



# Student Perceptions and Adaptations to Quality Assurance of Education Services During the 2019 Corona Pandemic

## Persepsi dan Adaptasi Mahasiswa Terhadap Jaminan Mutu Layanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Corona 2019

Isa Anshori\*, Rima Nurul Hidayah<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

This study examines student perceptions of the quality assurance of education services so that they can adapt during the Covid-19 pandemic. Using qualitative research methods positivistic approach. The research subjects were determined purposively, namely 53 students of sociology. The type of data collected is quantitative and qualitative, using closed and open questionnaires with google form facilities, supported by documents. Likert scale 1-5 as a means of measuring student perceptions with positive and negative criteria. Tangible, empathy, responsibility, reliability, and assurance are indicators of Quality Assurance Education Services. While the adaptation process, goals, integration, and efforts to maintain the continuity of the relationship are indicators of adaptation. Data analysis was done descriptively. The results of the study prove that there are 47.17% of students who have a negative perception of the quality assurance of educational services, but no one thinks that it is not good, in fact the category is good (39,62%), even very good (37,74%), the lowest is quite good (22,64%). This assessment is good because the socialization process is perfect, carried out by all campus components related to the process of internationalization of institutional character and the integration of Islamic values that are being pursued, so that students are aware of the limitations of ongoing services. This is what makes students able to adapt to online learning models and administrative processes that are taking place in the era of the covid-19 pandemic.

**Keywords:** Perception, Adaptation, Students, Quality Assurance of Online Education Services, Covid-19

Penelitian ini mengkaji persepsi mahasiswa terhadap jaminan mutu layanan Pendidikan sehingga bisa beradaptasi pada masa Pandemi Covid-19. Menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan positivistik. Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yakni 53 mahasiswa sosiologi Jenis data yang dihimpun kuantitatif

### OPEN ACCESS

ISSN 2503-5045 (online)

ISSN 1412-9302 (print)

*Edited by:*

Eni Fariyatul Fahyuni

*Reviewed by:*

Nurdyansyah

*\*Correspondence:*

Isa Anshori

isaanshori67@gmail.com

*Received:* 4 Oktober 2021

*Accepted:* 11 Oktober 2021

*Published:* 13 Oktober 2021

*Citation:*

Anshori I, Hidayah R.M., (2021)

Student Perceptions and

Adaptations to Quality Assurance

of Education Services During the

2019 Corona Pandemic.

Halaqa: Islamic Education Journal.5:2.

doi: 10.21070/halaqa.v5i2.1578

dan kualitatif, menggunakan angket tertutup dan terbuka dengan fasilitas google form, didukung dokumen. Skala likert 1-5 sebagai alat ukur persepsi mahasiswa dengan kriteria positif dan negatif. Bukti fisik, Empati, Daya Tanggap, Keandalan, dan Kepastian menjadi indikator Jaminan Mutu Layanan Pendidikan. Sedangkan proses adaptasi, tujuan, integasi, dan upaya mempertahankan keberlangsungan hubungan menjadi indikator adaptasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian membuktikan, terdapat 47,17% mahasiswa mempersepsikan negatif terhadap jaminan mutu layanan pendidikan, namun tidak ada yang menilai tidak baik, justru kategori baik (39,62%), bahkan sangat baik (37,74%), terendah cukup baik (22,64%). Penilaian menjadi baik ini karena proses sosialisasi yang sempurna, dilakukan oleh semua komponen kampus terkait proses internasionalisasi karakter kelembagaan dan integrasi nilai-nilai Islam yang sedang diupayakan, sehingga mahasiswa menyadari keterbatasan layanan yang sedang berlangsung. Inilah yang menjadikan mahasiswa bisa beradaptasi dengan model pembelajaran dan proses administrasi online yang sedang berlangsung di era pandemi covid-19.

