidak dapat mengajukan cuti kuliah.
- b. Mahasiswa yang tidak melakukan pendaftaran dua semester berturut-turut dikenakan sanksi akademik berupa pemutusan studi (dikeluarkan dari UIN Alauddin Makassar).
- c. Mahasiswa yang kehadirannya dalam mengikuti kuliah kurang dari 75 % dan kehadiran dosen dalam satu semester, tidak berhak mengikuti ujian untuk mata kuliah bersangkutan dan dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah tersebut.
- d. Mahasiswa yang tidak melaksanakan tugas-tugas terstruktur dan/atau tugas-tugas mandiri, kepadanya dapat dikenakan sanksi penundaan atau pembatalan nilainya oleh dosen yang bersangkutan.
- e. Mahasiswa yang memperoleh indeks prestasi kurang dari 2,00 pada semester dua, empat, enam dan semester delapan, dikenakan sanksi akademik berupa gugur studi.
- f. Mahasiswa yang telah menghabiskan masa studi maksimum 14 semester tanpa alasan yang dapat diterima, dan tidak menyelesaikan studi, dikenakan sanksi akademik berupa gugur studi.

- g. Mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan perbaikan skripsi setelah ujian dan diwajibkan memperbaiki skripsinya dalam waktu 1(satu) bulan sejak pelaksanaan ujian skripsi, maka nilai ujian skripsinya dinyatakan batal dan digantikan dengan nilai ujian skripsi berikutnya.
- h. Penetapan sanksi akademik diusulkan oleh Tim Fakultas. Usulan tersebut oleh Dekan diterbitkan Surat Keputusan Pemberhentian Studi, dikeluarkan dari FUF UIN Alauddin atas pendelegasian wewenang dari Rektor.
- i. Mahasiswa yang telah menerima Surat Keputusan pemberhentian studi tidak diperkenankan mengikuti studi pada fakultas-fakultas di lingkungan UIN Alauddin Makassar.

2. Sanksi Non Akademik

Bentuk-bentuk pelanggaran non akademik, hukum, dan moral, antara lain :

- a. Membuat surat-surat keterangan palsu atau mengubah surat-surat keterangan untuk dirinya atau untuk orang lain dengan mengatasnamakan person pejabat atau dosen/karyawan dari satu unit kerja UIN Alauddin ;
- b. Menyalahgunakan nama dan wewenang institusi/lembaga kemahasiswaan intra kampus untuk kepentingan pribadi dan/atau kelompok.
- c. Melakukan kecurangan dalam proses dan pelaksanaan ujian-ujian, serta tata tertib ujian.
- d. Mewakili atau diwakili untuk mengikuti ujian.
- e. Menghina, memfitnah atau memaki, dan/atau menyakiti dosen, karyawan dan /atau sesama mahasiswa dengan lisan, tulisan, sikap dan atau tindakan lainnya ;

- f. Memukul atau menyuruh orang lain memukul, melukai atau melakukan tindakan kriminal lainnya terhadap dosen, karyawan dan/atau mahasiswa UIN Alauddin ;
- g. Melakukan tindakan yang mengganggu proses belajar mengajar, keamanan, dan ketertiban kampus ;
- h. Mencemarkan nama baik UIN Alauddin, baik secara langsung maupun tidak langsung ; baik secara lisan maupun tulisan ;
- i. Terlibat dalam penyalahgunaan narkoba ;
- j. Melakukan pelecehan seksual dan/atau perzinahan ;
- k. Melakukan pencurian atau membantu terjadinya pencurian dalam kampus ;
- l. Merusak dan menyalahgunakan sarana dan prasarana kampus universitas ;
- m. Hal-hal lain yang berkaitan dengan pergaulan hidup yang melanggar peraturan yang berlaku.

Mahasiswa yang melanggar ketentuan non akademik, hukum dan moral dapat dikenakan sanksi-sanksi berupa ; teguran, peringatan keras, skorsing dalam jangka waktu tertentu, dikeluarkan dari UIN Alauddin Makassar. Jenis hukuman ditetapkan dengan keputusan Rektor berdasarkan usulan Senat Universitas setelah memperhatikan rekomendasi tim khusus yang terdiri atas berbagai unsur baik di tingkat fakultas maupun universitas. Pemberhentian studi mahasiswa dengan alasan non akademik dilakukan rektor atau oleh Dekan atas pendelegasian wewenang dari rektor berdasarkan sidang senat fakultas atau universitas.

E. Program Studi Sosiologi Agama

Program Studi Sosiologi Agama merupakan salah satu dari tujuh program studi yang ada di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Alauddin Makassar. Sejarah berdirinya dimulai dari Jurusan Perbandingan Agama. Pada mulanya jurusan Perbandingan Agama hanya memiliki satu program studi sekaligus

menjadi nama jurusan. Pada tahun 1999 berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Bimbaga Nomor : E/50/1999, jurusan Perbandingan Agama mendapat izin untuk membuka dua program studi, yaitu Kajian Agama-Agama dan Sosiologi Agama.

Adapun Visi program Studi Sosiologi Agama yaitu menjadi pusat kajian riset dan pengembangan pemikiran sosiologi yang unggul dalam bidang akhlak dan akademik yang berwawasan Islam, untuk mewujudkan masyarakat yang berperadaban. Sedangkan misi Program Studi Sosiologi Agama adalah sebagai berikut :

- a. Melahirkan Sarjana Muslim dalam bidang sosiologi Islam
- b. Menjadi pelopor dalam merespon isu-isu keagamaan kontemporer dalam masyarakat.
- c. Menangani masalah-masalah sosial keagamaan dengan pendekatan sosiologi.

Berdirinya suatu program studi tentu dilatarbelakangi oleh suatu tujuan. Adapun tujuan Program Studi Sosiologi Agama terbagi atas tujuan umum dan tujuan khusus.

a. Tujuan Umum

Menyiapkan dan melahirkan sarjana Sarjana Sosiologi Islam yang berakhlak mulia, beriman, dan bertaqwa. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memadukan teori sosiologi dengan realitas keagamaan secara profesional dalam masyarakat majemuk.

b. Tujuan Khusus

Menyiapkan dan melahirkan sarjana Sosiologi Agama yang Profesional dalam bidangnya meliputi :

- Mampu berprofesi di bidang kajian sosiologi dan riset.
- Mampu menangani masalah sosial keagamaan dengan menggunakan pendekatan sosiologi.
- Mampu berkarya dengan menggunakan kaedah-kaedah ilmu sosiologi agama yang berwawasan lingkungan dan budaya nasional yang kuat.

