

# **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJADOSEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEPADA MAHASISWA**

Supriyanto

Universitas Kanjuruhan Malang

E-mail : ian\_priyanto@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*Referring to the demands of public service quality, the higher level education as one of public service institutions is hard facing their challenges. Its challenges is a competitiveness. So, It is needed the service quality to the student for facing its competitiveness. This research is conducted to know the influential of Lecturers' competencies and job motivation to the students' services.*

*Analyses method uses regression analyses. Data collection uses questionnaires which is given to 64 lecturers as the respondents. They are chosen from 132 lecturers that is relevant as random sampling.*

*The result of research shows that (1) lecturers' competencies has significant influence to the service quality for students, (2) teaching motivations is also significant influential to the service quality for students, (3) lecturers' competencies has relationship to the motivation for teaching and (4) lecturer's competencie and motivations simultaneously significant influence to the servive quality for the students.*

*Keywords: competency, motivations, service quality, lecturers*

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan diyakini oleh banyak bangsa di dunia sebagai satu-satunya jalan untuk keluar dari keterbelakangan, kemiskinan dan kebodohan. Pendidikan juga sudah terbukti dapat berkontribusi pada upaya memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi di hampir semua negara di dunia. Bangsa - bangsa yang telah maju ilmu pengetahuan dan teknologinya, adalah bangsa yang telah bersusah payah membangun fondasi yang kokoh bagi kelangsungan pendidikannya, seperti Singapura, Jepang, Iran, Jerman, Inggris, Amerika Serikat, dan Australia.

Pendidikan juga diyakini menjadi satu- satunya jalan untuk memutus mata rantai kemiskinan. Istilah lingkaran setan dalam kemiskinan, adalah kondisi dimana orang akan sulit keluar dari kemiskinan yang menjeratnya. Para ahli meyakini bahwa, dengan pendidikan orang diberikan pengetahuan, keterampilan dan bahkan keahlian, sehingga dengan bekal pengetahuan, keterampilan dan keahlian itu, orang akan dapat menolong dirinya sendiri untuk keluar dari lingkaran setan kemiskinan. Selanjutnya secara simultan, orang yang sudah terbebas dari

kemiskinan dapat menolong orang lain, seperti keluarga dan orang - orang dekatnya.

Salah satu penyebab kemiskinan adalah kebodohan. Seseorang yang bodoh tidak memiliki kemampuan dan posisi tawar yang cukup untuk memasarkan kemampuannya dalam dunia kerja. Mereka selalu kalah dalam persaingan kehidupan, karena itu mereka tidak dapat mengakses sumber - sumber ekonomi sehingga menjadi miskin. Pendidikan diyakini dapat memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan akses informasi bagi semua orang untuk dapat bersaing maupun bekerjasama dalam kehidupan nyata. Mereka yang berpendidikan dapat bersaing di dunia kerja untuk mendapatkan penghasilan bagi kebutuhannya. Mereka yang berpendidikan memiliki akses untuk dapat bekerja sama dalam berbagai bidang bisnis dan usaha meningkatkan kemampuan mengajar. Singkat kata, pendidikan yang dimiliki akan dapat menolong hidupnya.

Usaha untuk memajukan dunia pendidikan telah dilakukan oleh pemerintah sejak republik ini berdiri, sehingga lebih dari setengah abad pendidikan kita dibangun. Namun, jika dibanding dengan bangsa - bangsa lainnya, kita patut untuk instropeksi dan

kemudian memperbaiki mutu pendidikan kita, khususnya pendidikan tinggi kita. Berdasarkan berbagai survey yang dilakukan oleh lembaga survey internasional, posisi perguruan tinggi kita belum ada yang masuk sepuluh besar perguruan tinggi dunia, bahkan seratus besar pun belum. Ini tentu kalah dengan China, Jepang, Korea, dan Singapura yang perguruan tingginya masuk seratus besar dunia. Jepang misalnya, 6 perguruan tingginya masuk ke dalam 100 besar dunia, disusul Hongkong yang 3 perguruan tinggi dan Korea Selatan dan China ada 2 perguruan tingginya masuk juga seratus besar. Meskipun berada di Asia Tenggara, ternyata Singapura juga masuk peringkat seratus besar, sedangkan perguruan tinggi Indonesia harus puas diperingkat 201 dunia, yakni Universitas Indonesia. Berdasarkan beberapa hasil survei tersebut, ranking perguruan tinggi Indonesia masih berada pada urutan dua ratusan, bahkan sebagian besar berada pada peringkat seribu besar, bahkan perguruan tinggi perintis masih ada yang berada di atas tiga ribu. Bandingkan dengan beberapa perguruan Singapura, Hongkong, Jepang, dan Korea. Ini menjadi realitas yang menantang pelaku atau pengelola lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan pada pendidikan tinggi. Karena hanya dengan meningkatkan mutu penelitian, pendidikan dan kegiatan layanan pengembangan ilmu lah, pendidikan tinggi dapat ditingkatkan sesuai dengan amanat tri dharma perguruan tinggi.

