



# KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI

## KOMPONEN DAN METODE

BAHRANI

SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS

# **KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI: KOMPONEN DAN METODE**

**Sanksi Pelanggaran Pasal 113  
Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta**

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

# **KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI: KOMPONEN DAN METODE**

**Bahrani**

**SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS**

**Judul Buku:**

KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI: KOMPONEN DAN METODE

**Penulis:**

Bahrani

**Editor:**

Nisa Ul Hikmah  
Siti Julaiha

**Penata Letak:**

Muhammad Irfan

**Perancang Sampul:**

Iqbal Ridha

**ISBN:** 978-623-264-707-7

**ISBN:** 978-623-264-708-4 (PDF)

**Pracetak dan Produksi:**

SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS

**Penerbit:**

Syiah Kuala University Press  
Jl. Tgk Chik Pante Kulu No.1 Kopelma Darussalam 23111,  
Kec. Syiah Kuala. Banda Aceh, Aceh  
Telp: 0651-8012221

**Email:**

upt.percetakan@unsyiah.ac.id  
unsyiahpress@unsyiah.ac.id

**Website:**

<https://uskpress.usk.ac.id/>

**Cetakan Pertama, 2022**

**Tahun Digital, 2022**

v + 92 Halaman (15,5 cm x 23 cm)

**Anggota IKAPI 018/DIA/2014**

**Anggota APPTI 005.101.1.09.2019**

**Dilarang keras memfotokopi atau memperbanyak sebagian atau seluruh buku ini tanpa seizin tertulis dari penerbit.**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB 2 DEFINISI DAN RUANG LINGKUP KUALITAS LAYANAN</b> .....	<b>7</b>
A. Definisi Kualitas Layanan.....	7
B. Ruang Lingkup Kualitas Layanan.....	18
<b>BAB 3 KOMPETENSI DOSEN</b> .....	<b>29</b>
<b>BAB 4 SISTEM INFORMASI MANAJEMEN</b> .....	<b>45</b>
A. Sistem.....	45
B. Informasi.....	47
C. Sistem Informasi.....	50
D. Sistem Informasi Manajemen.....	52
<b>BAB 5 KEPUASAN MAHASISWA</b> .....	<b>57</b>
<b>BAB 6 IMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA</b> .....	<b>71</b>
A. Pengaruh Kompetensi Dosen, Sistem Informasi Manajemen, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	71
B. Pengaruh Kompetensi Dosen dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas elayanan.....	75
C. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kompetensi Dosen.....	77
D. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Mahasiswa.....	78
E. Kompetensi Dosen dan Sistem Informasi Manajemen Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>
<b>GLOSARIUM</b> .....	<b>89</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>91</b>



# PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami dalam menyelesaikan penulisan buku ini. Shalawat dan salam kita kirimkan untuk Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia menjalankan kewajiban sampai akhir zaman

Buku Kualitas Layanan Perguruan Tinggi berkenaan dengan komponen dan metode ini, terdiri atas 5 bab. Bab 1 berisi tentang pendahuluan, bab 2 berisi tentang definisi kualitas layanan, bab 3 berisi tentang kompetensi dosen, bab 4 berisi tentang sistem informasi manajemen, bab 5 berisi tentang kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, dan bab 6 berisi tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Di era revolusi industri 4.0 saat ini, mutu Perguruan Tinggi di Indonesia menghadapi tantangan yang relatif besar. Persoalan yang dihadapi menyangkut persaingan antara PTN dan PTS, hingga Perguruan Tinggi Internasional. Persaingan tersebut dapat dijadikan pemacu bagi pengelola sebuah Perguruan Tinggi untuk membangun masyarakat melalui peningkatan mutu di seluruh aspek.

Sehubungan dengan hal tersebut, peningkatan mutu pada suatu lembaga ditandai dengan terjalin kepuasan pelanggan dengan jasa atau pelayanan yang diberikan. Di Perguruan Tinggi, kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh tenaga pengajar, sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan. Buku ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai buku referensi dan pegangan dosen serta para pembaca yang berorientasi pada dunia pendidikan, khususnya di Perguruan Tinggi.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan dan penerbitan buku referensi ini. Kami menyadari masih terdapat kekurangan dalam buku ini. Untuk itu kritik dan saran terhadap penyempurnaan buku ini sangat diharapkan. Semoga buku ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Samarinda, Maret 2021  
Penulis

Dr. Bahrani, M.Pd





# BAB 1

## PENDAHULUAN

Standar pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dan PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Penyelenggaraan pendidikan harus menjamin bahwa proses penyelenggaraan pendidikan akan mampu menghasilkan *output* dan *outcome* untuk memenuhi tuntutan kepuasan peserta didik yang bertindak sebagai pelanggan. Undang-Undang Guru dan Dosen No.14 Tahun 2005 menjelaskan bahwa guru dan dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikasi pendidik, sehat jasmani dan rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Kementerian Agama Republik Indonesia, (KMA No. 211 Tahun 2011) menambahkan bahwa kompetensi guru/tenaga pendidik harus memiliki kemampuan spiritual dan *leadership* selain kemampuan pedagogik, profesional, perilaku dan sosial.

Penjaminan mutu Perguruan Tinggi di Indonesia saat ini menghadapi tantangan yang relatif besar. Persoalan yang dihadapi menyangkut persaingan antara PTN dan PTS, hingga Perguruan Tinggi internasional. Persaingan tersebut dapat dijadikan pemacu bagi pengelola sebuah Perguruan Tinggi untuk membangun masyarakat melalui peningkatan mutu di seluruh aspek.