Saat ini Program Studi Sosiologi Agama mengalami perkembangan yang mengembirakan bila dilihat dari jumlah mahasiswa yang masuk ke Program Studi ini dari tahun ke tahun bertambah. Data tentang perkembangan jumlah mahasiswa 5 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Mahasiswa 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Jumlah Mahasiswa
1.	2009	10
2.	2010	13
3.	2011	31
4.	2012	72
5.	2013	93
	Jumlah	219

Sumber : Data Administrasi Prodi Sosiologi Agama 2013

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa Prodi Sosiologi Agama mengalami perkembangan dan didukung oleh 10 orang dosen tetap program studi yang memiliki kompetensi di bidangnya dengan kualifikasi pendidikan yang memadai untuk mengajar di tingkat strata satu (S1). Selain dosen tetap juga ada dosen tetap di luar program studi dan dosen luar biasa. Ada pun data tentang dosen tetap dan kualifikasi pendidikannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Data Dosen Tetap Prodi Sosiologi Agama

No.	Nama Dosen	Pendidikan	Keahlian
1.	Prof.Dr.H.Musafir, M. Si	S3	Sosiologi Agama
2.	Dr. Nurman Said, MA	S3	Filsafat Agama
3.	Drs. Hajir Nonci, M. Sos.I	S3 (smntra)	Sosiologi Agama
4.	Wahyuni, S. Sos, M. Si	S2	Sosiologi
5.	Dewi Anggariyani, S Sos, M. Si	S3 (smntra)	Antropologi
6.	Hj. Suriyani, S. Ag, M. Pd	S2	Sos.Pedesaan & Perkotaan
7.	Asrul Muslim, S. Ag, M. Pd	S2	Teori Per. Sosial & Pembangunan
8.	Husnia, S. Sos, M. Si	S2	Sosiologi
9.	Drs. Santri Sahar, M. Si	S2	Antropologi Agama
10.	Muh. Ridha, S. HI, MA	S2	Sosiologi Pembangunan

Sumber : Data Administrasi Prodi Sosiologi Agama 2013

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ushuluddin dan Filsafat Program Studi Sosiologi Agama dengan mengedarkan angket (kuesioner), melakukan observasi serta wawancara tentang pelayanan akademik. Jumlah responden 88 orang mahasiswa. Penyajian data dengan tabel frekuensi dan dideskripsikan. Adapun data yang diperoleh dari penelitian disajikan sebagai berikut :

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah merupakan karakteristik yang melekat pada diri responden. Berdasarkan hasil penelitian dari 88 responden maka distribusi seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	51	57,95 %
2.	Perempuan	37	42,05 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sejumlah 51 (57,95 %) orang, sedangkan responden perempuan sejumlah 37 (42,05 %) orang.

2. Umur Responden

Responden tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan kelompok umur seperti tergambar pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1.	18 - 19	24	27,28 %
2.	20 - 21	39	44,32 %
3.	22 - 23	23	26,13 %
4.	24	2	2,27 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan data primer 2013

Data di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur 20 sampai 21 tahun yaitu sejumlah 39 (44,32 %). kelompok umur 18 sampai 19 tahun sejumlah 24 (27,28 %), kelompok umur 22 sampai 23 tahun sejumlah 23 (26,13 %) dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 24 tahun 2 (2,27 %) orang responden. Pengelompokan umur responden tidak berpatokan pada tahun masuk atau semester mahasiswa bersangkutan, karena ada mahasiswa yang sudah berusia 24 tahun tapi masih semester 5, hal ini disebabkan karena terlambat masuk sekolah dasar dan pernah menganggur selama 1 tahun kemudian melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik di program studi Sosiologi Agama diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*, *reability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Untuk mengukur kelima indikator tersebut maka dilakukan penyebaran angket kepada 88 orang mahasiswa yang menjadi responden, di samping itu juga dilakukan wawancara

kepada beberapa orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data hasil penelitian tersebut, tersaji sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan akademik adalah *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan pegawai akademik untuk membantu pengguna layanan (mahasiswa) dan memberikan jasa secara cepat. Hasil penelitian tergambar pada distribusi jawaban responden pada tabel berikut :

Tabel 5. Distribusi Pendapat Responden Tentang Kesadaran Pegawai akan Tugasnya

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	11	12,5 %
2.	Baik	33	37,5 %
3.	Cukup baik	29	32,96 %
4.	Kurang baik	15	17,04 %
5.	Tidak baik	0	0 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa kesadaran pegawai akan tugasnya dan daya tanggap (ketanggapan) mereka terhadap masalah atau keluhan dari mahasiswa adalah baik, yang dibuktikan dengan jumlah responden yang menjawab sangat baik sejumlah 11 (12,5%) kemudian jawaban baik sejumlah 33 (37,5 %), posisi terbanyak ketiga adalah kategori jawaban cukup baik yaitu 32 (32,96%). Responden yang menjawab kurang baik hanya 15 (17,04 %) orang, dan

tidak ada yang menjawab tidak baik. Jawaban-jawaban dari responden di atas tidak keliru, karena memang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, para pegawai berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi semua kebutuhan akademik mahasiswa. Data ini didukung hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah seorang informan, yang menyatakan bahwa :

“Tidak ada kesulitan didalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa, Insya Allah semua masih bisa diatasi, biasanya kalau mahasiswa ngotot mau cepat selesai urusannya sering marah-marah. Tapi kami berusaha memberi pengertian kenapa terlambat penyelesaiannya akhirnya mahasiswa mau mengerti.” (Hasil wawancara dengan R, pegawai akademik).

Pelayanan kepada mahasiswa harus dilakukan dengan penuh kesabaran dan pengertian karena biasanya mereka mau cepat-cepat menyelesaikan urusannya dan tidak mau tahu persoalan yang menyebabkan keterlambatan atau penundaaan urusan akademik tersebut. Satu kesyukuran yang dirasakan oleh para pegawai adalah karena mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama berperilaku sopan dan mudah diberi pengertian yang berhubungan dengan urusan akademik mereka.

Data pada tabel berikut menunjukkan kemampuan pegawai akademik memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Tabel 6. Distribusi Responden Tentang Kemampuan Pegawai Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	9	10,22 %
2.	Baik	26	29,54 %
3.	Cukup baik	29	32,96 %
4.	Kurang baik	24	27,28 %
5.	Tidak baik	0	0 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa terkategori baik (64 atau 72,72 %) dengan rincian : 9 (10,22 %) memilih jawaban sangat baik, 26 (29,54 %) menjawab baik, 29 (32,96 %) menjawab cukup baik, 24 (27,28 %) yang menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Dari tabel 6 tersebut menunjukkan kehandalan pegawai dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa. Kehandalan dalam pelayanan dimungkinkan karena pegawai menyadari dan menguasai pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga mereka berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang mendukung data, sebagai berikut :

“Saya rasa tidak ada yang sulit dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa sepanjang kita mau bertanya kepada pimpinan atau teman yang lebih senior tentang seluk beluk pekerjaan kita. Saya sering bertanya kepada Kasubag Akademik pada waktu pertama masuk kerja” (Hasil wawancara dengan K, pegawai akademik).