Faktor penting yang dapat meningkatkan mutu pendidikan tinggi kita adalah layanan dosen dan pengelola perguruan tinggi kepada mahasiswa. Mahasiswa diyakini menjadi variable penting yang harus ditingkatkan guna meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Karena itu faktor mahasiswa menjadi salah satu faktor kunci. Untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa diperlukan kemampuan dan motivasi mengajar dosen. Kemampuan dosen bukan hanya kemampuan akademis, tetapi juga kemampuan pendukung lainnya yang diperlukan untuk meningkatkan manajemen layanan kampus kepada para mahasiswa. Dosen yang memiliki kemampuan yang baik diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar bagi mahasiswa. Sebab berbagai hasil studi menunjukkan bahwa, kemampuan mengajar, kemampuan membimbing, kemampuan menjadi trainer dan mentor dari dosen, sangat berpengaruh positif terhadap keberhasilan belajar mahasiswa, terutama perguruan tinggi yang ingin meningkatkan statusnya menjadi perguruan tinggi bertaraf dunia.

Survey terhadap perguruan taraf dunia mendasarkan pada 6 indikator. Yakni publikasi atas

hasil penelitian, animo mahasiswa internasional, rasio dosen dengan mahasiswa, hasil penelitian pada tiap bidang ilmu, program pendidikan internasional, dan jumlah mahasiswa internasional (The QS World University Rankings. Quacquarelly Symonds. 2009).

Berdasarkan indikator kinerja perguruan tinggi top dunia tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa setiap perguruan tinggi yang akan menjadi world class university harus membangun indikator-indikator tersebut. Untuk dapat mencapai indikator tersebut, diperlukan sumberdaya manusia yang berkualitas. Kualitas sumberdaya manusia dapat meningkat jika kemampuan juga meningkat. Kemampuan akan meningkat kalau motivasinya meningkat, karena itu kemampuan dan motivasi mengajar segenap civitas akademika sangatlah penting bagi perguruan tinggi yang akan meningkatkan diri.

Motivasi mengajar juga diyakini memiliki potensi pengaruh positif bagi dosen untuk melayani mahasiswa. Motivasi yang kuat untuk melayani mahasiswa, tidak hanya berdampak pada hubungan antara dosen dan mahasiswa dalam bidang akademik, tetapi secara psikologis akan berpengaruh terhadap minat, perhatian, persepsi, bahkan karakter mahasiswa setelah keluar dari bangku kuliah. Mahasiswa yang dilayani dengan baik oleh dosennya, akan cenderung memiliki perhatian dan motivasi yang baik jika kelak melayani orang lain sehubungan dengan tugasnya.

Kemampuan dan motivasi dosen juga diharapkan akan memacu perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan amanat tridharma perguruan tinggi, yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Jika dosen memiliki kemampuan dan motivasi tertentu, diharapkan akan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja perguruan tinggi, termasuk layanan pendidikan kepada para mahasiswa. Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diketahui sejauhmana pengaruh kemampuan dosen dan motivasi mengajar dosen terhadap layanan pendidikan kepada mahasiswa.

Berdasarkan masalah tersebut diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini: (1) Berapa besar pengaruh kemampuan terhadap kualitas layanan dosen kepada mahasiswa? (2) Berapa besar pengaruh motivasi mengajar dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa? (3) Berapa Besar pengaruh kemampuan terhadap motivasi mengajar? (4) Berapa besar pengaruh kemampuan dan motivasi mengajar secara simultan

terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kemampuan terhadap kualitas layanan dosen kepada mahasiswa, (2) pengaruh motivasi mengajar dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa, (3) pengaruh kemampuan terhadap motivasi mengajar, dan (4) pengaruh kemampuan dan motivasi mengajar secara simultan terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan kajian bagi ilmu pendidikan khususnya manajemen pendidikan tinggi sehingga dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian manajemen pendidikan tinggi pada masa selanjutnya.

