

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Prodi Ilmu Agama Dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Gede Mahardika^{1}, Ni Luh Gede Hadrian², Nengah Bawa Atmadja³.*

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Agama Hindu Mpu Kuturan Singaraja
E-mail Korespondensi: guru_mawan@yahoo.com

Keywords:	Abstract
<i>Perception, Students, Quality of Learning</i>	<i>This research aims to determine students' perceptions of the quality of learning in the Postgraduate Religious and Cultural Sciences (IAK) Study Program at the Mpu Kuturan Singaraja State Hindu Religion College. This research uses a qualitative descriptive approach. This research was carried out in the second semester of the 2022/2023 academic year. Data collection in this research was carried out by distributing questionnaires online using Google Form to all students of the Master of Religion and Culture Science Study Program Postgraduate STAHN MPU Kuturan Singaraja, interviews and focus group discussions. The results of this research show that students' perceptions of the quality of learning in the Master of Religion and Cultural Sciences (IAK) Postgraduate STAHN Mpu Kuturan Singaraja Study Program can be seen from three aspects, including: the quality of the teaching and learning process, administrative governance and the availability of infrastructure.</i>

Kata kunci:	Abstrak
Persepsi, Mahasiswa, Kualitas Pembelajaran	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada semester II Genap Tahun Ajaran 2022/2023. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan menggunakan google form kepada seluruh mahasiswa Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja, wawancara dan focus group discussion. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja baik dapat dilihat dari tiga aspek antara lain : kualitas proses belajar mengajar, tata kelola administrasi dan kesediaan sarana prasarana.

I. PENDAHULUAN

Program Studi Ilmu Agama dan kebudayaan S2 Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang keberadaannya di bawah Kementerian Agama Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Republik Indonesia. Kementerian Agama RI mengambil peran untuk merealisasikan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Keberadaan Program Studi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana pada Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja memberikan warna tersendiri bagi masyarakat sehingga menjadi daya tarik masyarakat dengan untuk ikut kuliah pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja perlu kiranya melibatkan beberapa unsur yang terlibat antara lain mahasiswa dan pengguna lulusan. Keterlibatan mahasiswa dan pengguna lulusan atau *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pembelajaran tidak lepas dari kontrol terhadap kualitas pembelajaran Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja untuk menghasilkan lulusan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Sehubungan dengan di atas maka dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Bab II tentang lingkup, Fungsi, dan Tujuan dalam pasal 2 ayat (2) menjelaskan bahwa untuk menjamin dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi (Soedijarto, 2000 dalam Dudung, 2022:87).

Tata kelola perguruan tinggi yang baik mempunyai peran yang sangat penting sehingga sistem pendidikan dapat berkembang dengan baik dan tegaknya nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, keadilan, integritas, efisien, komitmen, kesadaran dan sebagainya untuk dapat menyukseskan organisasi. Namun tata kelola akan menjadi sangat pelik, manakala tuntutan yang baik mengharuskan adanya perubahan dan inovasi yang mendasar dari sistem yang ada. Untuk mewujudkan tata kelola yang baik pada prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja dibutuhkan keterlibatan dari beberapa pihak seperti halnya keterlibatan mahasiswa, pengguna lulusan, pemerintah daerah dan pusat dalam hal ini kementerian agama.

Keterlibatan mahasiswa dalam mewujudkan kualitas pembelajaran pada perguruan tinggi sangat penting sebagai kontrol terhadap program studi dalam menjaga kualitas layanan

akademik dan non akademik. Ada beberapa faktor yang menentukan mahasiswa memilih tempat kuliah pada perguruan tinggi antara lain ; (1) Faktor promosi seperti status akreditasi dan potongan biaya kuliah, (2) Faktor persepsi yang meliputi kurikulum dan citra sebuah perguruan tinggi, (3) Faktor biaya kuliah yang meliputi biaya pendidikan, persyaratan pembayaran, keluarga dan penghasilan orang tua, (4) Faktor jaminan kerja yang meliputi beasiswa, dosen, teman, keberhasilan alumni, memperoleh pekerjaan dan isu positif dan, (5) Faktor fisik yang meliputi fasilitas, lingkungan dan gedung perpustakaan (Dwiyana Putra, 23 : 2019).