Data hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa kesadaran pegawai akan tugasnya adalah sesuatu hal yang sangat penting. Pengetahuan tentang tugas tersebut diperoleh dari hasil pendidikan maupun pelatihan yang senantiasa dilakukan oleh pihak universitas untuk peningkatan keahlian dan mutu pegawai. Cara lain yang dilakukan oleh pegawai adalah dengan banyak belajar dari pengalaman atau bertanya langsung kepada pimpinan, sehingga pelayanan akademik bisa tepat waktu dan tidak tertunda. Gambaran tentang hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Distribusi Pendapat Responden Tentang Ketepatan Pelayanan Akademik

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Ketepatan Pelayanan	58	65,91
2.	Ketidaktepatan Pelayanan	30	34,09 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Tabel 7 menunjukkan data tentang ketepatan pelayanan akademik di program Studi Sosiologi Agama tinggi yaitu 65,91 % (58 responden), sementara yang menjawab ketidaktepatan pelayanan berjumlah 34,09 % (30 responden). Mahasiswa yang memberikan jawaban ketidaktepatan pelayanan beralasan bahwa kadang-kadang urusan akademik mereka terlambat selesai dikarenakan beberapa alasan. Untuk mengklarifikasi persoalan ini, peneliti melakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut :

“Kadang-kadang kalau mahasiswa buru-buru, mereka mengatakan kenapa lama sekalikah ? padahal adaji pimpinan. Mahasiswa biasa tidak mengecek keberadaan pimpinan, atau mahasiswa biasa bilang, kenapa harus besok ? tidak bisakah sekarang ? sambil marah-marah.” (Hasil wawancara dengan seorang pegawai).

Sementara itu untuk memperkuat argumen temannya, pegawai yang lain memberikan informasi bahwa :

“Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan melayani kebutuhan akademik mahasiswa tergantung pada jenis pekerjaannya, kalau pekerjaan itu tidak memerlukan paraf atau tandatangan dan bisa diselesaikan segera, kami langsung selesaikan saat itu juga, atau kalau semua yang memaraf dan tandatangan ada di tempat maka hari itu juga bisa selesai. Kecuali ada persyaratan yang tidak lengkap dan mahasiswa sendiri yang harus melengkapi berkasnya (misalnya kelengkapan persyaratan beasiswa, ujian komprehensif, ujian munaqasyah).”(Hasil wawancara dengan seorang pegawai akademik).

Pelayanan akademik yang tepat waktu memang menjadi harapan mahasiswa maupun pegawai, namun demikian perlu diingat bahwa keterlambatan pelayanan tidak selamanya disebabkan oleh persoalan birokrasi atau ketidakmampuan pegawai menyelesaikan tugasnya. Kalaupun itu ada, lebih disebabkan oleh persoalan teknis, misalnya pimpinan tidak ada di tempat (54 atau 61,36 % responden berpendapat bahwa kehadiran pimpinan jurusan maupun fakultas sangat penting) karena mereka sedang mengajar atau menghadiri suatu kegiatan yang sangat penting dan menyangkut kepentingan fakultas secara umum. Masalah lain yang membuat pekerjaan tertunda sering disebabkan karena mahasiswa tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat surat keterangan (misalnya surat keterangan masih kuliah), mahasiswa tidak membawa bukti pembayaran SPP dan SK. PNS orang tuanya.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelayanan akademik mahasiswa adalah dimensi *realibility* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, akurat dan memuaskan. Kehandalan pegawai akademik yang diukur dalam penelitian ini

adalah yang berkenaan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Deskripsi kehandalan tersebut dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Pendapat Responden Tentang Kehandalan Pelayanan Akademik

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	15	17,04 %
2.	Baik	38	43,18 %
3.	Cukup Baik	22	25 %
4.	Kurang Baik	13	14,78 %
5.	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Tabel 8 menunjukkan bahwa persentase responden yang berpendapat tentang kehandalan pelayanan akademik sangat baik sebanyak 15 (17,04%), yang menjawab baik 38 (43,18 %), jawaban cukup baik 22 (25 %), dan 13 (14,78 %) responden menjawab tidak baik. Dari pilihan jawaban responden tersebut terlihat bahwa pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama *reliable* atau handal dengan angka 75 (85,22 %). Indikator yang digunakan untuk mengukur kehandalan tersebut adalah mutu pelayanan akademik, tepat waktu (60 atau 68,18 %), pelayanan secara menyeluruh (53 atau 60,22 %), prosedur pelayanan yang mudah (51 atau 57,95 %), pelayanan sesuai prosedur (65 atau 73,86 %), pegawai yang memiliki kemampuan kerja, kemauan dan kejujuran (63 atau 71,59 %). Data hasil wawancara yang mendukung kuesioner sebagai berikut :

“Pelayanan akademik di Prodi Sosiologi Agama sudah diupayakan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, hanya saja satu jenis pengurusan biasanya memerlukan persyaratan-persyaratan yang biasanya tidak bisa dipenuhi dalam satu hari. Tetapi tetap diusahakan agar bisa selesai saat itu juga, dengan demikian sampai saat ini belum ada komplain dari

mahasiswa yang ditujukan langsung kepada prodi.”(Hasil wawancara dengan Ketua Prodi Sosiologi Agama).

Pelayanan akademik di tingkat program studi bersinergi dengan pelayanan akademik di tingkat fakultas. Adapun jenis pelayanan kepada mahasiswa di tingkat program studi yaitu :

- Layanan pengecekan nilai mahasiswa
- Layanan *print out* nilai mahasiswa (oleh staf prodi/operator *online* atau sekretaris prodi)
- Layanan pengajuan judul skripsi
- Layanan penunjukan dosen pembimbing
- Layanan pelaksanaan seminar draft
- Layanan tes baca tulis Al-Qur'an menjelang KKN dan ujian Komprehensif
- Layanan pelaksanaan ujian skripsi bekerjasama dengan bagian akademik fakultas
- Layanan informasi beasiswa (prodi yang menentukan siapa mahasiswa yang berhak mendapat beasiswa tetapi persyaratan beasiswa di kumpul di bagian akademik)
- Layanan informasi mengenai dosen (biasanya mahasiswa bertanya tentang keberadaan dosen yang mau mengajar)
- Layanan pengambilan berbagai macam blangko (blangko bebas semester, blangko baca tulis Al-Qur'an, blangko pendaftaran ujian komprehensif, blangko pendaftaran ujian munaqasyah, perbaikan nilai, dll)

Bila dilihat jenis layanan akademik yang diberikan oleh program studi memang banyak dan berbagai macam, namun demikian selalu diupayakan agar pelayanan dapat memuaskan atau memenuhi harapan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan di tingkat prodi lebih banyak bersifat sebagai persyaratan atau persetujuan, misalnya layanan pemberian blangko bebas semester diberikan kepada mahasiswa yang telah menyelesaikan semua mata kuliahnya, sudah KKN

dan KKL serta telah mendapat persetujuan dari kedua pembimbing skripsi. Blangko bebas semester digunakan oleh mahasiswa untuk mendaftar ujian komprehensif. Tugas program studi hanya memberikan blangko tanda persetujuan bagi mahasiswa untuk mendaftar ujian. Selanjutnya mahasiswa berurusan dengan bagian akademik sampai penerbitan SK ujian dan pelaksanaan ujian.

