

**PARTISIPASI ALUMNI  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PERGURUAN TINGGI:  
STUDI KEPUASAN TERKAIT DOSEN, KURIKULUM DAN INFRASTRUKTUR**

**MARSIANUS RERESI<sup>1</sup> WILHELMINA LONDAR<sup>2</sup>, EMILIANA KANUBUN<sup>3</sup>**

STPAK St. Yohanes Penginjil Ambon<sup>123</sup>

e-mail: [marsianusreresi@gmail.com](mailto:marsianusreresi@gmail.com)<sup>1</sup>, [wilheminalondar@gmail.com](mailto:wilheminalondar@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[emilianakaanubun@gmail.com](mailto:emilianakaanubun@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi dalam meningkatkan kualitas perguruan tinggi swasta dengan fokus pada kepuasan alumni. Faktor penentu yang dipelajari termasuk profesionalisme dosen, relevansi kurikulum, dan kualitas fasilitas. Penilaian kepuasan alumni dianggap penting dalam meningkatkan layanan pendidikan dan menentukan faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan 16 peserta yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. FGD memungkinkan pertukaran ide dan pengalaman yang mendalam. Keunggulan FGD adalah menghasilkan data kaya dan mengungkap dinamika sosial, meskipun ada tantangan reliabilitas dan potensi bias. Moderator yang terampil, keragaman peserta, pertanyaan terbuka, analisis yang konsisten, dan catatan yang akurat digunakan untuk mengatasi kelemahan. Adapun hasil yang diperoleh menjelaskan bahwa alumni berperan penting dalam meningkatkan kualitas institusi pendidikan tinggi sebagai sumber umpan balik berharga. Kepuasan alumni mencerminkan kualitas institusi, yang dipengaruhi oleh profesionalisme dosen, kualitas fasilitas serta infrastruktur. Dengan demikian meningkatkannya kualitas Perguruan Tinggi berjalan linear dengan peningkatan profesionalisme dosen, kurikulum yang bermutu dan inovasi dalam fasilitas serta infrastruktur pendidikan.

**Kata Kunci:** Alumni, Dosen, Kurikulum, Infrastruktur, Mutu Perguruan Tinggi

**ABSTRACT**

The aim of this research is to explore strategies for enhancing the quality of a private higher education, with a specific focus on alumni satisfaction. Factors under examination include lecturer professional, curriculum relevance, and facility quality. Assessing alumni satisfaction is deemed crucial for improving educational services and identifying key factors influencing their contentment. The research methodology employed is qualitative, using Focus Group Discussions (FGD) involving 16 selected participants based on specific criteria. FGD allows for in-depth exchange of ideas and experiences, although it faces challenges in terms of reliability and potential bias. Skillful moderation, participant diversity, open-ended questions, consistent analysis, and accurate recording are utilized to address these weaknesses. The results highlight the pivotal role of alumni in enhancing the quality of higher education institutions by providing valuable feedback. Alumni satisfaction reflects the institution's quality, influenced by lecturer professionalism, facility quality, and infrastructure. Thus, improving higher education quality is directly associated with enhancing lecturer professional, offering quality curriculum, and innovating educational facilities and infrastructure.

**Keywords:** Alumni, Lecturer, Curriculum, Infrastructure, Higher Education Quality

**PENDAHULUAN**

Pendidikan adalah kebutuhan dasar kehidupan manusia. Pendidikan adalah kebutuhan vital untuk pertumbuhan dan perkembangan baik pribadi maupun masyarakat. Dewasa ini, Copyright (c) 2024 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

fokus dunia pendidikan bukan hanya soal memberikan akses pendidikan, tetapi juga memastikan pendidikan yang berkualitas. Artinya, bukan hanya penting bahwa semua orang dapat mengakses pendidikan, tetapi juga penting bahwa pendidikan yang mereka terima memenuhi standar tertentu yang akan bermanfaat dalam jangka panjang. (Paul, 2019)

Di berbagai negara, terjadi perkembangan di mana lembaga pendidikan tinggi yang beragam muncul sebagai alternatif bagi Perguruan Tinggi (PT) tradisional. Hal ini menunjukkan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, yang mungkin mencari jalur pendidikan yang lebih khusus atau adaptif. Ada penekanan pada perkembangan sektor pendidikan tinggi non-PT yang lebih berorientasi pada kebutuhan tenaga kerja. (Grubb, 2003; OECD, 2005) Ini menandakan perubahan dalam sistem pendidikan tinggi yang lebih menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar kerja. Umumnya PT cenderung berfokus pada aspek-aspek akademik seperti pengalaman akademik mahasiswa, jumlah mahasiswa per program studi, kualitas program, dan kualifikasi fakultas, tetapi PT seharusnya memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa untuk memastikan kesuksesan dan daya saing mereka. (Humphreys, 2018) Hal ini mengindikasikan pentingnya responsifitas terhadap kebutuhan dan tujuan mahasiswa dalam pendidikan tinggi.

Manajemen PT mengakui pentingnya kualitas pendidikan dan berusaha untuk memastikan bahwa tersedianya layanan pendidikan yang terbaik. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh manajemen PT adalah mengembangkan indikator yang efektif untuk mengukur kualitas pendidikan. Ini mencakup menentukan aspek-aspek apa yang seharusnya diukur dan bagaimana mengukurnya.

Salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja manajemen PT adalah kepuasan alumni. Kepuasan alumni dianggap penting karena memiliki pengaruh langsung pada hubungan antara PT dan para lulusannya. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas pendidikan yang mereka terima hingga bagaimana PT terus berhubungan dengan mereka setelah lulus. Hubungan yang baik antara PT dan alumni dapat berdampak positif dalam banyak hal. Alumni yang puas lebih cenderung terlibat secara aktif dengan Perguruan Tinggi, baik dalam bentuk partisipasi dalam kegiatan alumni, menjadi mentor bagi mahasiswa, atau melalui cara lain.