Memberikan sumbangan penting dalam memperluas ilmu manajemen pendidikan khususnya menyangkut pada layanan pendidikan di perguruan tinggi dan sekaligus menambah konsep baru yang akan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pimpinan STAI Darul Ulum Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui peningkatan kemampuan dosen dan motivasi mengajar dosen. Dengan demikian pimpinan dapat membuat rencana pengembangan dan membuat prioritas kerja di berbagai sektor.

Terakhir, penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja dosen dalam menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi khususnya di STAI Darul Ulum Banyuwangi.

## TINJAUAN PUSTAKA

Sutermester (1976), mengatakan bahwa: kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*Knowledge*) dan keterampilan (*Skill*) yang dimiliki seseorang. Selanjutnya Bob Davis et.al (1994), mengatakan bahwa keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya. Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental, yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dosen dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam layanan pendidikan harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab, dan keinginan

yang tinggi agar tugas melayani mahasiswa dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, setiap kepala perguruan tinggi hendaknya memperhatikan kebutuhan dosen sebagaimana diuraikan dalam teori motivasi. Kebutuhan utama para dosen harus diperhatikan yang meliputi antara lain: kebutuhan fisik dan kebutuhan jaminan bekerja. Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan dosen akan melaksanakan tugas kependidikan secara baik dan sungguh-sungguh.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas layanan pendidikan pernah diteliti oleh Tri Kurniawati (2010), Penelitian tersebut bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan akademik terhadap prestasi belajar mahasiswa dan pengaruh tidak langsung kualitas layanan akademik terhadap prestasi belajar mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi UNP melalui variabel motivasi belajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik yang dirasakan mahasiswa tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajarnya. Ini berarti bahwa kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa tidak secara langsung dapat mempengaruhi dan menentukan prestasi belajar yang dicapainya. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas layanan akademik mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa secara positif dan signifikan. Motivasi belajar juga mempengaruhi prestasi belajar secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik yang diterima dan dirasakan oleh mahasiswa akan mempengaruhi prestasi belajar melalui motivasi belajarnya. Mahasiswa akan semakin termotivasi untuk belajar jika mereka menerima layanan akademik yang berkualitas dan begitupun sebaliknya. Peningkatan motivasi belajar mahasiswa karena layanan akademik berkualitas yang mereka terima, akan mendorong pencapaian prestasi belajar yang baik pula.

Penelitian serupa dengan di atas, adalah penelitian Anita Sri Lestari (2010) Penelitian ini membahas tentang hubungan kualitas layanan registrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Perguruan tinggi Tinggi Kebidanan Ilmu Pendidikan PGRI Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan registrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Pasuruan. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas layanan registrasi akademik di STKIP PGRI Pasuruan termasuk dalam kualifikasi baik, hal ini memberikan makna bahwa penyelenggaraan layanan

registrasi akademik di STKIP PGRI Pasuruan berada pada taraf baik. Tingkat kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Pasuruan berada pada kualifikasi sangat tinggi. Terdapat hubungan signifikan kualitas layanan registrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di STKIP PGRI Pasuruan.

Selanjutnya penelitian Sulistyowati (2009) juga menjelaskan adanya pengaruh persepsi dosen tentang keterampilan kepemimpinan kepala perguruan tinggi terhadap kualitas layanan di SMAN 1 Blitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dosen SMAN 1 Blitar mempunyai persepsi cukup baik tentang keterampilan kepemimpinan kepala perguruan tinggi yang ditunjukkan dengan skor rerata (*mean*) sebesar 116,91. Kualitas layanan di SMAN 1 Blitar mempunyai kualifikasi cukup baik yang ditunjukkan dengan skor rerata (*mean*) sebesar 99,71. Ada pengaruh positif antara persepsi dosen tentang keterampilan kepemimpinan kepala perguruan tinggi terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan dari nilai *Unstandardized Coefficient Beta* sebesar 0,174 dan besarnya pengaruh dapat dilihat dari  $R^2$  sebesar 0,209.