Mutu proses belajar mengajar pada perguruan tinggi ditentukan oleh kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Pada proses belajar mengajar di kampus mutu dapat diukur dari beberapa aktifitas pembelajaran antara lain : kemampuan dosen mengajar di kelas, kesesuaian materi yang diajarkan oleh dosen pengampu mata kuliah, kesediaan perangkat pembelajaran, kesediaan sarana prasarana penunjang kegiatan proses belajar mengajar dan lain-lain. Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja merupakan salah satu prodi yang ada di STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Untuk meningkatkan mutu proses belajar mengajar pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana harus melibatkan mahasiswa sebagai pengguna layanan di kampus. Lembaga dalam hal ini Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana memiliki kepentingan terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana sebagai masukan untuk pembenahan mutu yang lebih baik. Persepsi mahasiswa Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana terhadap kualitas pembelajaran akan di jadikan acuan dalam mengambil kebijakan pimpinan dan merancang program kerja dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di kelas pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Berdasarkan fenomena di atas maka penelitian pengembangan Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja perlu dilaksanakan dengan melibatkan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran. Hasil penelitian ini akan mewakili mahasiswa sebagai masukan kepada pimpinan di lingkungan Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja sesuai dengan kebutuhan mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Penelitian ini dilakukan pada semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner secara online dengan menggunakan *google form* kepada seluruh mahasiswa Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara dan *focus group discussion*. Data yang di peroleh dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif bersumber dari penyebaran kuesioner sedangkan data kualitatif bersumber dari hasil wawancara dan hasil FGD.

Data kuantitatif kemudian dianalisis dan dinarasikan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini. Hasil narasi data kuantitatif dan kualitatif di jadikan sumber data dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut , yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan simpulan atau verifikasi. Proses atau alur *pertama* Reduksi data, merupakan proses memilah-milah data yang diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner secara online melalui *google form*, wawancara dan *Focus Group Discussion*. Data yang telah dikumpulkan dipilah sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji. Proses atau alur *kedua* Penyajian Data (*display data*) dilakukan mana kala alur pertama telah dilalui, dan peneliti meyakini bahwa data-data yang terkumpul dan telah direduksi, kemudian data dinilai cukup signifikan dapat memberikan gambaran dan jawaban, pada apa yang telah ditetapkan sebagai fokus masalah, maka dilanjutkan pada penyajian data (*display data*) yang disusun dalam bentuk narasi (kalimat) yang efektif, lugas dan jelas dengan bahasa Indonesia yang benar dan baik. Proses atau alur *ketiga* penyimpulan data (*Perivication data*) proses analisis data ini menjadi tahap akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Proses Belajar Mengajar

Proses belajar mengajar di perguruan tinggi khususnya STAHN Mpu Kuturan Singaraja, Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana mengacu pada tujuan pembelajaran perguruan tinggi pada umumnya baik dalam arti proses maupun dalam arti tujuan yang ingin di capai oleh Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Semua upaya yang dilakukan oleh perguruan tinggi adalah menciptakan lingkungan yang berkualitas dengan tujuan agar masing-masing dosen dan mahasiswa mampu menciptakan proses pembelajaran yang berkualitas. Lingkungan yang

berkualitas tidak semata-mata dapat menghasilkan proses akademik atau proses pembelajaran yang berkualitas. Menciptakan suasana akademik pada prodi S2 Ilmu Agama dan Kebudayaan tidak terjadi begitu saja, perlu melibatkan berbagai unsur civitas akademika yang meliputi berbagai kegiatan akademik yang terencana secara sistematis. Interaksi yang terjadi antara unsur civitas akademik yang berlangsung dalam koridor dan norma-norma akademik akan melahirkan perilaku, tradisi suasana akademik di dalam Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