Alumni yang puas juga berpeluang mungkin untuk memberikan dukungan finansial kepada Perguruan Tinggi. Dalam ekonomi yang menantang, sumbangan dari alumni menjadi semakin penting sebagai sumber pendanaan Perguruan Tinggi. Sumbangan ini bisa digunakan untuk berbagai keperluan seperti beasiswa, pengembangan fasilitas, atau program penelitian. (Cummins, 2011)

PT perlu secara proaktif mengevaluasi di mana dan mengapa alumni merasa tidak puas. Ini bisa mencakup faktor eksternal seperti kondisi pasar kerja yang mempengaruhi prospek kerja bagi lulusan. Setelah mengidentifikasi area-area kekecewaan, PT harus mencari cara untuk meningkatkan kepuasan alumni. Ini bisa berupa peningkatan kualitas pendidikan, memberikan dukungan karir yang lebih baik, atau meningkatkan cara PT terlibat dengan alumni pasca lulus

STPAK St. Yohanes Penginjil adalah sebuah lembaga pendidikan tinggi swasta di Ambon - Maluku, Indonesia. Lembaga pendidikan tinggi ini memiliki hanya satu program studi, yakni Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik (Prodi PKK). Prodi ini menerapkan kurikulum KKNi dan Kurikulum MBKM. Salah satu keinginan dan upaya besar dari Program Pendidikan Keagamaan Katolik ini adalah untuk mendapatkan kepuasan tinggi dari segenap alumni dan *stakeholder*. Jika komunitas akademik puas dengan layanan yang diterima, mereka kemungkinan besar akan kembali untuk melakukan “pembelian” berulang dan bahkan merekomendasikan Prodi PKK dan STPAK kepada teman dan anggota keluarga mereka.

Gibson melakukan penelitian dan merangkum kesimpulan dari penelitian yang diperluas selama beberapa tahun terakhir mengenai aspek-aspek yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal pengalaman akademis mereka. Ditemukan bahwa aspek-aspek program akademik itu sendiri merupakan faktor paling signifikan untuk kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Ini berarti bahwa unsur-unsur seperti kualitas pengajaran, kurikulum, pencapaian pembelajaran mahasiswa, dan aspirasi karir mereka, sangat penting dalam menentukan seberapa puas mahasiswa dengan pengalaman pendidikan mereka. Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa selama mereka masih aktif di kampus dapat menentukan kepuasan mereka di kemudian hari setelah menjadi alumni. Ketersediaan dan kualitas layanan serta fasilitas, seperti dukungan dan bimbingan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), juga dianggap signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek infrastruktur dan dukungan tambahan juga memainkan peran dalam kepuasan mahasiswa. Meskipun ada kesimpulan yang beragam mengenai pentingnya aspek fisik layanan yang disediakan, seperti gedung dan fasilitas, aspek ini tetap dianggap penting. Cara tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menanggapi kebutuhan mahasiswa juga sangat penting. Ini mencakup interaksi antara mahasiswa dan dosen, staf administrasi, dan penyedia layanan lainnya di Perguruan Tinggi. (Gibson, 2010)

Secara keseluruhan, penjelasan ini menggarisbawahi bahwa berbagai aspek dari program akademik dan layanan pendukung di PT berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan ini tidak hanya penting selama masa studi mereka, tetapi juga memiliki dampak jangka panjang pada persepsi dan keterlibatan mereka sebagai alumni.

**Tabel 1. Kepuasan alumni dalam beberapa artikel**

No	Temuan	Penulis dan Tahun
1	Tracer study	Utami dkk., 2019; Shobirin dkk, 2019
2	Sistem informasi alumni	Andrika dkk., 2019, Japa dkk, 2018
3	Loyalitas	Snijders <i>et al.</i> , 2019
4	Leadership alumni	Burns & Schneider, 2019
5	Keputusan karir alumni	Khair dkk, 2016
6	Mentoring mahasiswa oleh alumni	Wulandari, 2019
7	Donasi	Faria <i>et al.</i> , 2018
8	Promosi	Masciantonio <i>et al.</i> , 2018
9	Asosiasi / ikatan alumni	Campbella & Baxterb, 2018
10	Repeat visitor	Schofield & Paul Fallon, 2018

Dalam konteks penelitian pendidikan, kontribusi alumni melalui umpan balik mereka diakui sebagai komponen kritis. Alumni, dengan pengalaman mereka yang telah melalui proses pendidikan, menyediakan wawasan yang tidak hanya unik tetapi juga sangat bernilai. Mereka dapat memberikan evaluasi tentang mutu pendidikan yang telah mereka terima serta efektivitas pendidikan tersebut dalam mempersiapkan mereka untuk masuk ke dalam lingkungan kerja profesional. Alves dan Raposo (2007) mengidentifikasi bahwa ada sebuah kesenjangan dalam literatur penelitian yang berfokus pada kepuasan alumni. Hal ini menandakan bahwa masih ada ruang yang signifikan untuk penelitian lebih lanjut dalam memahami bagaimana para alumni mengevaluasi dan merenungkan pengalaman pendidikan mereka. Selanjutnya, Martin *et al.* (2000) menyoroti kebutuhan untuk menyelidiki faktor-faktor yang ada dalam mekanisme kontrol di Perguruan Tinggi, khususnya yang berhubungan dengan bagaimana institusi tersebut

menyiapkan mahasiswa untuk memasuki pasar tenaga kerja setelah kelulusan. Ini menunjukkan pentingnya memahami dan mengintegrasikan umpan balik alumni dalam pengembangan dan peningkatan program pendidikan tinggi.