Demikian juga dengan blangko surat keterangan mendaftar ujian munaqasyah diberikan kepada mahasiswa yang telah memenuhi syarat yaitu telah lulus ujian komprehensif/ada nilai dan skripsi telah disetujui oleh kedua pembimbing. Setelah mahasiswa mendapat blangko yang ditandatangani oleh sekretaris prodi maka mahasiswa mendaftar ujian munaqasyah di bagian akademik, berarti bahwa proses selanjutnya sampai penerbitan SK ujian munaqasyah dilakukan di bagian akademik fakultas.

3. *Assurance* (Jaminan/kepastian)

Assurance atau jaminan/kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan kepada pengguna layanan sehingga mereka mendapat jaminan atau kepastian, atau segala sesuatu yang menyangkut perasaan pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa yang mendapat pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama. *Assurance* adalah faktor yang menguraikan tentang bagaimana jaminan yang diberikan selama pengguna layanan (mahasiswa) mendapat pelayanan akademik. Distribusi responden tentang *assurance* tergambar pada tabel berikut :

Tabel 9. Distribusi Pendapat Responden Tentang Kemampuan Berkomunikasi Pegawai

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Mampu berkomunikasi	73	82,95 %
2.	Tidak mampu berkomunikasi	15	17,04 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan data primer 2013

Data pada tabel diatas menunjukkan pendapat responden bahwa pegawai akademik memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sebanyak 73 (82,95 %) yang berpendapat demikian. 15 (17,95 %) responden berpendapat bahwa pegawai akademik tidak mampu berkomunikasi dengan baik. kemampuan berkomunikasi memang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan dengan baik, karena terjadi interaksi antara pegawai akademik sebagai pemberi layanan dan mahasiswa sebagai pengguna/penerima layanan. Komunikasi yang baik berarti antara kedua belah pihak yang berkomunikasi saling mengerti apa yang dimaksudkan (mengerti isi pesan). Sebagaimana telah tergambar pada tabel tersebut di atas bahwa kemampuan berkomunikasi pegawai akademik bagus (82,95 %), hal ini disebabkan karena mereka sudah menguasai bidang pekerjaannya dengan baik walaupun sebelum menduduki posisi tersebut lebih banyak yang tidak mendapat pelatihan secara khusus. Salah seorang pegawai yang diwawancarai oleh peneliti, mengatakan bahwa :

“Tidak ada pelatihan khusus, waktu saya dimutasi, saya tidak diberi tahu sebelumnya bahwa akan di mutasi di Fakultas Ushuluddin bagian akademik. Saya stress apalagi mendengar tempat mutasi dengan segala permasalahannya. Tapi saya jalani saja dan banyak bertanya kepada pejabat sebelumnya serta pegawai/staf yang lain. Alhamdulillah saya bisa

beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan yang baru, semua bisa diatasi. (Hasil wawancara dengan pegawai).

Hasil wawancara yang terurai di atas kiranya dapat memberikan pemahaman bahwa kemampuan seseorang menguasai bidang pekerjaannya tidak selamanya harus diberikan pelatihan secara khusus, tetapi mau belajar dan beradaptasi dengan pekerjaan adalah salah satu solusi untuk bisa bekerja dengan lebih baik. Namun demikian, ada bidang pekerjaan yang memang harus mendapat pelatihan secara khusus, sebab kalau tidak maka pekerjaan tersebut tidak bisa dilakukan seperti misalnya operator akademik (*online*). Data ini didapatkan dari hasil wawancara dengan salah seorang operator *online* yang menyatakan bawa :

“Untuk operator memang harus ada pelatihan, agar dapat mengoperasikan sesuai program yang ditentukan oleh Puskom. Pekerjaan yang saya tekuni sekarang sesuai dengan materi pelatihan yang pernah saya ikuti.” (hasil wawancara dengan TN, operator *online*).

Ketika peneliti bertanya tentang bagaimana komunikasi mereka dengan mahasiswa, informan menjawab bahwa :

“Sejauh ini komunikasi dengan mahasiswa baik, penjelasan yang kami berikan dapat dipahami. Walaupun ada juga yang tidak paham tapi hanya sedikit. Biasanya mahasiswa baru. dan mahasiswa seperti ini kita kasih perhatian khusus dalam pelayanan, misalnya kalau ada kekurangan dalam pengumpulan berkas, kami beri batas waktu sebelum di proses sebab kalau tidak kita akan kerja dua kali.” (Hasil wawancara dengan seorang pegawai akademik).

Tidak terjalannya komunikasi yang baik juga kadang-kadang disebabkan oleh karena mahasiswa tidak memperhatikan ketika diberi penjelasan atau tidak mencatat persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu pengurusan, akibatnya sering tidak lengkap ketika mengumpul berkas. Pada umumnya tidak ada masalah dalam menghadapi mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama, yang

penting pegawai akademik dapat memberikan pengertian dengan baik. Mahasiswa-mahasiswanya baik dan sopan serta tidak suka bikin ulah, hanya saja manja karena semua urusannya mau dibuatkan. Sebagai bahan bandingan, kami mewawancarai salah seorang pegawai yang pernah bertugas di fakultas lain. Hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Di fakultas tempat saya bertugas dulu, mahasiswa hanya diberi konsep, kemudian dia sendiri yang ketik di luar sekaligus di *print*. Jadi kami hanya memeriksa hasilnya dan meneruskan bila ada yang hendak ditandatangani oleh pimpinan.” (Hasil wawancara dengan A, pegawai Fakultas Ushuluddin).

Selain kemampuan berkomunikasi dengan baik, seorang pegawai yang memberikan pelayanan akademik juga harus memiliki wawasan pengetahuan, ramah, sopan santun dan bersahabat serta mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh dan memuaskan mahasiswa. Data yang didapatkan dari penghitungan kuesioner bahwa pegawai akademik memiliki wawasan pengetahuan, ramah, sopan santun dan bersahabat, hal ini terlihat pada jumlah yang menunjukkan angka 68 (77,27 %), dan hanya 20 (22,72 %) yang menjawab tidak memiliki. Selanjutnya adalah bagaimana kualitas dari kemampuan yang dimiliki tersebut tergambar pada tabel di bawah ini :

Tabel 10. Distribusi Tentang Kualitas / Sikap Pegawai Akademik

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	11	12,5 %
2.	Baik	36	40,90 %
3.	Cukup baik	34	38,63 %
4.	Kurang baik	7	7,95 %
5.	Tidak baik	0	0 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 10 menunjukkan bahwa persentase responden yang menjawab bahwa kualitas pegawai sangat baik sebanyak 11 (12,5 %), 36 (40,90 %) menjawab baik, 34 (38,63 %) menjawab cukup baik dan hanya 7 (7,95 %) responden yang memilih jawaban tidak baik. Data penghitungan hasil kuesioner ini membuktikan bahwa kualitas/sikap pegawai akademik baik karena ada 52 (59,09 %) yang memilih jawaban sangat baik, baik dan cukup baik. Kualitas yang dimiliki seorang pegawai sangat menentukan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya terutama dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Bagaimanapun saat ini telah terjadi perubahan dalam cara pandang masyarakat terhadap institusi pendidikan. Kualitas proses pembelajaran dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik akan menghasilkan lulusan yang diharapkan.

