

**KONTRIBUSI KEBIJAKAN PIMPINAN, KOMPETENSI DOSEN, DAN
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP PENJAMINAN MUTU
INTERNAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH BIMA-NTB**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Megister dalam Ilmu Manajemen Pendidikan



Oleh:

I K S A N
NIM: Q100110030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. Yetty Sarjono, M.Si
Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Iksan

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalaamu alaikum war. wab.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : IKSAN
NIM : Q100110030
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Leadership
Judul : Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu ‘alaikum wr. wb

Surakarta, 31 Juli 2013
Pembimbing



Prof. Dr. Yetty Sarjono, M.Si

NOTA PEMBIMBING

Drs. Budi Sutrisno, M.Pd
Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Iksan

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalaamu ‘alaikum wr,wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : IKSAN
NIM : Q100110030
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Konsentrasi : Leadership
Judul : Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu ‘alaikum wr,wb

Surakarta, 31 Juli 2013
Pembimbing



Drs. Budi Sutrisno, M.Pd

TESIS BERJUDUL

KONTRIBUSI KEBIJAKAN PIMPINAN, KOMPETENSI DOSEN, DAN
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP PENJAMINAN MUTU
INTERNAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH BIMA-NTB

yang dipersiapkan dan disusun oleh

IKSAN

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 31 Juli 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Yetty Sarijono, M.Si

Pembimbing Pendamping I

Drs. Budi Sutrisno, M.Pd

Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain

Prof. Dr. Sutama, M.Pd



Surakarta, 3 Agustus 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Program Pascasarjana
Direktur,

Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ,

Nama : IKSAN

NIM : Q100110030

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Konsentrasi : Leadership

Judul : Kontribusi Kebijakan Pimpinan, Kompetensi Dosen, Dan
Pelayanan Karyawan Terhadap Penjaminan Mutu Internal
dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan
Tinggi Muhammadiyah Bima-NTB.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Juli 2013

Yang membuat pernyataan



IKSAN

ABSTRACT

Assurance of internal quality can be measured seen how far head policy, lecturer interest and service of employees. Third of the indicator can difference minimizing between expectation with given service and storey level satisfaction of student to the third that indicator can be measured by comparing between student expectation to assurance of internal quality to which is wanted it with accepted fact. On that account, this research conducted to know head policy contribution or relation lecturer interest and service of employees to internal quality and what its impact to satisfaction of student.

Data concerning head policy, lecturer interest, service of employees, internal quality and satisfaction of student collected to pass enquête and documentation. Responder at this research is taken by counted 72 student people in two college that is STIH Muhammadiyah and STAI Muhammadiyah of Bima pursuant to method of proportional sampling random stratified which is distribution by proporsional in each semester level. Hereinafter, gathered to be data to be analysed by using technique of Path Analysis constructively SPSS 16.0.

Result of this research indicate that by simultan between assurance of internal quality, head policy, and service of employees with satisfaction of student have contribution of kausal which are positive except lecturer interest to satisfaction of student have contribution of kausal negative. The same as with also between head policy, interest and service of employees to satisfaction have contribution of kausal which are positive.

Keywords: *Head Policy, Interest Lecturer, Service of Employees, Internal Quality, Satisfaction of Student, Contribution, and Path Analysis.*

ABSTRAK

Penjaminan mutu internal dapat diukur dengan indikator dari kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan. Ketiga indikator tersebut dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan dan tingkat kepuasan mahasiswa atas ketiga indikator itu dapat diukur dengan membandingkan antara harapan siswa terhadap penjaminan mutu internal terhadap yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan atau kontribusi kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan terhadap mutu internal dan apa dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa.

Data mengenai kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, pelayanan karyawan, mutu internal dan kepuasan mahasiswa dikumpulkan melalui dokumentasi dan angket. Responden pada penelitian ini diambil sebanyak 100 orang mahasiswa di dua perguruan tinggi yaitu STIH Muhammadiyah dan STAI Muhammadiyah Bima berdasarkan metode proportional stratified random sampling yang terdistribusi secara proporsional pada setiap tingkatan semester. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik Path Analysis dengan bantuan SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan antara penjaminan mutu internal, kebijakan pimpinan, dan pelayanan karyawan dengan kepuasan mahasiswa memiliki kontribusi kausal yang positif kecuali kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa memiliki kontribusi kausal yang negatif. Begitupun juga antara kebijakan pimpinan, kompetensi dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan memiliki kontribusi kausal yang positif.