Melalui tinjauan komprehensif terhadap literatur yang tersedia di Google Scholar, terungkap bahwa terdapat kekurangan dalam studi yang secara eksplisit mengkaji hubungan antara peningkatan kualitas manajemen di PT dan tingkat kepuasan alumni, khususnya dalam konteks keterlibatan dan kompetensi mahasiswa. Walaupun terdapat beberapa penelitian yang mengangkat topik peningkatan kualitas dalam konteks Perguruan Tinggi, seperti yang dijelaskan oleh Cabrera *et al.* (2003), studi-studi tersebut cenderung tidak fokus pada aspek kepuasan alumni. Lebih lanjut, penelitian terkait implementasi manajemen standar ISO dalam konteks Perguruan Tinggi, seperti yang diulas oleh Ariff *et al.* (2015), juga hanya secara parsial menyinggung tentang kepuasan mahasiswa atau alumni. Delaney (2004) menekankan pentingnya penelitian tentang kepuasan alumni sebagai aspek krusial dalam memperdalam pemahaman tentang proses pendidikan dan dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas. Ketiadaan studi yang secara khusus mengaitkan manajemen kualitas pendidikan tinggi dengan kepuasan alumni menunjukkan celah penelitian yang signifikan dan perlu dijumpai untuk meningkatkan efektivitas pendidikan tinggi.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi dalam meningkatkan kualitas program Prodi PKK dan STPAK St. Yohanes Penginjil Ambon. Oleh karena itu, penting untuk menemukan faktor penentu dalam kontrol PT berkontribusi pada program persiapan mahasiswa setelah lulus dari institusi tersebut (Martin *et al.*, 2000). Faktor penentu dalam penelitian ini sangat penting dan termasuk ke dalam faktor yang memiliki karakteristik mutlak dalam hubungan sebab-akibat.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan alumni terkait dengan: (1) menyediakan pengalaman pendidikan berkualitas kepada siswa (Sun *et al.*, 2007), dan kejelasan desain, interaksi dengan instruktur, dan diskusi aktif di antara peserta kursus (Swan, 2001); (2) memastikan bahwa efektivitas pengajaran dan kurikulum (Elliott dan Healy, 2001); dan (3) menyediakan saran konstruktif yang baik terkait dengan kurikulum dan ketersediaan fasilitas serta infrastruktur kelas (Kardoyo *et al.*, 2018). Dengan demikian, faktor-faktor yang berfungsi sebagai penentu yang mempengaruhi kepuasan alumni adalah: (1) profesionalisme dosen, (2) relevansi kurikulum, dan (3) kualitas fasilitas dan infrastruktur kelas.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diargumentasikan, baik dari perspektif teoritis maupun empiris, terdapat faktor-faktor utama yang berperan sebagai prediktor kualitas layanan pendidikan akademik yang dialami oleh mahasiswa. Faktor-faktor tersebut meliputi profesionalisme dan kinerja dosen, relevansi dan keterkaitan kurikulum dan fasilitas pembelajaran yang memadai. Faktor-faktor ini, secara kolektif, berkontribusi signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa selama periode studi mereka serta setelah mereka lulus dan memasuki dunia kerja.

Pentingnya penilaian kepuasan alumni tidak hanya terbatas pada pengukuran hasil akademik semata, tetapi juga sebagai indikator penting dalam menyediakan layanan pendidikan yang lebih berkualitas, efisien, dan efektif. Melalui *feedback* yang diberikan oleh alumni, PT dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan dan dapat mengimplementasikan strategi manajemen yang sesuai untuk menanggapi kebutuhan tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat ketidakjelasan mengenai faktor-faktor spesifik yang berperan sebagai prediktor utama dalam penentuan kepuasan alumni. Ini menandakan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan memverifikasi faktor-faktor tersebut dengan lebih detail. Dengan demikian, institusi pendidikan dapat merancang dan menerapkan strategi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka.

Dalam konteks studi ilmiah, rumusan masalah penelitian ini dapat diartikulasikan dengan cara berikut: Pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan alumni dari Program Studi Pendidikan Keagamaan Katolik STPAK St. Yohanes Penginjil Ambon yang telah mengadopsi kurikulum Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Kedua, penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan alumni tersebut, yang meliputi: a) tingkat profesionalisme atau kinerja dosen b) relevansi serta keterapan kurikulum yang digunakan, dan c) ketersediaan dan mutu fasilitas pendidikan (infrastruktur) dalam konteks layanan pengajaran.

Mengingat bahwa perbedaan kualitas pendidikan, terutama di institusi pendidikan tinggi swasta di negara berkembang, telah diakui sebagai isu penting dalam literatur (seperti yang dicatat oleh Thuan, 2012), hasil dari penelitian ini akan memiliki implikasi signifikan untuk manajemen peningkatan mutu Perguruan Tinggi. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk merancang strategi manajemen mutu di Perguruan Tinggi, yang sering kali tidak mendapat perhatian yang cukup dalam pengembangan kebijakan dan praktek manajemen pendidikan. Fokus pada faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan alumni akan memungkinkan peningkatan yang lebih terarah dan efektif dalam standar pendidikan, terutama dalam konteks PT swasta di negara berkembang.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD). FGD dipilih sebagai metode penelitian karena kemampuannya dalam mengumpulkan data mendalam mengenai persepsi dan pendapat dari alumni terkait mutu PT dalam aspek dosen, kurikulum, dan infrastruktur.

Peserta dalam FGD ini berjumlah 16 orang, yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengalaman yang relevan dan dapat memberikan *insight* yang berharga. FGD memungkinkan partisipan untuk berinteraksi dan berdiskusi, sehingga memfasilitasi pertukaran ide dan pengalaman yang kaya.