Sri Kusumadewi (2007), mengadakan penelitian tentang Fuzzy quantification theory I, adalah suatu metode untuk menentukan hubungan antara variabel kualitatif yang diberikan dengan nilai antara 0 sampai 1, dan variabelvariabel numeris dalam fuzzy group yang diberikan dalam sampel. Pada penelitian ini, *fuzzy quantification theory* digunakan untuk menentukan seberapa besar faktor - faktor kualitatif penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia, mempengaruhi hubungan antara kehadiran dosen dan nilai akhir mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemampuan dosen mendorong mahasiswa untuk berperan aktif memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara factor-faktor yang lainnya dalam kaitannya dengan pengaruh antara kehadiran dosen mengajar dengan nilai kelulusan mahasiswa ? 'B'. Pengaruh ini akan sangat kuat apabila kehadiran dosen mengajar lebih dari 10 kali.

Eko Nugroho (2007) mengadakan penelitian tentang pengaruh persepsi mahasiswa mengenai kemampuan dosen dalam proses perkuliahan dan motivasi belajar terhadap prestasi belajar pada mahasiswa PPKn Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun akademik 2006/2007. Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa mengenai kemampuan dosen dalam proses perkuliahan, motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa

jurusan PPKn tahun angkatan 2006/2007. Oleh karena itu perlu diupayakan untuk meningkatkan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan, dan motivasi belajar mahamahasiswa.

Abdul Shomad (2001), mengadakan penelitian mengenai analisis faktor yang berhubungan dengan kompetensi mengajar dosen mata kuliah keguruan di Akademi Kebidanan Depkes Jambi Tahun 2001. Penelitian ini menggunakan metoda non-eksperimental dengan rancangan potong lintang. Penelitian ini dilakukan pada Akademi Kebidanan Depkes Jambi dengan jumlah 45 dosen tetap dan tidak tetap yang mengajar mata kuliah keguruan, sedangkan mahasiswa semester I, III dan V tahun 2001 yang terpilih secara acak untuk menilai kemampuan dosen. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kompetensi mengajar dosen mata kuliah keguruan di Akademi Kebidanan Depkes Jambi. Hasil analisis univariat tentang kompetensi mengajar dosen, menyatakan dari 45 responden 53,3% memiliki kemampuan mengajar baik, 36,7% dosen memiliki kemampuan belajar kurang baik. Hasil analisis bivariat variabel umur, beban mengajar, pelatihan dan laboratorium keguruan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kompetensi mengajar, dimana nilai  $p$  valuenya  $< 0,05$  dengan demikian keempat variabel tersebut terlebih dahulu dilakukan uji rasio *log-likelihood* untuk dijadikan kandidat yang akan dimasukkan kedalam model multivariat. Dan hasil akhir penyeleksian model multivariat terdapat dua variabel yang tersisa yaitu variabel beban mengajar dan pelatihan dengan nilai  $p$  valuenya  $< 0,05$ , sedangkan variabel pelatihan secara statistik mempunyai hubungan yang dominan dengan kompetensi mengajar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan korelasional dengan maksud untuk mengungkapkan korelasi antara variabel yang dilibatkan dalam penelitian dan supaya mendapatkan informasi yang lengkap mengenai kaitan diantara variabel-variabel yang diteliti. Sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan maka rancangan penelitian ini termasuk penelitian korelasional, karena menguji dan mengungkapkan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dilihat dari cara pengumpulan data, penelitian ini termasuk *ex post facto*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap berapa besar hubungan secara sendiri-sendiri atau secara bersama - sama antara

kemampuan dosen terhadap penerapan model pembelajaran kontekstual dan antara motivasi mengajar guru terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa serta pengaruh secara bersama antara kemampuan guru dan motivasi mengajar guru terhadap penerapan model pembelajaran kontekstual.

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum, Jalan KH Askandar No: 9 Wringinputih Muncar Kabupaten Banyuwangi Propinsi Jawa Timur, pada bulan Desember 2010. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah semua dosen di STAI Darul Ulum Banyuwangi yang mempunyai masa kerja di atas tiga tahun sebanyak 132 orang dosen. Dari sejumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 64 orang secara random.