Perguruan tinggi dan dosen sebagai sumber daya manusia yaitu sebagai pendidik memiliki peran dalam peningkatan dan keberhasilan dalam proses belajar mengajar (Rusdiana dan Nugroho, 2020). Proses Belajar Mengajar dalam perguruan tinggi tidak lepas dengan budaya akademik, ada beberapa model budaya akademik pada perguruan tinggi antara lain : tradisi akademik (*academic tradision*), budaya akademik (*academic culture*), suasana akademik (*academic atmosphere*), kedudukan akademik (*academic standing*), kebebasan akademik (*academic freedom*) aktivitas kerjasama (*scholarly activities*) dan sebagainya. Sumber daya manusia dalam budaya akademik merupakan bagian dari sistem organisasi akademik (Ma'ruf & Saputera, 2019).

Dengan membangun norma-norma dan sistem nilai yang benar-benar merefleksikan keadaan akademik dalam pencapaian pengetahuan dan kebenaran ilmiah (Silahuddin, 2016). Tradisi akademik menyangkut aktivitas akademik yaitu *input-proces-output* yang bertumpu pada makna pedagogik tradisional, pedagogik kritis, maupun pedagogik transformatif. Suasana akademik pada perguruan tinggi yang kondusif menjadi fitrah civitas akademika, proses belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa, melaksanakan penelitian dan pengabdian masyarakat serta mengembangkan cara-cara berpikir kritis-analitis, rasional dan inovatif pada lingkungan Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 STAHN Mpu Kuturan Singaraja sangat baik dan puas pada beberapa aspek antara lain ; respon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran, kemampuan dosen dalam menguasai isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan sehingga mahasiswa dapat mengikuti perkembangan jaman juga, kemampuan dosen dalam menyesuaikan materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah, kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif, kemampuan dosen dalam menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa, dosen memiliki kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan sehingga mahasiswa dapat lebih jelas menerima konsep yang diajarkan,

kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan sesuai dengan perangkat pembelajaran, kemampuan dosen dalam kesiapan memberikan kuliah seperti memberikan silabus, RPS di awal perkuliahan.

Salah satu indikator proses pembelajaran yang berkualitas adalah kesiapan dalam menyiapkan perangkat pembelajaran yang akan diajarkan kepada mahasiswa. Sejalan dengan pendapat Dr. Drs. I Gusti Bagus Wirawan, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Agama, Seni dan Budaya Universitas Hindu Indonesia Denpasar dalam petikan wawancara sebagai berikut :

Kesiapan dosen dalam mempersiapkan perangkat pembelajaran menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran, karena merupakan arah yang harus di tuju dalam menyampaikan materi, kalau tanpa perangkat pembelajaran nanti dosen menyampaikan materi akan asal-asalan, tidak ada arah yang jelas dalam dosen menyampaikan materi, ini harus dijaga dan dipersiapkan betul oleh dosen sehingga dari pertemuan satu ampai berikutnya mencerminkan kesinambungan materi sehingga nanti pada bagian akhir yang di tuju. Tanpa RPS ini pertemuan pembelajaran menjadi tidak menentu, ada kesinambungan materi yang disampaikan oleh dosen itu sehingga jelas bagian akhir dari tujuan pembelajaran itu seperti apa. Nah itu didukung juga oleh buku-buku dalam keseriusan dosen dalam memberikan materi-materi, dosen yang memberikan materi didukung oleh sumber-sumber bacaan yang lengkap sesuai apa yang diajarkan oleh dosen-dosen yang bersangkutan.