**Kata Kunci:** Persepsi, Adaptasi, Mahasiswa, Jaminan Mutu Layanan Pendidikan Online, Covid-19

## PENDAHUJUAN

Coronavirus Disease (COVID) yang melanda di seluruh dunia, sejak Desember 2019 hingga saat ini membawa perubahan kebiasaan baru kehidupan manusia, terutama dalam soal berinteraksi dan berkomunikasi, termasuk model pelayanan pendidikan bagi mahasiswa di kampus. Sebelum pandemi, semua pelayanan mahasiswa bisa diperoleh secara langsung, melalui interaksi dan komunikasi secara langsung dengan para pegawai dan dosen, terkait administrasi maupun edukatif. Namun sejak pandemi kebiasaan tersebut tidak lagi dilakukan, berubah serba mekanik, otomatisasi, dan online Abidah et al.,(2020). Karena kekhawatiran tertular virus dan regulasi juga melarang melakukan hal tersebut. Kemendikbud, Surat Edaran Nomor 4 Tahun (2020)

Sebagai suatu kebiasaan baru, maka sudah tentu membutuhkan adaptasi terhadap nilai, norma dan sistem baru tersebut, agar tujuan bisa tercapai. Masing-masing individu harus tumbuh perasaan saling memiliki supaya bisa bekerja secara sinergi dan dipelihara secara terus menerus agar menjadi budaya yang berimplikasi pada terwujudnya kinerja dan produktifitas kerja lembaga yang lebih baik. Namun dalam kondisi seperti ini, tidak seluruh mahasiswa bisa beradaptasi, bisa jadi karena proses sosialisasi yang belum sempurna, atau karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki, baik menyangkut kompetensi maupun kemampuan finansial. Akibatnya pelayanan belum bisa berlangsung secara optimal. Persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan fariatif, sehingga menimbulkan berbagai tindakan yang semestinya tidak dilakukan, misalnya enggan membayar UKT, menuntut penurunan bahkan pembebasan UKT, dan berbagai penyediaan fasilitas lainnya yang tidak dianggarkan kampus sebelumnya. Fenomena seperti ini terjadi hampir di setiap kampus, tidak hanya di kampus swasta, tetapi juga negeri, termasuk Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Kondisi seperti ini apabila terus berlangsung, akan menimbulkan masalah baru, ketidakpuasan, konflik yang sangat mengganggu proses dan kualitas layanan, bahkan terjadi iklim kampus tidak sehat.

Masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana mahasiswa mempersepsikan jaminan mutu layanan pendidikan yang sedang berlangsung di kampus selama Pandemi Covid 19 sehingga mereka bisa beradaptasi dengan kebiasaan baru tersebut? Model jaminan mutu layanan pendidikan masa depan seperti apa yang mereka inginkan sehingga peningkatan kualitas dan suasana akademis bisa dicapai?. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berkontribusi terhadap peningkatan efektifitas dan kualitas pembelajaran. Muhtadi (2006) menemukan pemanfaatan teknologi informasi sangat penting untuk pemerataan peningkatan kualitas dan efektifitas pendidikan, serta kesempatan pendidikan. Kwartolo (2010) membuktikan bahwa pembelajaran online bagi siswa lebih mudah diterima, dipahami dan lebih efisien. Karwati (2014) menunjukkan hasil e-learning yang perlu dioptimalkan dalam peningkatan mutu belajar mahasis. Rabiah (2019) membuktikan pentingnya peningkatan kualitas berkelanjutan untuk mengatasi masalah pendidikan berkualitas rendah yang mengandalkan pendekatan konvensional. Begitu juga Rahareng & Relawan

(2017) membuktikan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Sedangkan Purba & Sailan (2020) mempertegas kepuasan mahasiswa merupakan salah satu Sasaran Mutu yang pencapaiannya diukur secara rutin. Namun Belum ada penelitian yang mengkaji jaminan mutu layanan pendidikan secara umum, baik layanan administrative maupun edukatif, pada masa Pandemi Covid 19. Apalagi terkait persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan mutu pendidikan, mengingat pandemi ini telah ditetapkan menjadi bencana Nasional Non alam Kemensesneg RI, Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2020.

Hasil penelitian ini berkontribusi secara teoritis untuk mencabar teori layanan penyelenggaraan pendidikan, dengan indikator Bukti fisik (tangible), Empati (emphaty), Daya Tanggap (responsibility), Keandalan (reliability), Kepastian (assurance) Bahri (2010). Juga teori Struktural Fungsional Parson terkait sistem Tindakan yang dikenal dengan skema AGIL (Adaptation, Goal attainment, Integration, dan Latency) Ritzer & Goodman (2008). Ditemukan tipologi mahasiswa dalam beradaptasi terhadap kebiasaan baru. Secara praktis berkontribusi sebagai evaluasi dan perbaikan terhadap jaminan mutu layanan pendidikan, baik layanan administratif maupun edukatif, terutama penemuan model jaminan pelayanan mutu pendidikan yang sesuai kebutuhan mahasiswa.