Alat ukur penelitian ini berbentuk angket, dengan tingkat pengukuran ordinal, kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dan nilai 1 sampai 5. Alternatif jawaban untuk variabel

kemampuan dan motivasi mengajar, yaitu: 5 = Selalu atau Sangat Tinggi, 4 = Sering atau Tinggi, 3 = Kadang-kadang atau Cukup Tinggi, 2 = Jarang atau Rendah dan 1 = Tidak Pernah atau Rendah Sekali

Sementara untuk Penskoran Penerapan model pembelajaran kontekstual menggunakan skala likert mulai dari Sangat setuju diberikan skor 5 hingga tidak sangat setuju diberi skor 1.

Untuk melakukan analisis data, penelitian ini menggunakan bantuan teknik analisis statistik. Teknik statistik regresi ini digunakan untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan pada bagian terdahulu. Statistik yang digunakan adalah statistik regresi sederhana; regresi ganda; korelasi sederhana dan korelasi ganda.

Instumen penelitian ini berbentuk angket yang disebarakan kepada 64 Dosen di STAI Darul Ulum. Untuk membuat angket tersebut, terlebih dulu dibuat kisi - kisi yang menjadi garis besar pembuatan angket. Kisi-kisi instrumen penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan mengajar dosen, motivasi

**Tabel 1 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (Adaptasi Sri Budi Rahayu 2004)**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR-INDIKATOR	NO. ITEM
Variabel kemampuan (X1):			
Kemampuan Dosen (X <sub>1</sub> )	Pengetahuan	a. Kelincahan mental-berpikir dari segala arah	1
		b. Kelincahan mental-berpikir ke segala arah	2
		c. Fleksibel konsep	3
		d. Latar belakang yang merangsang	4
		e. Kecakapan	5
		f. Bekerja keras	6
		g. Pantang menyerah	7
		h. Mampu berkomunikasi.	8
		i. Rasa ingin tahu tentang pengetahuan.	9
		j. Terbuka & menerima informasi / gagasan baru.	10 – 11
	k. Arah hidupnya mantap dan mandiri	12	
	Keterampilan	a. Menjalankan Tugas	13-17
		b. Mengadakan Variasi	18-20
Variabel Motivasi mengajar dosen (X2).			
Motivasi Mengajar Dosen (X <sub>2</sub> )	Motif	a. Kebutuhan ekonomis	1
		b. Rasa aman dalam bekerja	2
		c. Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan	3
		d. Mengembangkan diri untuk berkareir dan memperoleh kemajuan	4
		e. Rasa ingin tahu pekerjaan	5
		f. Menggunakan cara-cara baru	6
		g. Melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan	7-8

Harapan		a. Adanya kebijakan atasan.	9-10
		b. Adil dalam segala bidang.	11-12
		c. Rasa aman dalam bekerja.	13
		d. Adanya penghargaan prestasi kerja.	14-15
Insetif (imbalan)		a. Gaji yang sepadan	16-17
		b. Jaminan Kesehatan	18
		c. Pemberian Bonus	19
		d. Jaminan hari tua	20
Variabel layanan pendidikan dosen kepada mahasiswa (Y):			
Kualitas Layanan Pendidikan (Y)	Tangibles	a. Peralatan	1
		b. Perlengkapan	2
	Reliability	a. Kecepatan proses pelayanan	3
		b. Adil dalam pelayanan	4
	Responsivness	a. Mampu menjalankan tugas	5
		b. Terampil dalam pekerjaan	6
	Competence	a. Mampu menjalankan tugas	7
		b. Terampil terhadap pekerjaan	8
	Courtesy	a. Ramah dan bersahabat	9
		b. Tanggap keinginan mahasiswa	10
	Credibility	a. Jujur dalam tindakan	11
		b. Amanah dalam menjalankan tugas	12
	Security	a. Jaminan pelayanan	13
		b. Kepastian Hukum	14
	Acces	a. Mudah untuk mengadakan kontak	15
		b. Pendekatan yang humanis dengan mahasiswa	16
	Comunications	a. Mampu berkomunikasi	17
		b. Memberi informasi baru	18
Undertsanding the Student		a. Tahu apa yang dibutuhkan mahasiswa	19
		b. Memberikan layanan sesuai selera mahasiswa	20

mengajar dosen, dan layanan pendidikan dosen kepada mahasiswa, ditunjukkan pada tabel 1.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil deskriptif data responden variabel yakni Kemampuan ( $X_1$ ), Motivasi mengajar ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan Mahasiswa (Y) di STAI Darul Ulum Banyuwangi digambarkan bahwa: Kemampuan Mengajar ( $X_1$ ) terdapat jumlah kasus 64 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 49,95; titik tengah (*median*) = 46,5; nilai yang sering muncul (*mode*) = 46; simpangan baku (standar deviasi) = 10,06; tingkat penyebaran data (*variance*) = 101,19; rentangan (*range*) = 45; skor minimum dari data = 27 dan skor maksimum dari data = 72. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 3197.