Perubahan cara pandang tersebut disebabkan oleh pengaruh globalisasi yang telah melahirkan tuntutan-tuntutan baru pada institusi pendidikan tinggi (perguruan tinggi). Salah satu pemicu tuntutan itu adalah pencapaian kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan daya saing. Pendidikan diklasifikasikan sebagai salah satu bentuk bisnis jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan ini. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar yang didukung oleh pelayanan akademik yang baik.

Setiap kantor, termasuk perguruan tinggi yang mengemban fungsi administratif itu mempunyai fungsi penyediaan suatu pelayanan, komunikasi, warkat (catatan, rekaman data dan informasi), dan harta benda organisasi. Bagi perguruan tinggi, dukungan kantor dan pegawai sebagai pelaksana administratif dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan aktivitas unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat. Setiap unsur pelaksana administratif perguruan tinggi harus melaksanakan fungsinya dengan berkualitas baik-sangat baik, agar unsur-unsur perguruan tinggi tersebut, juga mahasiswa dan masyarakat yang

membutuhkan pelayanannya merasa puas, karena fungsi, tugas, dan kebutuhannya sungguh dapat dipenuhi dan lancar.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi: wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati seperti yang dikemukakan oleh Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valarie Zeithmal (McLeod, 1996, 101). Unsur-unsur perguruan tinggi seperti pimpinan, tenaga pengajar, senat, pelaksana tri dharma, unit penunjang, mahasiswa dan masyarakat yang mempunyai relasi dengan perguruan tinggi merasakan atau mengalami kualitas pelayanan pelaksana administratif dari berbagai segi tersebut. Dari segi wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran.

Pegawai sebagai unsur pelaksana administratif itu harus memiliki *performance* yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pimpinan, mahasiswa dan orang yang membutuhkan dilakukan secara cepat dan *responsive*. Sehubungan dengan hal ini, maka data hasil penelitian pada jawaban kuesioner tergambar sebagai berikut :

Tabel 11. Distribusi Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Mampu memberi pelayanan	61	69,31 %
2.	Tidak mampu memberi pelayanan	27	30,68 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 11 menunjukkan bahwa pegawai akademik mampu memberi pelayanan dengan jumlah 61 (69,31 %) responden memberi jawaban demikian. Kemudian jawaban tidak mampu memberi pelayanan sebanyak 27 (30,68 %). Kemampuan pegawai memberikan pelayanan dilihat dari tindakan dan kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Disamping kemampuan bekerja juga perlu diperhatikan penampilan yang sopan dan terpelajar, serta menampilkan kepercayaan dan keyakinan sehingga menimbulkan perlindungan dan kepercayaan (*assurance*) dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa yang menerima pelayanan akademik dari Program Studi Sosiologi Agama.

Sebagai suatu perguruan tinggi yang terkemuka dikawasan timur Indonesia, tentu saja Universitas Islam Negeri Alauddin berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan masyarakat secara umum, karena itu diupayakan peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki kesadaran, pengetahuan, pemahaman dan kebiasaan sesuai tuntutan manajemen modern dan kebiasaan yang baik, sehingga keadaan pelayanan administrasi menjadi baik.

Menurut observasi peneliti, tidak sedikit perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan administratif yang kurang. Ada unit administrasi perguruan tinggi yang memiliki fasilitas yang pas-pasan macamnya, jumlahnya, keadaannya dan belum sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran modern. Pegawai administratifnya tampak tidak memiliki *performance* yang baik, tidak dapat diandalkan dalam bekerja, dan bekerja menurut kemauan tanpa memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Mereka melaksanakan pekerjaan secara tidak konsisten dan tidak akurat. Melayani pimpinan dan unsur lain yang membutuhkan dengan lamban dan tidak *responsive*. Tindakan dan penampilannya tidak sopan, tidak terpelajar, tidak menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri. Ada di antara mereka yang menunjukkan kurang perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya, dan sebagainya.

4. *Emphathy* (empati) yaitu kemampuan pegawai membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan mahasiswa. Dalam pelayanan akademik adalah keramahan pegawai akademik dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan mahasiswa dalam mengambil keputusan misalnya dalam menentukan penasehat akademik, memilih mata kuliah, memilih dosen yang mengajar dan memilih dosen pembimbing skripsi dan sebagainya. Untuk mengetahui hal tersebut, berikut ini ditampilkan data hasil penelitian.

Tabel 12. Distribusi Tentang Kemampuan Pegawai Memahami Kebutuhan Mahasiswa

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Mampu memahami	58	65,90 %
2.	Tidak mampu memahami	30	34,09
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 12 terlihat bahwa kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan mahasiswa menunjukkan hasil yang positif yaitu 58 (65,90 %) responden berpendapat bahwa pegawai akademik Program Studi Sosiologi Agama mampu memahami kebutuhan akademik mahasiswa dan hanya 30 (34,09 %) orang responden yang berpendapat tidak mampu memahami. Data pada tabel 12 ini berarti bahwa *empathy* pegawai akademik baik. *Empathy* yang diukur dalam penelitian ini adalah yang berkenaan dengan kemauan interpersonal yang dimiliki seorang pegawai dalam hal menjalin hubungan atau berkomunikasi dan memahami kebutuhan mahasiswa. Hasil wawancara dengan beberapa pegawai dapat diketahui bahwa mereka telah berusaha untuk bersikap ramah dan memberi perhatian dengan baik, sebagaimana diungkapkan oleh seorang informan bahwa :

“Kiat-kiat yang kami lakukan untuk berinteraksi dengan mahasiswa adalah dengan bersikap ramah. Kami biasanya akan lebih akrab dengan

mahasiswa yang memiliki masalah dalam pengurusan, mungkin karena kami memberi perhatian khusus dengan mendampingi dalam pengurusan sampai selesai. (Hasil wawancara dengan seorang pegawai).