Menurut Prof. Dr. I Ketut Suda, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama, Seni dan Budaya Universitas Hindu Indonesia Denpasar dalam wawancara sebagai berikut :

Materi yang diajarkan dan ketercapaian tujuan yang disampaikan oleh dosen masing-masing, artinya apa ketika dosen di dalam mengajar itu berpegang pada rps yang dibuat lalu sesuai dengan tujuan pembelajarannya, media pembelajarannya juga mendukung kemudian kontrak perkuliahannya harus mendukung atau cocok dengan proses yang dilaksanakan oleh dosen yang bersangkutan itu sudah bisa dikatakan berkualitas, Cuma kalau melihat dari kualitas-kualitas yang lain khan ada penjaminan mutu, khan ini juga dijadikan satu indikator, penjaminan mutu itu bisa dilihat dari jaminan internal dan eksternal. Misalnya akreditasi ketika suatu program studi akreditasinya tinggi unggul misalnya dipastikan bahwasanya proses di sana pasti berjalan dengan baik. Ada tiga hal yang perlu di perhatikan dalam kualitas pembelajaran seperti proses belajar mengajar, layanan dan sarana prasarana, layanan dalam proses pembelajaran dengan mahasiswa harus terjaga dengan baik, dalam proses belajar mengajar harus di dukung dengan sarana prasarana yang baik.

Berdasarkan petikan wawancara di atas kesiapan dosen dalam menyampaikan materi salah satunya adalah kesiapan dalam mempersiapkan perangkat pembelajaran seperti Silabus, Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Kontrak Perkuliahan. Perangkat pembelajaran dibutuhkan memiliki peran penting bagi seorang dosen untuk memetakan materi yang akan di

ajarkan kepada mahasiswa. Perangkat pembelajaran juga bermanfaat untuk mengontrol materi yang diajarkan setiap pertemuan sehingga mahasiswa mengetahui cakupan materi yang diajarkan oleh dosen setiap pertemuan, sehingga mahasiswa dapat memahami materi yang akan diajarkan sebelum dosen memulai melaksanakan proses pembelajaran. Dalam proses kegiatan belajar terdapat lima komponen penting antara yaitu; target yang terukur yang harus dicapai yang tertuang dalam RPS atau Rencana Pembelajaran Semester, komponen pendidik yang memandu jalannya pelaksanaan proses belajar mengajar, komponen peserta didik, komponen bahan ajar dan komponen sarana prasarana termasuk lingkungan belajar (Mahardika, 2010)

Sistem pembelajaran yang baik pada perguruan tinggi adalah dimana proses pembelajaran dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan dirinya secara optimal serta mampu mencapai tujuan-tujuan belajarnya. Proses belajar mengajar di perguruan tinggi perlu berorientasi pada kebutuhan dan kemampuan mahasiswa. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pada proses belajar mengajar harus dapat memberikan pengalaman belajar yang bermanfaat dan menyenangkan; bagi mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran seorang dosen harus mampu memberikan bermacam-macam situasi belajar yang memadai sehingga situasi belajar mengajar tidak membosankan dan untuk bahan ajar yang disajikan menyesuaikan dengan kemampuan serta karakteristik mahasiswa. Menurut Davies, (1971:36) mengemukakan bahwa mengajar merupakan suatu aktivitas profesional yang memerlukan keterampilan tingkat tinggi dan mencakup pengambilan keputusan.

Kegiatan belajar mengajar Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja merupakan bentuk perilaku (*behavior*) utama dalam menciptakan iklim kampus yang sehat. Dalam aktivitas perguruan tinggi yang baik, inti kegiatan yang menjadi fokus utama pengelolaannya adalah pengajaran. Keaktifan dosen dan mahasiswa yang secara bersama-sama menciptakan proses pembelajaran dalam kelas maupun di luar kelas membangun kesan awal bahwa suasana akademik telah berjalan baik dan memuaskan. Sebaliknya, situasi proses yang kurang kondusif disebabkan oleh dosen sebagai tenaga pengajar yang jarang masuk, kurang menariknya perkuliahan, kelas yang sangat membosankan, dosen dalam membawakan materi sangat menakutkan, kurangnya interaksi komunikasi antara dosen dan mahasiswa, kurangnya standar pendidikan yang dijadikan pedoman sehingga suasana akademik menjadi tidak bermutu.