Motivasi mengajar ( $X_2$ ) terdapat jumlah kasus 64 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 49,94; titik tengah (*median*) = 51; nilai yang sering muncul (*mode*) = 64; simpangan

baku (standar deviasi) = 10,06; tingkat penyebaran data (*variance*) = 101,11; rentangan (*range*) = 47; skor minimum dari data = 26 dan skor maksimum dari data = 73. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 3196. Layanan kepada Mahasiswa (Y) terdapat jumlah kasus 64 orang yang mengisi angket. Diperoleh hasil untuk: rata-rata (*mean*) sebesar 50,02; titik tengah (*median*) = 51; nilai yang sering muncul (*mode*) = 53; simpangan baku (standar deviasi) = 10; tingkat penyebaran data (*variance*) = 99,98; rentangan (*range*) = 50; skor minimum dari data = 22 dan skor maksimum dari data = 72. Sedangkan jumlah skor keseluruhan sebesar 3201.

Pengaruh antara variabel kemampuan ( $X_1$ ) dengan layanan mahasiswa (Y) sebesar  $r^2 = 0,666$  tergolong tinggi (kuat). Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel  $X_1$ , terhadap Y atau koefisien determinasi =  $r^2 \times 100\%$  atau  $0,6662 \times 100\% = 44,36\%$  sedangkan sisanya 55,64% ditentukan oleh variabel lain.

Pengaruh antara variabel motivasi mengajar ( $X_2$ )

dengan kualitas layanan kepada mahasiswa (Y) sebesar  $r_{X_2Y} = 0,641$  tergolong tinggi (kuat). Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi variabel  $X_2$ , terhadap Y atau koefisien diterminan  $= r^2 \times 100\%$  atau  $0,6412 \times 100\% = 41,09\%$  sedangkan sisanya 58,91 % ditentukan oleh variabel lain.

Hubungan antara variabel kemampuan mengajar dosen ( $X_1$ ) dengan motivasi mengajar ( $X_2$ ) sebesar  $r_{X_1X_2} = 0,691$  tergolong tinggi (kuat). Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi variabel  $X_1$  terhadap  $X_2$  atau koefisien diterminan  $= r^2 \times 100\%$  atau  $0,6912 \times 100\% = 47,75\%$  sedangkan sisanya 52,25% ditentukan oleh variabel lain.

Pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan ( $X_1$ ) dan motivasi mengajar ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa (Y) sebesar 0,712 tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap (Y) sebesar 50,6% sedangkan sisanya 49,4 % ditentukan oleh variabel lain.

### Pengujian Hipotesis

Setelah mendeskripsikan hasil penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi hasil analisis penelitian yaitu melakukan penafsiran terhadap pengujian hipotesis. Walaupun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan suatu kesimpulan, tetapi belum memadai tanpa ada interpretasi yang dikaitkan dengan rumusan masalah.

Besarnya pengaruh antara variabel kemampuan ( $X_1$ ) terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,666 atau ( $r_{X_1Y} = 0,666$ ). Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat antara kemampuan dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa. Sedangkan tingkat signifikan koefisien korelasi satu sisi (*1-tailed*) dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,00 atau 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,01 atau 0,05, maka pengaruh antara kemampuan dosen terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa signifikan.

Sementara itu, besarnya pengaruh antara variabel motivasi mengajar dosen ( $X_2$ ) terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,641 atau ( $r_{X_2Y} = 0,641$ ). Hal ini menunjukkan pengaruh, yang kuat di antara motivasi mengajar dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa. Sedangkan tingkat signifikan koefisien korelasi satu sisi (*1-tailed*) dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,00 atau 0. Karena

probabilitas jauh di bawah 0,01 atau 0,05, maka pengaruh antara motivasi mengajar dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa signifikan.