Satu prinsip yang juga dipraktekkan oleh para pegawai adalah mengerjakan pekerjaan yang bisa dikerjakan dan tidak menyimpan pekerjaan supaya mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam menghadapi mahasiswa pimpinan fakultas memberikan pembinaan langsung maupun tidak langsung, sebagaimana dikemukakan oleh seorang informan bahwa :

“Ada pembinaan dari pimpinan, biasanya dalam rapat. Rapat pimpinan atau rapat intern pegawai. Dalam rapat, pimpinan memberikan penjelasan dan pengarahan . waktu KTU yang lalu, kami pernah dididik seperti pelayanan di bank. Saya disuruh duduk seperti resepsionis dengan tersenyum setiap melayani mahasiswa, harus sopan dan ramah dan harus datang pagi.” (Hasil wawancara dengan K).

5. *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan materi komunikasi. Bukti langsung yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kenyataan tentang pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa selama kuliah di Program Studi Sosiologi Agama. Distribusi responden tentang kenyataan seperti pada tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Perkuliahan

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sarana/prasarana tersedia	47	53,40 %
2.	Sarana/prasarana tidak tersedia	41	46,59 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 13 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana perkuliahan tersedia dengan persentase 53,40 % (47) responden menjawab tersedia dan 46,59 (41) responden menjawab sarana dan prasarana tidak tersedia. Bila tabel di atas diamati maka terlihat jumlah jumlah frekuensi kategori jawaban 1 dan 2 hanya berbeda sedikit, yaitu hanya selisih 6 angka atau (6,81 %). Penyebab dari perbedaan yang sedikit itu karena mahasiswa berpendapat bahwa memang secara umum sarana dan prasarana itu sudah tersedia dengan baik, seperti fasilitas gedung dan ruang perkuliahan tetapi masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi atau ditambah. Seorang mahasiswa ketika diwawancarai oleh peneliti berpendapat bahwa :

“Sarana dan prasarana termasuk lengkap tapi masih kurang, seperti ruang perkuliahan sehingga harus ada kuliah hari sabtu. LCD untuk proses belajar di kelas hanya tersedia 4 unit padahal banyak kelas yang mau memakai.”(Hasil wawancara dengan M, mahasiswa Prodi Sosiologi Agama).

Pendapat yang dikemukakan oleh mahasiswa tersebut memang benar, bahwa walaupun Fakultas Ushuluddin dan Filsafat termasuk fakultas yang memiliki sedikit mahasiswa tetapi sedikit atau banyak tetap saja mata kuliah harus disajikan sesuai dengan distribusi mata kuliah pada kurikulum walaupun hanya diikuti kurang dari 15 mahasiswa, sehingga ruangan yang dibutuhkan tetap banyak. Masalahnya kemudian adalah kekurangan ruangan tetap terjadi. Dari hasil observasi peneliti bahwa pada tahun akademik 2013 fakultas Ushuluddin dan Filsafat menerima 303 orang mahasiswa ditambah dengan mahasiswa lama sejumlah 777 orang. Sehingga total jumlah mahasiswa adalah 1080, sementara ruang kuliah yang tersedia hanya 13 ruang. Agar proses perkuliahan berjalan lancar, maka jadwal kuliah disusun sepadat mungkin bahkan sampai hari sabtu. Asrama Mahad Ali untuk Program Studi Ilmu Al-Qur'an Khusus juga

dimanfaatkan untuk ruang kuliah. Namun demikian, masih ada keluhan dari dosen yang menyatakan bahwa :

“Pada semester ini terasa kekurangan ruangan, mungkin karena jumlah mahasiswa yang diterima bertambah atau faktor apa, entahlah..yang jelas kadang-kadang jam mengajar saya masih tersisa sekitar 30 atau 45 menit dan saya masih mau mengajar tapi sudah ada mahasiswa dan dosennya yang katanya mau kuliah di ruangan tempat saya mengajar.”(Hasil wawancara dengan A, Dosen Prodi Sosiologi Agama).

Peralatan lain yang dirasakan kurang adalah LCD yang hanya tersedia 4 unit dan digunakan oleh 7 program studi dengan banyak mata kuliah dan dosen. Karena jumlah yang sangat terbatas maka diberlakukan aturan dalam peminjaman dan proses peminjamannya sedikit rumit. Mahasiswa yang mau meminjam untuk keperluan perkuliahannya di kelas harus menyimpan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) dan menandatangani buku peminjaman, tidak boleh mengover ke orang lain, harus menyimpan nomor HP agar dapat dihubungi bila telah jam pulang sedangkan LCD belum dikembalikan. Setelah selesai menggunakan LCD dikembalikan ke bagian umum dengan menandatangani buku pengembalian dan mengambil KTM-nya kembali. Hasil observasi peneliti didapatkan data bahwa ternyata KTM tidak disimpan, hanya menandatangani buku peminjaman. Nampaknya pegawai tidak mengecek buku ketika mahasiswa menuliskan namanya, sehingga kemungkinan untuk menulis nama lain bisa terjadi. KTM juga belum terbit untuk mahasiswa baru. Ketika dikonfirmasi tentang hal tersebut, informan menjawab bahwa :

“Iya memang ada aturan dalam peminjaman barang karena milik negara yang harus dipertanggungjawabkan, apalagi jumlah LCD itu hanya sedikit. Sementara yang mau pakai banyak. Barang termasuk LCD tidak boleh dipinjamkan selain untuk perkuliahan. Kalau mau pinjam di luar perkuliahan harus izin Wadek II, biasanya ada mahasiswa yang ngotot mau pinjam.

Kemudian peralatan itu juga harus dijaga keamanannya karena sering terjadi LCD ditinggal dalam kelas karena mahasiswa tidak mengembalikannya dengan alasan lupa, *cleaning service* sering menemukannya di kelas.”(Hasil wawancara dengan D, pegawai Fakultas Ushuluddin).

Walau ada beberapa kekurangan dalam fasilitas perkuliahan, namun secara umum sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah baik dan ada upaya untuk semakin memperbaikinya. Pendapat ini berdasar pada kenyataan tentang gedung perkantoran dan perkuliahan Fakultas Ushuluddin berlantai 4 , kondisi gedung yang bersih bahkan Fakultas Ushuluddin telah 3 tahun berturut-turut meraih juara sebagai fakultas terbersih. Lingkungan kampus yang bersih tentu memberikan perasaan yang nyaman bagi mahasiswa dalam belajar. Ketersediaan fasilitas belajar seperti meja, kursi, papan tulis, spidol, penghapus dan lain-lain. Di samping itu dukungan tenaga pengajar dan pegawai akademik yang berkompeten di bidangnya masing-masing menjadi modal bagi Fakultas Ushuluddin secara umum dan prodi Sosiologi Agama secara khusus untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiwanya. Persoalan LCD maupun peralatan lain yang masih kurang akan diusahakan untuk ditambah bila anggaran sudah ada. Sebagaimana yang dikemukakan oleh seorang informan bahwa :

“Pengadaan sarana dan prasarana belajar diusahakan untuk terus dilengkapi karena memang kita butuhkan, namun semua itu tergantung penganggaran dari rektorat. Untuk pengadaan barang tahun ini kita sudah meminta LCD dan printer untuk masing-masing program studi, walau sampai sekarang belum ada. Tapi tetap diusahakan untuk melengkapi fasilitas yang masih kurang atau belum ada supaya pelayanan bisa lebih ditingkatkan.”(Hasil wawancara dengan seorang informan).