Kata kunci : *Kebijakan pimpinan, Kompetensi dosen, Pelayanan Karyawan, Mutu internal, kepuasan mahasiswa, kontribusi dan path analysis .*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kehadirat Allah swt yang telah memberikan banyak sekali nikmat yang tidak bisa saya perhitungkan. Terutama nikmat kesehatan dan nikmat kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini seperti yang saya harapkan. Shalawat dan salam tidak lupa saya khaturkan kepada nabi yang mulia, Muhammad saw nabi sebagai panutan dalam berpilaku, beribadah dan bertauhid.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada Bapak **Drs. Sukirman, SH.MH.** yang telah memberikan dukungan yang tak terhingga bagi pelaksanaan studi ini. Dan ucapan terima kasih pula kepada **H. Munir, SH.MH.** yang banyak mensupport saya baik materi maupun non materi. Tidak lupa pula kami sampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh civitas akademika STIH Muhammadiyah Bima atas bantuan dan partisipasinya.

Tesis ini dipersembahkan kepada orang-orang yang spesial dalam hidup saya. Istriku tercinta **Nuryeni** dan anak-anakku tersayang **Ainul Atiqah** dan **Amiratun Nisa** serta bagi bayi kami yang masih dalam kandungan mudah-mudahan selamat dan sehat sampai kedunia. Amin.

Ucapan terima kasih kepada seluruh teman-teman saya dari yang dari Bima-Dompu yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Teruntuk civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) saya khaturkan ucapan terima kasih terutama pada:

1. Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati, M. Pd.
2. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan, Bapak Prof. Dr. Sutama.

3. Pembimbing Utama Bapak Prof. Dr. Yetty Sarjono dan Pembimbing I Bapak Drs. Budi Sutrisno, M.Pd.
4. Seluruh dosen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada kami semua.
5. Seluruh staf yang telah melayani kami dengan baik.

Surakarta, 31 Juli 2013

Wassalam



IKSAN

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR CHART	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Mahasiswa.....	13
2. Penjaminan Mutu Internal.....	17
3. Kebijakan Pimpinan	24
4. Kompetensi Dosen	28
5. Pelayanan Karyawan.....	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis dan Desain Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Populasi Sampel dan Sampling	44
D. Teknik pengumpulan data.....	46
E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Teknik Analisa Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data.....	56
B. Hasil Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas dan reliabilitas.....	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas.....	65
2. Kontribusi kebijakan pimpinan, kompetensi dosen, pelayanan karyawan dan mutu internal terhadap kepuasan mahasiswa.....	65
3. Hasil kontribusi model-1	69
4. Kontribusi kinerja pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan terhadap mutu internal	70
5. Hasil kontribusi model-2	72
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Implikasi	83
C. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	15
Gambar 2.2 Hirarki Institusi Terbalik.....	23
Gambar 2.3 Indikator Keonteks Sekolah Dihubungkan dengan Kepuasan Mahasiswa	27
Gambar 2.4 Kerangka Hubungan Antar Variabel	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Syarat Utama BS5750/ISO9000 di Dunia Pendidikan	20
Tabel 3.1 Kategori Skor Angket	50
Tabel 3.2 Validasi uji coba angket	51
Tabel 4.1 Hasil Analisis Validitas	63
Tabel 4.2 Hasil Analisis Reliabilitas.....	64
Tabel 4.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	73

DAFTAR CHART

Chart 4.1 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa	58
Chart 4.2 Rekapitulasi Penjaminan Mutu Internal	59
Chart 4.3 Rekapitulasi Kinerja Pimpinan	60
Chart 4.4 Rekapitulasi Kompetensi Dosen	61
Chart 4.5 Rekapitulasi Pelayanan Karyawan	62

DAFTAR LAMPIRAN

Deskripsi Frequensi	90
Hasil Uji Model-1	93
Model Summary ^b	94
Anova ^b [.....	94
Coefisien ^a	94
Residual statistic ^a	95
Hasil Uji Model-2	98
Model Summary ^b	98
Anova ^b	98
Coefisien ^a	99
Hasil uji validitas dan reliabilitas	102
Tabulasi hasil isian angket	106
Kisi-Kisi Angket Penelitian	121
Angket Penelitian	126