Keunggulan dari FGD terletak pada kemampuannya untuk menghasilkan data yang kaya dan mendalam. Melalui diskusi interaktif, peserta dapat saling mempengaruhi dalam menyampaikan pandangan mereka, yang seringkali menghasilkan wawasan baru dan lebih mendalam. Selain itu, FGD mampu mengungkap dinamika sosial dan norma-norma grup yang mungkin tidak terungkap melalui metode penelitian lain.

Dari sisi validitas, FGD dianggap mampu menghasilkan data yang valid karena peserta memiliki kebebasan untuk mengekspresikan pandangan mereka dalam suasana yang lebih santai dan tidak formal. Namun, validitas dalam FGD dapat dipengaruhi oleh dominasi beberapa peserta atau pengaruh moderator, yang perlu dikelola dengan cermat.

Sementara itu, reliabilitas dalam FGD sering menjadi tantangan karena hasil diskusi bisa sangat dipengaruhi oleh konteks dan dinamika kelompok. Setiap FGD mungkin menghasilkan data yang berbeda, bahkan dengan pertanyaan yang sama, karena perbedaan dinamika grup dan interaksi individu.

Selain itu kelemahan FGD lain adalah potensi bias dalam data akibat dominasi oleh beberapa peserta, kesulitan dalam mengendalikan diskusi, serta tantangan dalam analisis data yang sering kali bersifat subjektif dan memerlukan interpretasi yang cermat. Selain itu, kesimpulan yang dihasilkan dari FGD tidak selalu dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas, mengingat sampel yang terbatas dan cara pengumpulan data yang berorientasi pada diskusi grup.

Untuk mengatasi kelemahan tersebut, dipilih moderator yang terampil. Moderator harus dapat memfasilitasi diskusi secara adil, memberikan kesempatan yang sama kepada semua peserta untuk berkontribusi, serta mengelola dominasi individu tertentu. Penggunaan teknik

Copyright (c) 2024 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

moderasi seperti mengajukan pertanyaan terbuka, mengalihkan fokus diskusi, dan mengundang partisipan yang kurang aktif untuk berbicara dapat membantu. Selain itu, dari sisi peserta, dipastikan keragaman dalam pemilihan peserta dapat mengurangi risiko bias dan memberikan berbagai perspektif dalam diskusi. Selanjutnya, pertanyaan harus dirancang untuk mendorong diskusi yang luas dan inklusif, menghindari bias dan memungkinkan berbagai perspektif muncul. Untuk mengurangi subjektivitas, diterapkan metode analisis data yang konsisten dan transparan sangat penting. Ini mungkin termasuk pengkodean tematik atau analisis isi yang terstruktur. Akhirnya, mencatat secara akurat apa yang dibahas selama FGD, baik melalui catatan tertulis atau rekaman audio/video, untuk memastikan bahwa analisis mencerminkan diskusi dengan akurat. Dalam menyajikan hasil, penting untuk secara eksplisit mengakui batasan-batasan FGD, termasuk batasan generalisasi. Menjelaskan konteks dan karakteristik sampel secara rinci akan membantu dalam memahami sejauh mana hasil dapat diterapkan pada situasi atau populasi lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penentu kepuasan alumni adalah profesionalisme dosen. Dalam meningkatkan kualitas Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik STPAK St. Yohanes Penginjil di mana kepuasan alumni adalah indikator kualitas yang penting; temuan dari penelitian ini sangat bermanfaat. Temuan yang disajikan dalam model 1 menunjukkan bahwa kualitas program studi diukur tidak hanya sampai saat siswa lulus dari perguruan tinggi, tetapi juga sampai alumni memasuki dunia kerja masing-masing. Model tersebut menemukan bahwa mereka puas dengan layanan program studi selama kuliah. Ini menyiratkan bahwa Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik STPAK St. Yohanes Penginjil harus menempatkan kualitas dalam kepuasan mahasiswanya, dan lebih lanjut mengkonfirmasi bahwa kualitas lulusannya ada di tangan lulusannya sendiri (Suwartana, 2011). Jadi, manajemen kualitas program studi tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan dan harapan lulusan dan kunci utamanya adalah kualitas profesional dosen.

Temuan hasil FGD mengonfirmasi kepuasan alumni selama mengikuti pendidikan dan pembinaan di STPAK Ambon. Kualitas ini sebagian besar didukung oleh fakta bahwa tenaga pendidik adalah lulusan dari PT terkemuka baik di dalam maupun luar negeri, yang tidak hanya menambah kredibilitas tetapi juga kedalaman pengetahuan yang mereka bawa ke kelas. Keberagaman latar belakang akademis ini memungkinkan tenaga pendidik untuk mengintegrasikan perspektif global dalam pengajaran, memperkaya pengalaman belajar mahasiswa dengan wawasan yang lebih luas dan inklusif.

Profesionalisme tenaga pendidik tercermin melalui pendekatan pengajaran yang menantang, meskipun awalnya dirasakan berat oleh mahasiswa, tetapi pada akhirnya diakui sebagai faktor penting dalam membantu mereka berkembang dan lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja. Pendekatan ini mendorong mahasiswa keluar dari zona nyaman mereka, yang merupakan aspek kritis untuk pertumbuhan pribadi dan profesional. Di sisi lain, metode pengajaran yang diberikan di STPAK mencakup aspek interaktif yang mendorong partisipasi aktif mahasiswa. Namun, terdapat kritik bahwa ada pula dosen yang cenderung terlalu fokus pada teori dan kurang mengintegrasikan studi kasus nyata, yang bisa lebih relevan dengan kebutuhan praktis mahasiswa. Kehadiran dosen yang juga berperan sebagai pastor dianggap positif, menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih mendukung dan memahami kebutuhan mahasiswa tidak hanya sebagai pelajar tetapi juga sebagai individu.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas hasil pendidikan tidak semata-mata bergantung pada keunggulan program dan kurikulum yang ditawarkan. Sejalan dengan pemikiran ini, Sudiro (2010) menegaskan bahwa dosen berkualitas tinggi merupakan