Untuk mengetahui kualitas sarana dan prasarana pada Program Studi Sosiologi Agama maka tabel berikut mendeskripsikan pendapat responden tentang hal tersebut sebagai berikut :

Tabel 14. Distribusi Pendapat Responden Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	6	6,81 %
2.	Baik	29	32,95 %
3.	Cukup baik	30	34,10 %
4.	Kurang baik	18	20,45 %
5.	Tidak baik	5	5,69%
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 14 menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana Program Studi Sosiologi Agama terkategori baik yang dibuktikan dengan jumlah 65 (73,86 %) responden berpendapat demikian. Rincian dari jumlah tersebut yaitu 6 (6,81 %) responden menjawab sangat baik, 29 (32,95 %) memberi kategori jawaban baik, 30 (34,10 %) menjawab cukup baik. Sementara responden yang menjawab kurang baik sejumlah 18 (20,45 %) dan yang menjawab tidak baik hanya 5 (5,69 %) responden. Hal yang juga menjadi perhatian adalah kondisi ruangan pegawai, perlengkapan ketatausahaan serta peralatan komputer apakah kondisinya sudah memadai untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan data sebagai berikut :

Tabel 15. Distribusi Pendapat Responden Tentang Kondisi Ruangan dan Perlengkapan Ketatausahaan Pegawai

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	10	11,36 %
2.	Baik	31	35,23 %
3.	Cukup baik	32	36,36 %
4.	Kurang baik	11	12,5 %
5.	Tidak baik	4	4,55 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Data pada tabel 15 terlihat pendapat responden tentang kondisi ruangan pegawai dan perlengkapan ketatausahaan menunjukkan angka yang baik yaitu 73 (82,95 %) dengan rincian 10 (11,36 %) responden menjawab sangat baik, 31 (35,23 %) menjawab baik, 32 (36,36 %) menjawab cukup baik. Sementara kategori jawaban kurang baik dan tidak baik masing-masing 11 (12,5 %) dan 4 (4,55 %). Dengan demikian maka kenyataan (*tangibles*) tentang fasilitas pelayanan ketatausahaan atau administrasi akademik berkategori baik. Namun demikian tetap ada kekurangan-kekurangan yang menyangkut persoalan-persoalan teknis yang memang sulit untuk dihindari.

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Program Studi Sosiologi Agama

Kualitas pelayanan unsur pelaksana administrasi perguruan tinggi yang terbentang dari kontinum tingkat rendah (tidak berkualitas) sampai dengan tingkat tinggi (sangat berkualitas) tergantung pada berbagai faktor seperti :

1. Kemampuan manajemen perguruan tinggi

2. Latar belakang pegawai
3. Besarnya dukungan dana
4. Kelengkapan sarana dan prasarana

Namun ada pendapat yang menyatakan bahwa yang menentukan kualitas adalah manajemen, dan bukan pekerja. Sebab kemampuan manajemen dan kepemimpinan adalah alat-alat manajemen yang digunakan manajer yang dapat mempengaruhi perilaku para pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi. Di samping itu, manajemen perguruan tinggi juga mempunyai wewenang mengerahkan fasilitas, peralatan dan perlengkapan untuk dipergunakan dalam pelayanan, dan dengan demikian menentukan kualitas pelayanan administratif perguruan tinggi pula. Suatu perguruan tinggi tentu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan unsur pelaksana administratifnya karena itu senantiasa memperhatikan faktor kemampuan yang mendasari manajemen memiliki orientasi dan kesanggupan untuk mengelola unsur pelaksana administratif sehingga dapat memberikan pelayanan berkualitas.

Kualitas Pelayanan Pelaksana Administratif Perguruan Tinggi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Pimpinan satuan pelaksana administratif diangkat dan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan perguruan tinggi yang bersangkutan. Satuan pelaksana yang menyelenggarakan kegiatan administrasi pada universitas atau institut berbentuk biro, yang dipimpin oleh kepala biro. Sedangkan di tingkat fakultas, unsur pelaksana administratif adalah bagian tatausaha.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valarie Zeithmal (McLeod 1996:101) mengidentifikasi faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas jasa yang terdiri dari wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati. Untuk mengetahui

kepuasan pengguna suatu layanan maka harus dilihat apakah kelima faktor tersebut telah terpenuhi atau telah dilakukan oleh pemberi layanan. Demikian juga untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama maka yang harus dilihat apakah layanan akademik yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mahasiswa yang mendapat pelayanan. Untuk mengetahui hal tersebut maka disajikan data-data penelitian di bawah ini :

Tabel 16. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor *Responsiveness* (Ketanggapan)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat puas	11	12,5 %
2.	Puas	38	43,18 %
3.	Cukup puas	16	18,18 %
4.	Kurang puas	17	19,31 %
5.	Tidak puas	6	6,81 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Data pada tabel 16 menunjukkan bahwa dari 88 responden 11 (12,5 %) menyatakan sangat puas, 38 (43,18 %) menyatakan puas, 16 (18,18%) menyatakan cukup puas dan yang menyatakan kurang puas 17 (19,31 %) sementara yang tidak puas 6 (6,81 %). Dari hasil persentase jawaban responden tersebut dapat dinyatakan bahwa mahasiswa Prodi Sosiologi Agama puas dengan pelayanan akademik yang berhubungan dengan faktor *responsiveness* (ketanggapan) dengan skor angka yang menunjukkan 65 (73,86 %). Kepuasan mahasiswa tersebut, dilihat dari wujud kualitas pelayanan pelaksana pelayanan administrasi akademik yang dilihat oleh pemakai jasa ketika layanan sedang dikerjakan. Ini meliputi unsur-unsur fasilitas (perlengkapan, peralatan) dan pegawai.

Klasifikasi perlengkapan atau peralatan tatausaha atau kantor sebagai berikut :

- a. Barang lembaran seperti kertas tik, karbon, berkas.

- b. Barang bentuk lainnya seperti lim, karet penghapus, tinta.
- c. Alat tulis seperti potlot, pulpen, cap nomor.
- d. Alat keperluan lainnya seperti pencabut jepitan kawat, jepitan kawat, mistar, bantalan cap.
- e. Mesin perkantoran misalnya mesin tik, mesin hitung, mesin stensil.
- f. Perabot perkantoran seperti meja, lemari, peti besi.
- g. Perlengkapan lainnya seperti lampu, permadani, kipas angin.