Persepsi merupakan pemahaman terkait objek, peristiwa, hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Memberikan gambaran terstruktur dan bermakna pada situasi tertentu Sobur (2013). Digunakan untuk mengungkapkan pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun suatu kejadian. Dikembangkan sehingga menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri. Saleh (2004) Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari luar yang ditangkap oleh panca indra kemudian masuk kedalam pikiran. Didalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman Sarwono (2010). Dengan adanya pemahaman inilah mendorong seseorang untuk melakukan adaptasi, agar tujuannya bisa tercapai. Bersedia melakukan integrasi dengan sistem yang sudah ada dan berupaya memelihara hubungan secara harmonis dan berkelanjutan.

## METODE

### Pendekatan dan Subjek Penelitian

Jenis penelitian ini kualitatif dengan pendekatan positivistik. Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yakni 53 mahasiswa dari 414 mahasiswa prodi sosiologi semester dua masuk semester tiga, semester empat masuk semester lima, semester enam masuk semester tujuh dan semester tujuh masuk semester delapan. Dipilihnya mahasiswa ini karena mereka masuk Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya di musim Pandemi Covid 19, sehingga mengalami proses adaptasi terhadap pelayanan pembelajaran di kampus yang dilakukan secara online, baik terkait administrasi maupun proses belajar-mengajar. Mahasiswa prodi sosiologi yang dipilih karena mereka berada pada fakultas yang relative baru, sehingga lebih banyak perlu melakukan adaptasi. Subyek penelitian terdiri dari perempuan, 66% (35) dan 34% (18) laki-laki.

[Figure 1 about here.]

Mayoritas berasal dari keturunan Jawa dengan prosentasi 86.79%, Madura 5,66%, sedangkan Jawa-Madura, Jawa-Sunda, Minang dan Batak masing-masing 1.89%. Ini membuktikan prodi sosiologi di UINSA Surabaya sangat diminati oleh generasi Muda Jawa.

[Table 1 about here.]

[Figure 2 about here.]

Dari sajian data grafik 2 diketahui bahwa karakteristik subjek penelitian merupakan mahasiswa yang berasal dari berbagai wilayah di Pulau Jawa dan Madura. Sidoarjo dan Surabaya merupakan asal kota mahasiswa yang paling banyak memberikan tanggapan, yakni 28,30% (Sidoarjo) dan 26.41% (Surabaya). Dominasi dua kota ini dikarenakan sebagian besar sebaran mahasiswa Sosiologi UINSA merupakan mahasiswa yang berasal dari kabupaten/kota Surabaya dan Sidoarjo. Dua kota ini memiliki kemudahan akses dalam menjangkau ketika pelaksanaan perkuliahan melalui luring. Mereka tersebar di berbagai semester sebagaimana tergambar pada grafik 3 berikut:

[Figure 3 about here.]

Mayoritas subjek penelitian berasal dari semester lima, yakni 67,92% (36 dari 53). Kondisi ini membuktikan mahasiswa semester lima memiliki jiwa loyalitas yang tinggi dalam penelitian mengenai jaminan mutu pendidikan, dibandingkan dengan mahasiswa semester lain, karena semua mahasiswa punya kesempatan yang sama bahkan diperintahkan untuk mengisi google form yang dikirim secara online.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini kualitatif dengan pendekatan positivistik. Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yakni 53 mahasiswa dari 414 mahasiswa prodi sosiologi semester dua masuk

### Teknik dan Instrumen Pengumpulan

Untuk mengalih data peneliti menggunakan angket tertutup dan terbuka dengan fasilitas google form, didukung dokumen. Instrumen pengumpul data berupa angket tertutup menggunakan skala likert 1-5 untuk mengalih dan mengukur persepsi mahasiswa terhadap layanan mutu pendidikan di UINSA Surabaya. Katagori: 1). Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, 2). Tidak Setuju (TS) skor 2, 3). Ragu-Ragu (RG) skor 3, 4). Setuju (S) skor 4, dan 5). Sangat Setuju (SS) skor 5. Instrumen pengumpul data berupa angket terbuka digunakan untuk mengalih data proses adaptasi mahasiswa terhadap layanan mutu pendidikan di UINSA Surabaya dan model jaminan mutu layanan pendidikan di masa mendatang yang diinginkan mahasiswa.