Berdasarkan hasil analisis bahwa besarnya hubungan antara variabel kemampuan ( $X_1$ ) dengan motivasi mengajar dosen ( $X_2$ ) yang dihitung dengan koefisien, korelasi adalah 0,691 atau ( $r_{X_1Y_2} = 0,691$ ). Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat di antara variabel kemampuan dengan motivasi mengajar dosen. Sedangkan tingkat signifikan koefisien korelasi satu sisi (*1-tailed*) dan output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000. Karena probabilitas jauh di bawah 0,05 maka korelasi antara variabel kemampuan dengan motivasi mengajar dosen adalah signifikan.

### SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan dosen ( $X_1$ ) dan motivasi mengajar ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan kepada mahasiswa (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap (Y) =  $R^2 \times 100\%$  atau  $0,7122 \times 100\% = 50,6\%$  sedangkan sisanya 49,4 % ditentukan oleh variabel lain. Kemudian mengenai naik turunnya atau besar kecilnya kualitas layanan kepada mahasiswa dapat diprediksi melalui persamaan regresi  $Y = 11,633 + 0,427X_1 + 0,345X_2$  sehingga dari hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa sub kesimpulan sebagai berikut:

Besarnya pengaruh variabel kemampuan dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa adalah 0,666 sedangkan kontribusi variabel  $X_1$  terhadap Y sebesar 44,36 % kemudian sisanya 55,64 % ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kemampuan dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh dosen dan penerapan mahasiswa pada mahasiswa dalam tingkat atau kategori baik dan akan lebih mewujudkan kinerja yang optimal sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektifitas kerja maupun kualitas layanan kepada mahasiswa yang diberikan kepada mahasiswa dengan pelayanan yang ramah, santun dan profesional.

Besarnya pengaruh variabel motivasi mengajar dosen terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa adalah 0,641 adapun kontribusi variabel  $X_2$  terhadap Y sebesar 41,09 % kemudian sisanya 58,91 % ditentukan oleh variabel lain. Informasi ini

memberikan keterangan bahwa variabel motivasi mengajar dosen memberikan pengaruh kuat terhadap kualitas layanan kepada mahasiswa.

Temuan penelitian ini menerangkan bahwa pemberian dan penerapan motivasi mengajar yang diberikan oleh pimpinan perguruan tinggi kepada dosen selama ini menunjukkan tingkat yang cukup baik dan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik pula, pemberian motivasi baik dari pimpinan maupun dari dalam diri dosen diharapkan akan mempengaruhi produktivitas mengajar yang optimal dan mampu memberikan layanan pembelajaran kepada mahasiswa yang ramah, simpatik dan memuaskan.

Temuan penelitian ini menginformasikan bahwa kemampuan dosen mempunyai kaitan yang positif terhadap motivasi mengajarnya. Dengan demikian kemampuan dosen akan membentuk profesionalisasi dosen yang menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi kinerja dosen dan perkembangan pribadinya.

Bentuk tindakan tersebut dapat berwujud kecakapan dan terampil melayani mahasiswa di perguruan tinggi. Pemberian motivasi oleh pimpinan yang disertai dengan kemampuan dosen yang berkualitas akan sangat mempengaruhi kinerja dosen secara optimal. Kemampuan dosen akan mempengaruhi motivasi mengajar dalam menangani pelayanan kepada yang membutuhkan layanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Somad. 2001. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kompetensi Mengajar Dosen Mata Kuliah Kebidanan di Akademi Kebidanan Depkes Jambi Tahun 2001. <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=72297>.
- Anita Tri Lestari. 2010. Hubungan Kualitas Layanan Registrasi Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Perguruan tinggi Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Pasuruan. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Arikunto, Suharsimi (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cetakan Ke-8, Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Bob Davis. Et.al. 1994. *Physical Education and The Study of Sport*. (Second Edition) Mosby: Times Mirror International Publisher Limited.
- E. Mulyasa. 2005. *Menjadi Dosen Profesional*. Remaja Rosda Karya. Jakarta.
- Eko Nugroho. 2007. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Mengenai Kemampuan Dosen Dalam Proses Perkuliahan Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Pada Mahasiswa PPKn Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2006/2007. Skripsi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Gaspersz. Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep - Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hendrik Isu. 1996. *Unsur Kreatifitas dalam Supervisi Pengajaran dan Pengembangan Situasi Belajar Mengajar*. Tesis. FSP. IKIP Bandung.
- Lovelock, Christoper.H. 1992. *Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Parasuraman . A. 1994. *Dilivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.
- Proposal ijin pendirian STAI Darul Ulum Banyuwangi Tahun 2007, oleh Yayasan Pondok Pesantren Manbaul Ulum Banyuwangi.
- QS.Quacquarelly Symonds. 2009. Publikasi oleh <http://www.ruanghati.com>. Desember. 2010. Dapat diakses juga di: <http://i684.photobucket.com/albums/vv210/mesinkasir/metode.png>.
- Riduwan ,2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Pengantar Oleh : Dr.H.Buchori Alma. CV.Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Terjemahan) Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung. (194).
- Sonny Sumarsono, (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu. Jakarta.
- Sri Budi Rahayu, 2004. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi mengajar Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Santo Boromoeous Bandung*, Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Sri Kusumadewi. 2004. *Fuzzy Quantification Theory I Untuk Analisis Hubungan Antara Penilaian Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa, Kehadiran Dosen, Dan Nilai Kelulusan Mahasiswa*. *Jurnal Media Informatika, Vol. 2, No. 1, Juni 2004, 1-1*.