Sejalan dengan hasil diskusi yang disampaikan oleh Ni Kadek Juli Arsani mahasiswa Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja dalam

FGD (Focus Group Discussion) yang dilaksanakan di ruang kuliah dengan petikan pendapat sebagai berikut :

“Kualitas pembelajaran pada prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan sudah cukup baik apabila di lihat dari kehadiran dosennya dalam setiap proses pembelajarannya, materi yang disampaikan, respon dosen ketika ditanya, keramahan dosen, respon dosen ketika mahasiswa bertanya sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, dosen dapat mengendalikan suasana belajar dan sebagainya tetapi ada hal-hal yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pembelajaran Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja sudah sangat baik, ini dapat dihat dari kemampuan dosen dapat mengendalikan suasana belajar di kelas. Kemampuan dosen dalam mengendalikan suasana di kelas bila terjadi interaksi dalam kelas antara dosen dan mahasiswa, dalam interaksi antara dosen dan mahasiswa akan terjadi komunikasi dalam bentuk belajar bersama, tolong menolong, tenggang rasa antara mahasiswa yang pandai dan kurang pandai, antara mahasiswa yang mampu secara finansial dan kurang mampu secara finansial, serta mematuhi norma-norma dan tata tertib di kampus dan fasilitas yang lengkap serta terbentuk komunikasi yang terbuka (Dario, 2008).

Peran dosen dalam mengelola lingkungan belajar yang baik dapat menciptakan gairah mahasiswa dan secara sosial sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran di kelas, sehingga dapat meningkatkan suasana yang kondusif dan keaktifan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran di kelas. Pada sisi lain lingkungan belajar yang baik secara tidak langsung akan berdampak kepada tinggi rendahnya hasil belajar dan juga menyentuh ranah kognitif personal mahasiswa (Sumiati, 2012). Kompetensi seorang dosen dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi khususnya di prodi merupakan salah satu faktor yang dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar. Dalam proses belajar mengajar di kelas akan optimal kalau ada motivasi yang tepat dari seorang dosen.

2. Persepsi Mahasiswa Terhadap Tata Kelola Layanan Administrasi

Tata kelola dalam perguruan tinggi atau disebut dengan *university governance* dapat dikatakan sebagai desain hubungan antara internal dan eksternal yang erat dalam sebuah interaksi yang dinyatakan dalam sebuah bentuk kerja yang tertuang dalam peraturan, statuta, prosedur kerja, dan ketentuan lain dalam rangka mencapai visi dan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Marginson dan Considine (2007) yang dikutip oleh Meredith Edwards

dalam (Amir 2016) menyatakan bahwasannya tata kelola dalam perguruan tinggi sebagai berikut :

Governance is concerned with the determination of values inside universities, their system of decision-making and resource allocation, their mission and purposes, the patterns of authority and hierarchy, and the relationship of universities as institutions to the different academic worlds within and the worlds of government, business and community without.

Tata kelola terkait dengan penentuan nilai-nilai dalam perguruan tinggi, sistem pengambilan keputusan dan alokasi sumber daya, misi dan tujuan, pola otoritas dan hierarki, dan hubungan universitas secara institusional dengan dunia akademik dan dengan dunia pemerintah, bisnis dan masyarakat.