### Pengukuran Analisis

Persepsi mahasiswa terhadap jaminan mutu layanan pendidikan diukur menggunakan skala likert 1-5 Djali (2008), dengan katagori sebagai berikut: 1). Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, 2). Tidak Setuju (TS) skor 2, 3). Ragu-Ragu (RG) skor 3, 4). Setuju (S) skor 4, dan 5). Sangat Setuju (SS)

skor 5.

Adapun kriteria pengukuran persepsi ada dua macam, yakni: a. Persepsi positif jika total nilai skor yang diperoleh responden dari kuesioner > dari total mean, b. Persepsi negatif jika total nilai skor yang diperoleh responden dari kuesioner  $\leq$  total mean. Azwar (2010) Dilihat dari segi individu setelah melakukan interaksi dengan objek yang dipersepsikan, maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Persepsi positif, merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) dalam tanggapan yang diteruskan pemanfaatannya.

b. Persepsi negatife, merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) serta tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsikan.

Jaminan mutu layanan pendidikan terkait adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di kampus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi harapan para mahasiswa Mulyawan & Sidharta (2014). Indikator yang diukur adalah Bukti fisik (tangible), Empati (emphaty), Daya Tanggap (responsibility), Keandalan (reliability), Kepastian (assurance). Bahri (2010) Adaptasi mahasiswa terhadap jaminan mutu layanan pendidikan ditandai dengan dan diukur dari indikator: proses adaptasi, tujuan yang mengikat untuk dicapai, integasi yang dilakukan, dan upaya mempertahankan keberlangsungan hubungan agar bisa eksis di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Sedangkan model jaminan mutu layanan pendidikan masa depan merupakan kontribusi pemikiran mahasiswa terkait model mutu layanan terbaik yang harus dikembangkan oleh Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya masa mendatang, terkait mutu fasilitas dan mutu sumberdaya manusianya. Data yang terhimpun bersifat kuantitatif yakni terkait persepsi mahasiswa terhadap jaminan mutu layanan pendidikan kemudian dianalisis secara deskriptif. Analisis deskriptif sebagai upaya mendeskripsikan persepsi mahasiswa prodi sosiologi terhadap jaminan mutu layanan pendidikan di UINSA Surabaya

Skala interval persepsi dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Menentukan skor terendah dan skor tertinggi dari keseluruhan alternatif jawaban.

Skormax = nilai maksimal x jumlah pernyataan x jumlah responden

Skormin = nilai minimal x jumlah pernyataan x jumlah responden

2. Menentukan interval persepsi mahasiswa prodi sosiologi terhadap jaminan mutu layanan pendidikan di UINSA Surabaya.

$$Interval = \frac{Skor\ tertinggi - skor\ terendah}{Kategori}$$

Sedangkan data yang bersifat kualitatif terkait proses adaptasi terhadap jaminan mutu layanan pendidikan dan model jaminan mutu layanan pendidikan kedepan dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, display data dan mengambil kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan data digunakan triangulasi dengan sumber.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian melalui google form yang berlangsung dari tanggal 18 Agustus 2021 hingga 12 September 2021 diperoleh jawaban 53 responden terkait persepsi mahasiswa terhadap jaminan mutu layanan sebagai berikut.

[Table 2 about here.]

Bila dilihat dari kategori persepsinya, positif atau negative diperoleh data sebagai berikut.

[Table 3 about here.]

Data di tabel 4 membuktikan, mayoritas (52,83%) mahasiswa mempersepsikan positif terhadap mutu layanan yang dilakukan oleh dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran; mutu layanan administratif dan konsultatif pembelajaran yang dilakukan kaprodi, sekprodi, wali studi dan tenaga kependidikan; mutu layanan penyediaan berbagai referensi secara online oleh tenaga perpustakaan sebagai sumber belajar mahasiswa; maupun mutu layanan kecanggihan sistem dan administrasi pembelajaran dan penilaian yang dilakukan oleh tenaga Pusat Sistem Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD). Persepsi positif ini terlihat pada semua indikator, baik bukti fisik (tangible), empati (emphaty), daya tanggap (responsibility), keandalan (reliability), maupun kepastian (assurance).

[Table 4 about here.]