- Sri Sulastri. (2002). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi mengajar Terhadap Prestasi Kerja Dosen (PPS). Universitas Pajajaran. Bandung.
- Sri Widayati .dkk. 2002. Reformasi Pendidikan Dasar. Diterbitkan atas Kerjasama Universitas Katholik Atma Jaya Jakarta dan Penerbit Grasindo. Jakarta.
- Sudarmanto.YB., 1995.Tuntunan Metodologi Belajar . Univeritas Katolik Soegijapranata Semarang dan Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Sudjana, Endang (2000) Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Dosen dalam, Proses Belajar Mengajar. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Sugiyono ,2002. Metode Penelitian Administrasi. Alfabetha. Bandung .
- Suharto, Nugraha (2000) Pelaksanaan Penilaian Jabatan Fungsional Dosen dar Pengaruhnya terhadap Kualitas Kinerja Dosen Perguruan tinggi Dasar. Tasis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Sulistiyowati.2009. Pengaruh Persepsi Dosen tentang Keterampilan Kepemimpinan Kepala Perguruan tinggi terhadap Kualitas Layanan (Studi pada Dosen SMAN 1 Blitar). Skripsi, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang.
- Supriadi, Dedi. 2006. Kreativitas Kebudayaan dan Pengembangan Iptek. Alfabeta. Bandung.
- Supriyanto. 2006. Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Guru Terhadap Penerapan Pembelajaran Kontekstual pada Guru IPS SMA Kabupaten Banyuwangi Banyuwangi. Tesis. Universitas Kanjuruhan Malang. Tidak diterbitkan.
- Supriyanto. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kyai, Profesionalisme Pengurus dan Kontribusi Alumni dalam Pemberdayaan Koperasi Pondok Pesantren. Kementrian Agama RI.
- Supriyanto. 2010. Pengembangan Perekonomian Pesantren dalam Perspektif Pendidikan Ekonomi: Studi Multi Situs di PP Pasuruan dan PP Minhajut Thullab Banyuwangi. Disertasi. Universitas Negeri Malang. Tidak Diterbitkan.
- Susanti, Ida dan Seto Bayu, 2003. Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas :Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas. Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Bandung.
- Sutermeister. R.A. 1976. People and Productivity (Third Edition) Mc. Grow Hill Book Company. New York. (Page: 1).
- The QS Words University Rangking. Quacquarelly Symonds. 2009. Publikasi oleh [http: www.ruanghati. com](http://www.ruanghati.com). Desember. 2010. Dapat diakses juga di [http://i684.photobucket. com/ albums /vv210/mesinkasir/metode.png](http://i684.photobucket.com/albums/vv210/mesinkasir/metode.png).
- Tommy Joesoef, 2001. Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dustira Cimahi. Universitas Paja-jaran. Bandung. Trisno Hadi Subroto. 2004. Pengajaran Reflektif. Diterbitkan Atas Kerjasama SIC Surabaya dan LPM IKIP Surabaya.
- Tri Kurniawati. 2010. Pengujian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan Motivasi Belajar sebagai Intervening Variable. (Tesis). Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Malang.
- Webrometic. 2009. Dalam Website: [www.dikti.go.id](http://www.dikti.go.id). ( Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementrian Pendidikan Nasional Republik Indonesia Tahun 2010).