Kualitas layanan pelaksana administrasi juga dilihat dari kehandalan (*reliability*) pegawai dalam melayani pemakai jasanya. Data hasil penelitian tentang hal ini terlihat pada tabel 17 berikut :

Tabel 17. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor *Reliability* (Kehandalan)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat puas	13	14,77 %
2.	Puas	47	53,40 %
3.	Cukup puas	20	22,72 %
4.	Kurang puas	7	7,95 %
5.	Tidak puas	1	1,13 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa responden yang menjawab sangat puas, puas dan cukup puas sejumlah 80 (90,90 %) orang, hal ini berarti bahwa mahasiswa Prodi Sosiologi Agama puas dengan layanan akademik yang diterima yang berhubungan faktor kehandalan. Hasil observasi peneliti menemukan penyebab dari hal ini disebabkan pegawai yang *responsif* memahami kebutuhan pihak lain (mahasiswa) dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Pengguna layanan administratif hendaknya segera dilayani, jangan sampai mereka harus menunggu lama untuk dilayani.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang berhubungan dengan faktor *assurance* (jaminan) atau kepastian terlihat pada tabel berikut :

Tabel 18. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor *Assurance* (Jaminan)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat puas	11	12,5 %
2.	Puas	42	47,72 %
3.	Cukup puas	21	23,87 %
4.	Kurang puas	10	11,37 %
5.	Tidak puas	4	4,54 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel 18 di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap faktor *assurance* (jaminan) menunjukkan jawaban sangat puas sebanyak 11(12,5 %) responden, jawaban puas sebanyak 42 (47,72 %), jawaban cukup puas sebanyak 21 (23,86 %), jawaban kurang puas sebanyak 10 (11,36 %), jawaban tidak puas sebanyak 4 (4,54 %). Analisis dari data bahwa mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama yang mendapat pelayanan akademik merasa puas dengan kualitas layanan yang berhubungan dengan faktor *assurance* (jaminan), hal ini ditunjukkan oleh jumlah jawaban yang menyatakan kepuasan sebanyak 74 (84,09 %). Kualitas pelayananan pelaksana administrasi akademik perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administrasi sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugasnya. Sedangkan data yang berkenaan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap faktor *empathy* (empati) dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 19. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor *Empathy* (empati)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	7,96 %
2.	Puas	39	44,31 %
3.	Cukup puas	22	25 %
4.	Kurang puas	11	12,5 %
5.	Tidak puas	9	10,23 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang berhubungan dengan faktor *assurance* (jaminan) menunjukkan jawaban sangat puas sebanyak 7 (7,96 %), jawaban puas sebanyak 39 (44,31 %), jawaban cukup puas sebanyak 22 (25 %), jawaban kurang puas sebanyak 11 (12,5 %) dan jawaban tidak puas sebanyak 9 (10,23 %) responden. Analisa terhadap jawaban ini bahwa mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama merasa puas terhadap pelayanan akademik yang berhubungan dengan faktor *empathy* (empati). Faktor jaminan sangat berhubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan akademik. Dengan kata lain jika kemampuan yang dimiliki pegawai yang memiliki unsur inisiatif menyelenggarakan pelayanan akademik dalam hal ini memberikan jaminan perasaan kepada mahasiswa yaitu dengan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa maka harus ada bukti langsung (*tangible*). Data mengenai hal ini disajikan oleh peneliti pada tabel 19 berikut :

Tabel 20. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Faktor *Tangible* (Bukti Langsung)

No.	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat puas	13	14,78 %
2.	Puas	41	46,59 %
3.	Cukup puas	15	17,05 %
4.	Kurang puas	14	15,90 %
5.	Tidak puas	5	5,68 %
	Jumlah	88	100 %

Sumber : Hasil pengolahan data primer 2013

Hasil olahan data tabel 19 didapatkan informasi bahwa responden yang memilih jawaban sangat puas adalah 13 (14,78 %), jawaban puas berjumlah 41 (46,59 %), jawaban cukup puas berjumlah 15 (17,05 %), jawaban kurang puas berjumlah 14 (15 90 %) dan jawaban tidak puas hanya 5 (5,68 %). Dari penghitungan jawaban responden tersebut membuktikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang berhubungan dengan faktor *tangible* (bukti langsung) menunjukkan kategori puas (78,42) yang berarti kualitas pelayanan akademik yang berkaitan faktor tersebut berkualitas.

Analisis faktor *tangible* menunjukkan bahwa kenyataan akan sangat berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain jika kemampuan yang dimiliki pegawai sebagai pemberi jasa layanan yang selalu memiliki inisiatif menyelenggarakan pelayanan akademik dalam hal ini kecepatan tindakan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan proses penelitian dan analisa serta pembahasannya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat ada 5 yaitu faktor *reliability* (kehandalan), faktor *responsiveness* (daya tanggap, faktor *assurance* (jaminan), faktor *empathy* (empati), dan faktor *tangible* (bukti langsung).
2. Kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin dan Filsafat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya yang dilihat pada kualitas dari 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan.

B. SARAN-SARAN

1. Dalam rangka lebih meningkatkan upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik maka disarankan agar pihak universitas memberikan pelatihan dan pembinaan kepada para pegawai administrasi di jurusan maupun fakultas untuk mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pelayanan akademik lebih berkualitas.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelaksanaan administrasi di program studi maupun fakultas baik dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati dalam memberikan komunikasi, warkat dan harta benda bagi kepentingan unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat, pihak manajemen perguruan tinggi dapat melakukan usaha-usaha tertentu.
3. Sebaiknya semua program studi melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

4. Masyarakat harus lebih proaktif dalam memberikan masukan kepada perguruan tinggi demi menciptakan pelayanan akademik yang bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 9, Jakarta : Rineka Cipta, 1993.
- Arini, Wahyu, *Manajemen Kualitas*, Yokyakarta : Universitas Atmajaya, 1999.
- Cohan L, *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work For You*, Massachusetts : Addison Wesley, 1995.
- Etin, Endrayani, *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*, *Jurnal Penelitian Pendidikan* Vol. 12 No. 1 April 2011, Jakarta : Uinversitas Indonesia, 2011.
- Fandy, Tjiptono & Gregorius, Chandra, *Service, Quality, Satisfaction*, Yokyakarta : Andi Offset, 2005.
- Kotler & Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Surabaya : Erlangga, 2011.
- Lukito, Edi Nugroho, *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi*, Yokyakarta : Prajnya Media, 2009.
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta. 2001.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung : Alfabeta, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta, 2010.

Silawati, T, Pengaruh Media Non Cetak Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa, Jakarta : Puslitga-UT, 1993.

Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A.dan L Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : The Free Press A Divission of Mac Millan inc, 1991.

Iswardono, Analisa Regresi dan Korelasi, BPFE, Yogyakarta : Rajawali Press, 2001.

Ingerani, dkk,. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI, Jakarta : 2002.

Vincent, Gespertsz, Total Quality Management, Untuk Praktisi Bisnis dan Industri, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.