Sekalipun mahasiswa yang mempersepsikan negative masih 47,17 % (25 Subjek Penelitian), namun rata-rata indikator mutu layanan dinilai baik (37,74% sangat baik, 39,62 baik, dan 22,64 cukup baik), bahkan dosen dan wali studi menurut mahasiswa sangat baik. Dosen dinilai oleh mahasiswa sangat baik pada indikator keandalan (butir 1 dan 2), yakni menyediakan perangkat perkuliahan di laman google classroom dan membuat suasana religious dan keakraban di setiap awal pembelajaran. Wali studi dinilai sangat baik oleh mahasiswa pada indikator kepastian dan empati. Indikator kepastian dinilai mahasiswa sangat baik dalam kualitas proses dan hasil layanan yang terukur secara baik; dalam melayani berbagai keluhan dan problem yang disampaikan juga menunjukkan kepastian waktu penyelesaiannya. Sedangkan indikator empati, terlihat pada kepedulian yang tinggi terhadap kualitas dan berbagai problem yang dihadapi mahasiswa, ditunjukkan dengan kecepatan merespon dan menyelesaikan berbagai problem akademik.

### Pembahasan

Hasil kajian dari berbagai data menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan jenis kelamin, tingkat semester, asal ras, tetapi ada hubungan terkait tempat, terutama jarak kampus sebagai tempat fasilitas layanan pembelajaran dengan tempat mahasiswa belajar, tempat dosen mengajar, tempat kaprodi/sekrodi, pegawai fakultas, pegawai perpustakaan, maupun pegawai PUSTIPD memberikan layanan. Tempat ini

menentukan, karena terkait jangkauan jaringan dan kualitas sinyal, serta besarnya kapasitas penghimpun data yang dimiliki dan disediakan oleh kampus. Disamping itu juga kecanggihan alat dan sistem yang disediakan kampus, laptop atau alat telekomunikasi (HP) dan ketersediaan quota internet yang dimiliki oleh mahasiswa, dosen, kaprodi/sekprodi, dosen wali, tenaga kependidikan fakultas, pegawai perpustakaan dan PUSTIPD.

Secara kuantitatif, jumlah subjek penelitian yang mempersepsikan positif, perempuan lebih besar daripada laki-laki (41,51% banding 11,32%), yang negative perempuan juga lebih besar daripada laki-laki (24,53% banding 22,64%). Besarnya prosentasi ini karena subjek penelitian perempuan lebih besar daripada laki-laki (66% banding 34%).

Dilihat dari semesternya, mahasiswa semester lima lebih besar yang mempersepsikan positif dibandingkan dengan semester tiga dan semester delapan (45,28% banding 5,66% dan 1,89%). Namun yang mempersepsikan negative juga mayoritas semester 5, yakni 22,64%, sedangkan semester tiga 16,98%, semester tujuh dan delapan masing-masing 3,77%. Ini terjadi disamping semester lima lebih lama melaksanakan pelayanan melalui daring dibandingkan semester tiga dan delapan (semester tiga sama dengan semester lima), juga karena jumlah subjek penelitian yang bersedia mengisi angket di google form lebih banyak semester lima daripada semester 3, 7 dan delapan (lihat tabel 5).

[Table 5 about here.]

Ras/suku Jawa ternyata yang mempersepsikan positif prosentasenya lebih besar daripada ras Madura, Minang, campuran Madura dan Jawa (47,17% berbanding 3,77% dan 1,89%). Namun yang mempersepsikan negative prosentasenya juga lebih besar ras Jawa, yakni 39,62%, sedangkan Madura hanya 5,66%, begitu juga Batak, campuran Jawa-Sunda masing-masing hanya 1,89%. Dominasi Jawa ini karena subjek penelitian yang bersedia mengisi angket juga dari Jawa, yakni 86,79%, sedangkan Madura hanya 5,66%, begitu juga Minang, Batak, Campuran Jawa-Madura dan Jawa-Sunda masing-masing hanya 1,89%. Lihat tabel 6.

[Table 6 about here.]