Unsur yang terpenting di dalam penataan perguruan tinggi adalah struktur kelembagaan yang terdiri atas rektorat, fakultas, program studi, Lembaga, biro, senat, dan unit pelaksana teknis lain. Bank Dunia atau World Bank (2004:9) dalam (Amir, 2016) mengelompokkan tingkat otonomi tata kelola perguruan tinggi di sejumlah negara menjadi empat antara lain, kontrol pemerintah (*state control*), semi otonomi(*semi autonomous*), semi mandiri (*semi independent*) dan mandiri (*independent*). Di Indonesia termasuk dalam negara yang mengontrol perguruan tinggi secara ketat dengan model *state control*, tetapi pemerintah memberikan otonomi yang cukup signifikan kepada perguruan tinggi untuk mengendalikan sistem tata kelola akademik.

Kualitas pelayanan, oleh Lewis dan Booms (Tjiptono, 2005:121) didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggan serta dapat mengimbangi harapan pelanggan. Lebih lanjut, Parasuraman et.al (Tjiptono, 2005:2005:121) mengemukakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain : (a) persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*). Bahwa kualitas pelayanan dapat dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pelanggan; dan (b) Layanan yang sesungguhnya di harapkan/diinginkan (*expected service*). Dalam konteks kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan spesifikasi dari pelanggan (Lupiyoadi, 2006). Lebih lanjut kualitas pelayanan adalah sejauhmana pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapannya (Gasperz, 2002). Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelanggannya (Sallis, 2006).

Persepsi mahasiswa terhadap tata kelola dan layanan administrasi akademik dan non akademik puas terhadap layanan administrasi di Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja dari beberapa aspek antara lain ; petugas melayani dengan sikap yang menghargai, kesabaran pelayanan di unit/prodi, keramahan pelayanan di unit/prodi, kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan, kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa, kepastian dalam mendapatkan layanan akademik, kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi, kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa, kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi, kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa, kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik, kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik.

Proses pembelajaran di kampus tidak hanya di tentukan oleh dosen yang mengajar tetapi juga di tentukan oleh layanan administrasi yang sifatnya akademik dan non akademik. Pelayanan yang baik akan menunjukkan proses dan tata kelola administrasi berkualitas sehingga mahasiswa sangat mudah untuk mendapatkan akses kebutuhan dalam proses belajar mengajar. Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan sebuah perguruan tinggi dan menjadi tonggak bagi keberlangsungan perguruan tinggi. Ini disebabkan karena berdampak pada kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi tersebut. Setiap mahasiswa mengharapkan kepuasan maksimal dari setiap layanan yang diberikan oleh lingkungan kampus. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Philip, 2003:52).

Tenaga kependidikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dan dapat memiliki efek positif terhadap perilaku mereka, sehingga hal ini dapat membantu mahasiswa untuk terus dapat mengembangkan diri (Seres, Lukic, dan Rodic Rukic, 2019). Kepuasan akademik mahasiswa akan menghasilkan banyak keuntungan diantaranya kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal dan menjadi rebutan dan sebaliknya ketidakpuasan akan layanan akademik atau tata kelola pada perguruan tinggi akan menimbulkan kerugian bagi mahasiswa. Pada sisi lain kepuasan akademik mahasiswa terhadap layanan akademik adalah adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterima oleh mahasiswa (Raja Wadwa, 2006: 222). Setiap mahasiswa mengharapkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ada, sehingga standar yang diberikan kepada

mahasiswa sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa sehingga menjadi kepuasan mahasiswa.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi antara lain : *Pertama*, dimensi *Tangibles* merupakan bukti fisik atau kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan sebuah eksistensi kepada pihak eksternal. *Kedua*, dimensi *Reliability* yang merupakan keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan sebuah layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. *Ketiga*, dimensi *Assurance* atau jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan dan kesopanan dalam hal ini adalah kemampuan para sumber daya manusia menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggannya kepada perusahaannya dimana dia bekerja. *Keempat*, dimensi *Responsiveness* yaitu ketanggapan yang merupakan keinginan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat khususnya kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang tepat dan akurat. *Kelima*, dimensi *Empathy* yaitu Empati yang terkait dengan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan beriyaupaya memahami keinginan pelanggan (Rambat Lupiyoadi dalam Amin, 2017).