Copyright (c) 2024 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

komponen kunci dalam memperkuat dan menjamin efektivitas pelaksanaan program pendidikan. Hal ini berarti bahwa keberadaan dosen yang berkualifikasi dan memiliki kompetensi tinggi adalah syarat mutlak dalam implementasi program pendidikan yang efisien dan efektif. Mereka memiliki peran yang signifikan dalam menginterpretasikan, mengadaptasi, dan menerapkan kurikulum, serta membimbing mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Selanjutnya, dosen berkualitas tinggi menjadi faktor penentu dalam pengembangan program dan kurikulum yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Mereka memegang peranan penting dalam merancang dan menyesuaikan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, yang pada akhirnya akan menghasilkan lulusan yang tidak hanya berpengetahuan luas, tetapi juga memiliki keterampilan dan kompetensi yang relevan dengan tuntutan dunia kerja saat ini. Dengan demikian, kehadiran dosen yang berkualitas menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, inovatif, dan responsif terhadap perubahan, yang akan membuahkan hasil pendidikan yang luar biasa dan berkualitas tinggi.

**Tabel 1. Rangkuman hasil FGD tentang profesionalisme dosen STPAK**

NO	SUBSTANSI	DESKRIPSI
1	Kualifikasi Dosen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para dosen adalah lulusan PT dalam negeri maupun luar negeri. Hal itu menambah kredibilitas dan kedalaman pengetahuan</li> <li>• Para dosen membawa perspektif global dan memperkaya pengalaman belajar.</li> </ul>
2	Pendekatan Dosen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendekatan dosen yang lebih menantang itu bermanfaat. Awalnya terasa berat, tapi membantu untuk berkembang dan lebih siap menghadapi dunia kerja dan sebagai guru di zaman ini</li> <li>• Pendekatan dosen yang menyulitkan ternyata efektif, terdorong keluar dari zona nyaman, dan pada akhirnya sangat bermanfaat untuk pertumbuhan pribadi dan profesional.</li> </ul>
3	Metode Pengajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pengajaran yang diberikan interaktif. Selain teori, ada penerapannya dan menginspirasi kami</li> <li>• Ada dosen cenderung terlalu teoritis dan perlu lebih banyak menggabungkan studi kasus nyata dalam pengajaran mereka</li> </ul>
4	Pendekatan Pastoral	Kehadiran banyak dosen yang juga pastor memberikan nuansa kepedulian yang lebih dalam dalam proses pembelajaran. Merasa lebih didukung dan dipahami, tidak hanya sebagai mahasiswa tetapi juga sebagai individu
5	Kualitas Penilaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meskipun ada beberapa dosen yang menetapkan standar tinggi, penilaian mereka sangat adil dan akurat.</li> <li>• Tugas yang sulit, tapi itu justru membantu meningkatkan pemahaman</li> <li>• Keunggulan akademik adalah persiapan untuk tantangan nyata di dunia kerja.</li> </ul>

- 6 Saran Peningkatan
- Sistem penilaian beberapa dosen terasa subjektif. Terkadang cara mereka mengevaluasi pekerjaan tidak sepenuhnya transparan
  - Pengalaman yang bervariasi dengan dosen, dimana beberapa memberikan wawasan luar biasa, sementara yang lain kurang terhubung dengan mahasiswa
  - STPAK harus menyediakan lebih banyak pelatihan pedagogi untuk dosen. Kualifikasi akademik tinggi tidak selalu berarti para dosen efektif dalam mengajar
  - Pendekatan beberapa dosen terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan kerja saat ini
  - STPAK terus mempertahankan standar tinggi ini dalam hal pengajaran, sehingga membantu mahasiswa untuk tidak hanya berhasil secara akademis tetapi juga sebagai individu yang berkarakter."

Pengalaman mahasiswa dengan dosen bervariasi, dimana beberapa dosen memberikan wawasan yang sangat berharga, sementara yang lain kurang terhubung dengan mahasiswa. Ini menunjukkan perlunya pelatihan pedagogi yang lebih luas untuk dosen, mengingat bahwa kualifikasi akademik yang tinggi tidak selalu menjamin efektivitas dalam mengajar. Meskipun demikian, para alumni mengharapkan bahwa Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik tetap berkomitmen untuk mempertahankan standar tinggi dalam pengajaran, yang diakui penting dalam membantu mahasiswa berhasil secara akademis dan tumbuh menjadi individu yang berkarakter.

Untuk mewujudkan perkuliahan kelas yang diinginkan berdasarkan kepuasan pelanggan, diperlukan dosen profesional. Ini merujuk pada upaya yang dilakukan sebagai pendidik dan pembelajar dalam realisasi peran di pendidikan tinggi (Arikunto, 2012). Pengembangan profesionalisme dosen perlu ditafsirkan sebagai upaya luas untuk meningkatkan kompetensi, kualitas pembelajaran, dan peran akademik dosen yang dibantu TIK. Dosen berada di garis depan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, mereka memainkan peran signifikan dalam menentukan kualitas pendidikan dan lulusan. Dengan mengacu pada teori-teori ini, diketahui bahwa jika dosen memiliki kualitas yang baik, institusi pendidikan tinggi juga akan memiliki hal yang sama.