Persepsi positif terhadap jaminan mutu layanan prosentase terbesar terjadi pada mahasiswa yang berasal dari Surabaya, yakni 16,98% dan negative hanya 9,43%, kemudian disusul oleh mahasiswa berasal dari Sidoarjo, positif 15,09% dan negative 13,21%. Mahasiswa berasal dari Lamongan berada pada peringkat ketiga, yakni persepsi positif 9,43% dan negative hanya 1,89%, Gresik persepsi positif 5,66% dan negative 1,89%, dan nganjuk persepsi positif 1,89% dan negative 0%. Sedang mahasiswa yang mempersepsikan negative lebih besar daripada yang positif terjadi pada mahasiswa yang berasal dari Tuban, yakni 5,66% dan positif 0%, disusul Mojokerto dan Madura, masing-masing negative 3,77% dan positif hanya 1,89%, selanjutnya mahasiswa dari Pasuruan, Kediri, Blitar dan Jakarta masing-masing negative 1,89% dan positif 0%. (lihat tabel 7).

[Table 7 about here.]

Data tersebut membuktikan jarak tempat tinggal mahasiswa dengan kampus berkorelasi negatif atau positif persepsi mereka terhadap layanan mutu pendidikan yang diselenggarakan oleh dosen, kaprodi/sekprodi, dosen wali, tenaga kependidikan fakultas, tenaga perpustakaan maupun tenaga PUSTIPD. Ini terjadi karena jarak juga menentukan keterjangkauan dan kualitas jaringan yang bisa diakses. Disamping itu juga kecanggihan alat dan sistem layanan online yang disediakan kampus dan dimiliki mahasiswa beserta dosen dan tenaga terkait, termasuk ketersediaan dan kepemilikan besarnya quota internet.

Meskipun demikian, para mahasiswa menilai bahwa mutu layanan mayoritas baik (39,62%), bahkan ada yang menilai sangat baik (37,74%). Ada memang yang menilai cukup baik (22,64%), tetapi tidak ada yang menilai tidak baik (0%). Penilaian seperti ini bisa jadi karena para mahasiswa menyadari kondisi riil yang dihadapi kampus, sangat menghargai terhadap berbagai upaya kampus, para dosennya, kajar/sekjar, dosen wali, pegawai fakultas, tenaga perpustakaan dan PUSTIPD yang sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, di musim pandemic yang sedang berlangsung, apalagi musibah yang berlangsung diluar dugaan. Secara objektif mereka yang mempersepsikan negative, akhirnya tetap menilai baik, terendah cukup baik, dan tidak ada yang menilai tidak baik.

Bukti ini bisa kita lihat, misalnya subjek penelitian no 26, mahasiswi semester 3 dari Mojokerto yang memiliki persepsi negatif dengan memberikan skor total terendah 120 (Rat-Rata Item 2,7), mahasiswi ini menghendaki adanya “layanan yang cepat untuk sampai ditangan mahasiswa dengan menyampaikan informasi yang lebih tepat waktu dan tidak mendadak”. Begitu juga subjek no 23 mahasiswa asal Sidoarjo semester 8 memiliki persepsi negatif dengan total skor 126, “berharap sebuah jaminan untuk kondisi seperti ini tidak hanya berlaku dalam jaringan saja, tetapi juga apabila jarak tempat tinggal antara dosen dan mahasiswa memungkinkan bisa juga dilakukan pelayanan tatap muka”. Subjek penelitian nomor 4 mahasiswi asal Tuban smt 3 mempersepsi negatif dengan memberikan skor total 128, menghendaki “pelayanan yang cepat dan modern teknologinya.” Keinginan yang disampaikan, mengisyaratkan mereka sebenarnya tidak merasa puas dengan berbagai jaminan mutu layanan yang sedang berlangsung. Pelayanan dirasakan tidak cepat, tidak tepat waktu, informasi yang diberikan mendadak, teknologi yang tidak canggih dan menghendaki tetap ada layanan secara langsung. Sekalipun demikian mereka tetap menilai jaminan mutu layanan baik.

Penilaian baik, bahkan sangat baik juga terjadi pada subjek penelitian yang mempersepsikan jaminan mutu layanan positif. Misalnya subjek penelitian u kita lihat subjek penelitian no 11 dan 45 yang mempersepsikan positif dengan memberikan skor total maksimal 220 (semua item 5). Subjek penelitian no 11, mahasiswa berasal dari Surabaya semester 5, mempersepsikan positif dengan skor total maksimal 220, mereka tidak memberikan saran apapun demi kebaikan ke depan, bisa jadi karena menganggap jaminan mutu layanan sudah sangat baik. Subjek penelitian no 45, mahasiswi dari Sidoarjo semester 3 hanya memberikan saran dan harapan

jaminan mutu layanan “yang bisa membuat mahasiswa nya lebih baik lagi”. Sedangkan subjek penelitian no 1 mahasiswi dari Gresik semester 5, justru berharap bisa dilakukan pembelajaran luring lagi. Mahasiswi ini menghendaki “model pembelajaran dua arah antara mahasiswa dan dosen dengan melalui luring”