Pelanggan pada perguruan tinggi merupakan pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses yang terjadi dalam penyajian produksi dan penyajian produk tersebut (Philip dan Susanto, 2000 : 561). Lulusan perguruan tinggi merupakan produk yang parsial (Tambubolon dalam Amin, 2017). Layanan yang baik dapat meningkatkan animo mahasiswa untuk kuliah di Prodi (IAK) S2 Ilmu Agama dan Kebudayaan Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Sehingga para pelanggan akan menghayati dan menikmati pelayanan yang terjadi pada Prodi S2 Ilmu Agama dan Kebudayaan.

3. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Sarana Prasarana

Sarana pendidikan merupakan semua fasilitas yang di perlukan dalam proses belajar mengajar baik yang sifatnya bergerak maupun yang tidak bergerak untuk mencapai tujuan pendidikan berjalan dengan lancar (Arikunto dan Yuliana, 2008: 275). Sedangkan yang di maksud dengan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman, dan jalan. Pengelolaan sarana dan prasarana dalam pendidikan sangat penting bagi peningkatan mutu pada perguruan tinggi. Kualitas mutu pada perguruan tinggi tergantung pada sarana dan prasarana yang tersedia di dalam kampus atau perguruan tinggi tersebut. Sanjaya dalam Kurniasih dkk (2013:2) menyebutkan bahwasannya sarana merupakan segala hal yang bersentuhan secara langsung dengan aktivitas mahasiswa di kampus yang mendukung kelancaran aktivitas proses belajar mahasiswa yang terdiri dari media pembelajaran, alat-alat pembelajaran, perlengkapan

pembelajaran, dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana menurut Sanjaya dalam Kurniasih (2013:2) merupakan sesuatu yang tidak secara langsung berkaitan dengan aktivitas mahasiswa di kampus, namun mendukung dalam kelancaran aktivitas proses belajar mengajar seperti halnya tersedianya akses jalan ke kampus, penerangan, kamar kecil dan lain sebagainya yang mendukung.

Untuk mendukung kualitas pembelajaran yang baik di kampus maka di dukung dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif, sehingga mutu pembelajaran dapat dicapai dengan baik. Pengelolaan dan pengadaan terhadap sarana-prasarana di dalam perguruan tinggi perlu dilaksanakan dengan baik dan benar untuk mencapai kualitas yang diinginkan oleh kampus atau perguruan tinggi. Proses belajar mengajar akan semakin sukses apabila ditunjang dengan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai sehingga pemerintah akan terus berusaha untuk melengkapi sarana dan prasarana pendidikan bagi seluruh jenjang dan tingkat pendidikan, sehingga kekayaan fisik negara yang berupa sarana dan prasarana pendidikan akan menjadi sangat besar (Gunawan, 1996:114).

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana pada Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja sangat baik, ini dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain ; kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah, kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah, ketersediaan toilet bagi difabel dan umum, kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa, kecukupan sarana penunjang kuliah lain (Spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll), kecepatan dan bandwidth WiFi, kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll, kemudahan akses layanan perpustakaan, ketersediaan ruang diskusi mahasiswa, kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran, kemudahan untuk parkir roda dua dan empat, kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di Prodi, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan.

Menurut mahasiswa Ni Kade Adi Juli Arsani, dkk dalam diskusi FGD yang dilaksanakan di kampus dalam rangkuman diskusi sebagai berikut :

Sarana dan prasarana yang ada di kampus terkait dengan proses belajar mengajar sudah sangat memadai dan berfungsi dengan baik, ada beberapa prasarana yang tidak berfungsi dengan baik akibat rusak seperti lcd tetapi biasa di atasi dengan baik dengan cara pemakaian silang biar tidak berbenturan dalam pemakaian. Hal hal yang lain seperti AC, spidol kursi dan ruang kelas yang di gunakan sangat nyaman. Tetapi ada hal-hal yang perlu di tingkatkan pengadaannya.