### **Pembahasan**

Temuan penelitian ini secara signifikan mengungkap bahwa mayoritas alumni menunjukkan tingkat kepuasan, bahkan cenderung tinggi terhadap kurikulum yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kurikulum yang diberikan oleh institusi memiliki dampak positif yang substansial dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dan dijadikan masukan untuk pengembangan kurikulum di masa depan, yaitu kompetensi siswa dalam hal penggunaan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi, penggunaan TIK, dan bidang penelitian, terutama terkait dengan pengembangan ilmiah dan profesional sebagai guru atau sebagai staf profesional. Masih ada beberapa hal bermasalah yang dialami oleh lulusan, khususnya kemampuan untuk mengembangkan profesionalisme di bidang karir dan



kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan atau perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (Sudirtha, 2013).

NO	SUBSTANSI	DESKRIPSI
1	Pengetahuan Agama yang Mendalam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurikulum memberikan pengetahuan agama yang komprehensif, yang sangat penting bagi tugas sebagai guru agama Katolik dan tenaga pastoral.</li> <li>• Materi yang diajarkan relevan dengan praktik pastoral, memberikan panduan tentang bagaimana menerapkan teori teologi dalam praktik pastoral yang nyata.</li> <li>• Kurikulum membantu dalam pembangunan karakter dan kehidupan rohani, yang merupakan aspek penting dalam tugas pastoral.</li> </ul>
2	Kepemimpinan Berorientasi Pelayanan	Kurikulum membantu dalam membentuk kepemimpinan yang berpusat pada pelayanan. Ini penting dalam konteks keagamaan.
3	Keterampilan Komunikasi	Kurikulum menekankan pengembangan keterampilan komunikasi dan pemahaman budaya yang luas
4	Keterampilan Bahasa dan Teknologi	Kekurangan dalam kurikulum terkait pengembangan kompetensi bahasa Inggris dan keterampilan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sangat dibutuhkan saat ini.
5	Pengembangan Profesionalisme	Perlu peningkatan dalam hal pengembangan profesionalisme dan keterampilan, seperti kepemimpinan, kerja tim, dan adaptabilitas. Aspek ini ditekankan untuk mempersiapkan mahasiswa secara holistik.
6	Peningkatan Penelitian	Keterampilan penelitian adalah kunci untuk pertumbuhan karir, terutama bagi calon guru atau staf profesional.

Di sisi lain, temuan penelitian saat ini sejalan dengan temuan Kwan dan Ng (1999), yang menyatakan bahwa fasilitas atau infrastruktur pendidikan adalah salah satu dari 3 faktor signifikan yang berkontribusi pada kepuasan siswa/alumni terhadap layanan pendidikan yang mereka terima.

STPAK St. Yohanes Penginjil Ambon telah menyiapkan manajemennya untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat membekali siswanya dengan keterampilan yang berguna untuk membuat lulusannya berhasil dan bertahan di dunia kerja. Upaya ini diwujudkan oleh pemangku kepentingan lembaga karena kesuksesan dapat dicapai karena kepuasan dan layanan berkualitas (Abdullateef *et al.*, 2011). Oleh karena itu, sebuah organisasi didorong untuk meningkatkan sistem manajemen berdasarkan kepuasan klien, sehingga dapat memenuhi tuntutan dari klien dan menangani kritik dengan matang. Begitu sebuah organisasi dapat mewujudkan konsep ini dan melayani kliennya dengan informasi yang akurat dan tepat waktu, organisasi tersebut akan memperoleh nilai kinerja dan kualitas layanan berlipat dalam memenuhi kepuasan pelanggan (SQM, 2007). Saat ini, kepuasan klien adalah kunci keberhasilan bisnis di era persaingan yang intens ini (Jamal dan Naser, 2002). Selain itu, teknologi dan infrastruktur sebagai bagian dari fasilitas kelas juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan klien (Zhu *et al.*, 2002). Dalam penelitian ini fasilitas dan infrastruktur pada umumnya adalah salah satu dari 3 indikator yang secara signifikan berkontribusi pada kepuasan siswa

(yang pada akhirnya menentukan kepuasan masa depan setelah menjadi alumni) dengan layanan pendidikan yang diberikan (Kwan dan Ng, 1999).

NO	SUBSTANSI	DESKRIPSI
1	Pengembangan Keterampilan Lunak	Meskipun pengetahuan akademis yang diberikan cukup memadai, alumni mungkin merasa bahwa program studi kurang menekankan pada pengembangan keterampilan lunak seperti kepemimpinan, komunikasi, dan kerja tim, yang sangat penting di dunia kerja saat ini.
2	Responsivitas Terhadap Perubahan Industri	Beberapa alumni mungkin mengkritik kurikulum karena tidak cukup dinamis dan responsif terhadap perubahan cepat di industri dan dunia kerja. Mereka mungkin merasa bahwa kurikulum perlu terus diperbarui untuk mencerminkan praktik terbaik dan tren terkini.
3	Kualitas Layanan Pendidikan yang Tinggi	Alumni menilai bahwa program studi telah mengambil langkah-langkah efektif untuk meningkatkan kualitas infrastruktur dan layanan pendidikannya. Hal ini dianggap penting karena memberikan mereka keterampilan praktis yang diperlukan untuk berhasil di dunia kerja.
4	Manajemen Responsif Terhadap Kebutuhan Alumni	Dari sudut pandang alumni, ada penghargaan terhadap upaya manajemen dalam merespons kebutuhan dan masukan mereka, serta menangani kritik dan saran untuk peningkatan program.
5	Pengaruh Teknologi dan Infrastruktur terhadap Pengalaman Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumni mengakui bahwa teknologi dan infrastruktur yang memadai merupakan bagian penting dari pengalaman pendidikan mereka, meskipun ada beberapa keterbatasan</li> <li>• Alumni mungkin mengkritik bahwa program studi belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi terkini dan infrastruktur yang memadai. Hal ini mungkin dianggap sebagai hambatan dalam mempersiapkan mereka untuk lingkungan kerja yang semakin bergantung pada teknologi.</li> </ul>