Sehubungan dengan hal tersebut, peningkatan mutu pada suatu lembaga ditandai dengan terjalin kepuasan pelanggan dengan jasa atau pelayanan yang diberikan (Sallies, 2010). Di Perguruan Tinggi, Kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh tenaga pengajar, sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan, (Song & Liu, 2017; Ung & Norng, 2017). Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemampuan pedagogik, sistem informasi manajemen, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kepuasan merupakan tolak ukur bagi keberhasilan sebuah perguruan tinggi, sedangkan kemampuan pengajar mentransfer ilmunya, teknologi informasi, dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sehingga menghasilkan lulusan

# RIWAYAT HIDUP



## **Dr. Bahrani, M.Pd.,**

Lahir di Jantur, Kutai Kartanegara pada tanggal 12 Maret 1969, putra ke 5 dari 8 bersaudara, dari pasangan H. Badri (Ibat) dan Arpia. Menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 007 Jantur tahun 1984, SMP Negeri 01 Muara Muntai tahun 1987, dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Samarinda tahun 1990. Melanjutkan pendidikan Sarjana di Universitas Mulawarman, fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan lulus tahun 1997, melanjutkan Magister Pendidikan di Universitas Negeri Makassar lulus tahun 2006, kemudian melanjutkan program Doktor Manajemen Pendidikan di Universitas Mulawarman lulus tahun 2020.

Menikah dengan Siti Aisyah, M. Pd pada tahun 1998, dikaruniai Allah SWT., putra dan putri, Annisa Ulfah, Muhammad Abdillah Syahrani, Muhammad Farhan Al Hakim, Muhammad Fauzy Assalam, dan Fauziyah Nur Fadhilah.

Bekerja sebagai Dosen di Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sejak tahun 1999. Jabatan yang pernah di terima adalah sebagai Kaprodi Tadris Bahasa Inggris tahun 2008–2009, sebagai Ketua Jurusan Tarbiyah tahun 2009–2015, sebagai Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan tahun 2015–2019, Kepala UPT Perpustakaan tahun 2019–2022, dan Wakil Dekan II Fakultas Syariah tahun 2022–2024.



Kepuasan mahasiswa merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka meningkatkan motivasi dan prestasi belajar mahasiswa di Perguruan Tinggi. Mahasiswa yang memiliki motivasi dan prestasi tinggi akan berdampak pada kualitas lulusan. Buku ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan, kompetensi dosen dan sistem informasi manajemen dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Secara teoritis, kepuasan mahasiswa adalah sebagai respon pemenuhan pelanggan berdasarkan pengalaman sebelumnya, baik produk maupun jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kajian kepuasan mahasiswa menganalisis kualitas layanan, kompetensi dosen, dan sistem informasi manajemen melalui survey kepada semua mahasiswa secara *proportionale stratified random sampling* dan hasil riset menemukan; 1) Dosen yang memiliki kemampuan mentransfer materi dengan jelas dan mudah difahami mahasiswa dengan baik, amanah, ikhlas dan tawaddu dalam menyampaikan ilmunya, mampu berkomunikasi yang baik, memberikan penilaian yang objektif dan kepemimpinan yang bijaksana, panggilan jiwa dan pengabdian (pelayan), aktualisasi diri dan kehormatan, serta suri tauladan, menyampaikan materi perkuliahan dengan merujuk pada hasil penelitian dan teori yang relevan, meningkatkan kemampuan diri dengan berbagai pelatihan dan seminar, mengembangkan diri melalui karya tulis ilmiah yang bereputasi, memiliki kemampuan metodologi membimbing tugas akhir mahasiswa, sehingga menimbulkan implikasi terhadap kualitas pelayanan, 2) Pengelolaan Sistem Informasi yang baik berupa tersedianya *wifi* dengan jaringan yang lancar, sehingga memudahkan dosen dan mahasiswa menelusuri referensi yang terkait dengan materi perkuliahan dan penelitian. Perguruan Tinggi harus memiliki sistem dan teknologi informasi yang memadai, yang mendukung kegiatan operasional yang efektif, cepat, tepat, dan akurat melalui ketersediaan infrastruktur teknologi informasi seperti *wifi* dan internet hotspot, sistem basis data serta perangkat lunak aplikasi, guna mendukung dalam proses pengambilan keputusan., 3) Kemampuan staf dan karyawan dalam mengelola informasi teknologi yang baik, dan pelayanan yang ramah dan empati serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, keterjaminan dan kepastian dalam pelayanan berdampak terhadap motivasi belajar, rasa percaya diri, kenyamanan dan ketenangan, serta kebanggaan mahasiswa terhadap Perguruan Tinggi.



Diterbitkan oleh  
**Percetakan & Penerbit  
SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS**  
Jln. Tgk. Chik Pante Kulu No. 1  
Kopelma Darussalam  
Telp. 0651-812221  
email: [upt.percetakan@unsyiah.ac.id](mailto:upt.percetakan@unsyiah.ac.id)  
[unsyiahpress@unsyiah.ac.id](mailto:unsyiahpress@unsyiah.ac.id)

<https://uskpress.usk.ac.id>

ISBN 978-623-264-707-7



ISBN 978-623-264-708-4 (PDF)