Berdasarkan petikan rangkuman hasil FGD oleh mahasiswa semester II Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan S2 Pascasarjana STAHN Mpu Kuturan Singaraja dapat dikatakan bahwasanya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar mengajar sudah cukup memadai dan kondisinya sangat baik untuk di gunakan seperti halnya kursi kuliah, AC, spidol, lampu ruangan dan lain sebagainya. STAHN Mpu Kuturan yang merupakan lembaga pendidikan tinggi yang berada di Kabupaten Buleleng memiliki dua kampus yaitu kampus Pascasarjana yang berada di Jalan Kresna Singaraja Bali dan Rektorat yang berada di Kelurahan Banyuning Selatan Jalan Pulau Menjangan. Terhadap kesediaan sarana dan prasarana STAHN Mpu Kuturan sebagai lembaga pendidikan keagamaan di bawah kementerian agama khususnya Direktorat Jenderal Masyarakat Hindu memiliki fasilitas cukup baik dan lengkap. Kesediaan sarana prasarana termasuk yang ada di Pascasarjana pengadaanya bersumber dari pemerintah yaitu Kementerian Agama RI.

IV. SIMPULAN

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar (PBM), mahasiswa menilai proses belajar mengajar di Prodi Ilmu Agama dan Kebudayaan (IAK) S2 Pascasarjana sangat baik. Kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar dapat dilihat dari : kehadiran dosen yang tepat waktu, kesediaan perangkat pembelajaran, penyampaian materi, penguasaan materi dan kemampuan dalam mengelola kelas. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas tata kelola program studi, terhadap tata kelola program studi mahasiswa menilai baik, mahasiswa menilai puas, kepuasan terhadap tata kelola dapat dilihat dari : layanan staf administrasi kepada mahasiswa baik yang sifatnya akademik maupun non akademik. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana, terhadap sarana dan prasarana mahasiswa menilai baik dan puas. Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kesediaan ruangan kelas yang lengkap sarana dan prasarananya, ketersediaan AC dalam ruangan kelas, dan kesediaan bangunan yang mendukung proses perkuliahan di Kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Solekhul (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*. *Wahana Akademika* 4(2):194–202.
- Amir, Mohammad Faisal. (2016). *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Ma'ruf, S., & Saputera, A. R. A. (2019). *Analisis Pengembangan Budaya Akademik dan Problematikanya di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Sultan Amai Gorontalo*. *KABILAH : Journal of Social Community*, 4(2).
- Mahardika, I. Made Sriundy. (2010). *Pengantar Evaluasi Pengajaran*. Surabaya: Unesa University Press.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuryanto, A. (2017). *Kritik Budaya Akademik di Pendidikan Tinggi*. *The Journal of Society & Media*, 1(1), 35
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Terj. Ahmad. Yogyakarta: Ircisod.
- Sanjaya, Mishra (2007). *Quality Assurance in Higher Education*. Vancouver, Canada : Commonwealth of Learning
- Sanjaya, Mishra (2007). *Quality Assurance in Higher Education*. Vancouver, Canada : Commonwealth of Learning
- Silahuddin, S. (2016). *Budaya Akademik Dalam Sistem Pendidikan Dayah Salafiyah di Aceh*. *MIQOT: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 40(2), 349–369
- Rusdiana, E., dan Nugroho, A. (2020). *Respon Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Bagi Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Hukum Indonesia UNESA*. *Jurnal Integralistik*, 31 (1), 1-12.
- Seres, Laslo, Nemanja Lukic, and Vesna Rodic-Lukic. (2019). *Analisis of The Relationship Between The Quality Of Academic Service and the Behavioural Internasional of University Students*. *Industrija* 47 (2) : 27-42