Penelitian ini memberikan pandangan yang mendalam tentang peran penting alumni dalam konteks institusi pendidikan tinggi. Menurut penelitian ini, alumni bukan sekadar mantan mahasiswa, melainkan mereka adalah bagian integral dari institusi pendidikan tinggi. Hal ini terutama terlihat ketika alumni memberikan umpan balik yang berharga tentang layanan institusi. Umpan balik tersebut tidak hanya merefleksikan pengalaman alumni selama menjadi mahasiswa, tetapi juga memberikan indikator yang penting untuk pengembangan dan peningkatan berkelanjutan institusi tersebut. (Petratos dan Calitz, 2019)

Lebih lanjut, temuan penelitian ini menekankan bahwa kepuasan alumni, yang dapat dianggap sebagai representasi dari kualitas suatu institusi pendidikan tinggi, sangat dipengaruhi oleh dua aspek utama: profesionalisme dosen dan kualitas layanan fasilitas serta infrastruktur. Profesionalisme dosen di sini mencakup tidak hanya pengetahuan akademis mereka, tetapi juga kemampuan dalam mengajar, berinteraksi, dan memberikan dukungan kepada mahasiswa. Sementara itu, kualitas layanan fasilitas dan infrastruktur mencakup aspek-aspek seperti kondisi ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta sumber daya pembelajaran lainnya.

Berdasarkan temuan ini, disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas manajemen di institusi pendidikan tinggi, perlu ada upaya yang diarahkan pada peningkatan profesionalisme dosen. Pemberdayaan profesional ini dapat mencakup pelatihan, pengembangan metode pengajaran, dan peningkatan keterampilan interaksi dengan mahasiswa. Selain itu, peningkatan layanan fasilitas dan infrastruktur secara inovatif juga menjadi kunci penting. Inovasi di sini dapat berarti penggunaan teknologi terbaru, perbaikan fasilitas pembelajaran, serta pengembangan infrastruktur yang mendukung proses pembelajaran dan penelitian. (Petraatos dan Calitz, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan oleh Janssen pada tahun 2000. Janssen menguraikan bagaimana sikap kerja inovatif di bidang profesional sangat penting dalam menciptakan, memperkenalkan, dan menerapkan ide-ide baru. Sikap inovatif ini tidak hanya penting dalam konteks individual, tetapi juga dalam kinerja suatu kelompok atau organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks institusi pendidikan tinggi, ini berarti bahwa kreativitas dan inovasi dalam pengajaran, pengelolaan fasilitas, dan pengembangan infrastruktur dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Penelitian Petraatos dan Calitz menegaskan bahwa alumni, melalui umpan balik mereka, memainkan peran kunci dalam menentukan dan meningkatkan kualitas institusi pendidikan tinggi. Oleh karena itu, memperhatikan dan merespons kebutuhan serta harapan alumni, terutama melalui peningkatan profesionalisme dosen dan inovasi dalam layanan fasilitas dan infrastruktur, adalah strategi yang esensial untuk memajukan kualitas pendidikan tinggi.

## **KESIMPULAN**

Dalam dunia pendidikan tinggi, profesionalisme dosen memiliki peran sentral dalam membentuk kualitas program studi dan kepuasan alumni. Dengan demikian, keberhasilan lulusan tidak hanya ditentukan oleh kurikulum atau fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh cara dosen menjalankan peran mereka dalam proses pembelajaran. Pentingnya kualitas dosen dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif. Di STPAK Ambon, keberagaman latar belakang akademis para dosen membawa nuansa global ke dalam kelas, memberikan mahasiswa wawasan yang lebih luas. Pendekatan pengajaran yang menantang, meskipun awalnya mungkin sulit, akhirnya diakui sebagai faktor kunci dalam membantu mahasiswa berkembang dan siap menghadapi dunia kerja.

Dalam era Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dosen berkualitas tinggi menjadi kunci dalam pengembangan kurikulum yang responsif terhadap perubahan zaman. Mereka berperan dalam merancang kurikulum yang relevan dengan tuntutan dunia kerja saat ini, sehingga lulusan memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Meskipun pengalaman mahasiswa dengan dosen bisa bervariasi, penting untuk memperhatikan perlunya pelatihan pedagogi yang lebih luas untuk dosen. Kualifikasi akademik yang tinggi tidak selalu mencerminkan efektivitas dalam mengajar. Namun, alumni berharap agar para dosen tetap berkomitmen untuk menjaga standar tinggi dalam pengajaran, karena hal ini penting dalam membantu mahasiswa tumbuh menjadi individu yang berkarakter. Dengan demikian, profesionalisme dosen tidak hanya memengaruhi kepuasan alumni, tetapi juga merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang inovatif dan berkualitas tinggi, yang menghasilkan lulusan yang siap bersaing di dunia kerja.

Pentingnya kualitas kurikulum dalam meningkatkan kepuasan alumni dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan. Mayoritas alumni menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kurikulum yang mereka terima, menegaskan bahwa pendekatan ini memiliki dampak positif yang signifikan. Kompetensi siswa dalam penggunaan bahasa Inggris, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta bidang penelitian menjadi hal penting yang

Copyright (c) 2024 LEARNING : Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran

harus diperhatikan. Pengembangan ilmiah dan profesional sebagai guru atau staf profesional juga menjadi aspek krusial.

Selain itu, masih terdapat tantangan yang dihadapi oleh lulusan, terutama dalam mengembangkan profesionalisme dalam karir mereka dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Ini menggarisbawahi pentingnya institusi pendidikan untuk terus mengembangkan kurikulum yang relevan dan mendukung perkembangan lulusannya sepanjang perjalanan karir mereka.

Fasilitas pendidikan adalah faktor penting dalam kepuasan siswa dan alumni terhadap layanan pendidikan. STPAK St. Yohanes Penginjil Ambon telah berusaha meningkatkan kualitas layanan pendidikan untuk mempersiapkan siswanya menuju kesuksesan di dunia kerja. Organisasi perlu fokus pada kepuasan klien dan pengelolaan yang efisien untuk mencapai kinerja dan kualitas layanan yang baik. Kepuasan klien adalah kunci keberhasilan dalam lingkungan persaingan yang ketat saat ini. Selain itu, teknologi dan infrastruktur juga berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan klien. Dalam penelitian ini, fasilitas dan infrastruktur adalah salah satu indikator yang signifikan dalam menentukan kepuasan siswa dan alumni terhadap layanan pendidikan.

Penelitian ini memberikan kontribusi berharga dalam pemahaman tentang peran penting kurikulum dalam meningkatkan kepuasan alumni dan kepercayaan masyarakat. Dengan memperhatikan masukan yang telah diidentifikasi, institusi pendidikan dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas kurikulum mereka untuk mempersiapkan lulusan yang siap menghadapi tantangan dunia yang terus berkembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullateef, A.O., S.S. Mohd Mokhtar, R.Z. Yusoff, 2011. The strategic impact of technology-based CRM on call centers' performance, *Journal Internet Banking and Commerce.*, 16 (1).
- Alves H., M. Raposo 2007. Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management.*, 18 (5) , pp. 571-588
- Ariff M.S.M., N. Zakuan, K. Ismail, 2015. ISO 9001: Implementation in Higher Education: Does it Contributes to he Student Satisfaction? The Role of Service in the Tourism & Hospitality Industry, *CRC Press*, pp. 57-62
- Indonesia, *Internasional Journal of Scientific Technology Research*, 6 (10)
- Cabrera A.F., D.J. Weerts, B.J. Zulick, 2002. Alumni Survey: Three Conceptualizations to Alumni Research *Ponencia del Seminario Métodos de Análisis*
- Cummins B.. 2011. *Environmental Scan Illinois State University Strategic Plan* [https://www.strategicplan.illinoisstate.edu/downloads/Environmental\\_Scan\\_Fall\\_2011\\_Educating\\_Illinois.pdf](https://www.strategicplan.illinoisstate.edu/downloads/Environmental_Scan_Fall_2011_Educating_Illinois.pdf)
- Delaney A.M., 2004. Ideas to enhance higher education's impact on graduates' lives: alumni recommendations *Tertiary Education and Management*, 10 (2) (2004), pp. 89-105
- Recruitment and Retention, *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), pp. 1-11
- Gibson A., 2010. Measuring business student satisfaction: a review and summary of the major predictors, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32 (3)
- Grub N., The Roles of Tertiary Colleges and Institutes: Trade-Offs in Restructuring Postsecondary Education, Commissioned paper prepared during a sabbatical period at the OECD Directorate for Education, Paris (2003). in college students, *Int. Res. Based Educ. J.*, 1 (2)  
<http://www.oecd.org/dataoecd/50/55/35971977.pdf>

- Humphreys P., 2018. The Top Five Things that Really Matter to Students about Their university <https://www.jisc.ac.uk/news/the-top-five-things-that-really-matter-to-students-about-theiruniversity-07-mar-2018>
- Jamal A., K. Naser, 2002. Customer Satisfaction and Retail Banking: an Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking, *Int. J. Bank Market.*, 20 (4)
- Janssen O., 2000. Job Demands, Perceptions of Effort-reward Fairness, and Innovative Work Behaviour, *J. Occup. Organ. Psychol.*, 73, pp. 287-302
- Kardoyo K., A. Nurkhin, I.S. Melati, 2018. A Profile of Master Degree Program Graduates of Economic Education, *UNNES: a Tracer Study, International Conference on Science and Education and Technology 2018 (ISET 2018)*, Atlantis Press (2018) *Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Ed. pertama), Salemba Empat, Jakarta
- Kwan P.Y.K., P.W.K. Ng, 2021. Quality Indicators in Higher Education in comparing Hong Kong and China's Students, *Manag. Audit J.*, 14 (1/2), pp. 20-27
- Martin A.J., J. Milne-Home, J. Barrett, E. Spalding, G. Jones, 2000. Graduate satisfaction with Universities and Perceived Employment Preparation, *J. Educ. Work*, 13 (2), p. 199-21
- Paul S., What Are the Influencing Factors for Quality Education? (2019) <https://ukcurriculumschools.wordpress.com/2019/01/14/what-are-the-influencing-factors-forquality-education/>
- Petratos S., A.P. Calitz, 2019. Evaluating Alumni Satisfaction in The School of ICT, *Forewords: Sacla 2019 Proceed.*, 190
- SQM G.C., 2007. First Call Resolution Revisited: Why it Still Matters Most, and How to Improve it, *Industry Reports*
- Sudiro, *Profesionalisme Dosen* (2010) <https://rumahpendidikan.files.wordpress.com//>
- Sudirtha I.G., 2013. Profil Alumni Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha ditinjau Dari keterserapannya di dunia kerja, *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 10 (1)
- Suwartana I.M., 2011. Kontribusi Kualitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan di SMK Negeri 3 Singaraja, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2 (2)
- Tuan N.M., 2012. Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction, *Int. J. Bus. Soc. Sci.*, 3 (19), pp. 132-150
- Zhu F.X., W. Wymer, I. Chen. 2002. IT-Based Services and Service Quality in Consumer Banking, *Int. J. Serv. Ind. Manag.*, 13 (1) pp. 69-90