Persepsi positif 52,83% dan negative 47,17% yang terjadi di mahasiswa ternyata tidak berkorelasi secara langsung dengan penilaian mereka terhadap jaminan mutu layanan, baik dan tidak baik. Justru yang terjadi, tidak ada mahasiswa yang menilai mutu layanan pendidikan tidak baik. Mahasiswa menilai terendah cukup baik (22,64%), kemudian sangat baik (37,74%), dan tertinggi persentasenya baik (39,62%). Menarik untuk dikaji, ternyata yang menilai sangat baik dengan baik hanya selisih 1,89% dan tidak ada yang menilai tidak baik, padahal selisih yang mempersepsi positif dengan negatif mencapai 5,66%. Ini berarti 100% mahasiswa yang mempersepsikan negatif, tidak ada yang menilai jaminan mutu layanan pendidikan yang sedang berlangsung di kampus tidak baik.

Tidak adanya mahasiswa yang menilai jaminan mutu layanan pendidikan tidak baik, padahal persepsi mereka ada yang positif dan ada pula yang negatif, bisa jadi karena keberhasilan kampus beserta berbagai petaga layanan (dosen, pegawai, dan para pejabat struktural) berhasil menyakinkan mahasiswa, terkait berbagai upaya yang sedang ditempuh untuk menjadikan kampus lebih bermutu, menuju kampus bertaraf internasional. Internasionalisasi karakter kelembagaan kampus sedang dirintis dan terus dikembangkan, melalui layanan Teknologi Informasi dan komunikasi, dengan pembudayaan bahasa Internasional, yakni Bahasa Inggris dan Bahasa Arab. Anshori (2020). Karena masih proses rintisan inilah, sehingga berbagai kelemahan yang ada difahami oleh mahasiswa. Ada niat dan ikhtiar baik yang harus didukung oleh semua pihak, termasuk mahasiswa.

Gencarnya sosialisasi kampus, terkait kebijakan Twin Tower, yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan ilmu umum dan teknologi dalam kurikulum, bahkan didesain dan diimplementasikan dalam proses pembelajaran, remodeling pembelajaran dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam Anshori (2021), terutama pada prodi-prodi umum, semisal sosiologi, ilmu politik, Hubungan Internasional, dan lain-lain, bisa jadi juga merupakan faktor penentu menjadikan mahasiswa menilai baik, bahkan sangat baik, sekalipun ada diantara mereka yang mempersepsikan negatatif (47,17%) terhadap layanan mutu pendidikan. Pangintegrasian dan penanaman nilai-nilai Islam dalam semua proses pembelajaran, tidak saja menjadikan mahasiswa utuh dalam memahami hakekat ilmu dan Islam, tetapi juga menjadikan mahasiswa memiliki semangat berikhtiar, namun percaya bahwa semua ikhtiar itu bisa berhasil dan bisa tidak berhasil, Allah yang menentukan, sehingga bertawakkal menjadi sangat penting. Ikhtiar dan tawakkal kepada Allah inilah yang menjadikan para mahasiswa menghargai semua upaya, sehingga menilai baik terhadap semua jaminan mutu layanan pendidikan.

Persepsi positif yang dilandasi oleh semangat juang dan nilai-nilai Islam yang penuh kesholihan ini mendorong mahasiswa bisa beradaptasi dengan berbagai kebijakan baru terkait jaminan mutu layanan pendidikan di kampus secara

online. Tujuan utamanya supaya berhasil dalam studi, cepat lulus dengan nilai yang memuaskan. Tujuan inilah yang mengikat mereka, mendorong harus bisa beradaptasi, sekalipun berbagai kendala dihadapi. Berusaha berintegrasi dengan berbagai komponen sistem yang ada, sambil memahami karakter para dosen, kaprodi/sek prodi, dosen wali, pegawai Fakultas, pegawai perpustakaan dan PUSTIPD yang melayaninya. Integrasi sambil memahami ini terus dilakukan, sehingga bisa beradaptasi dan bisa meraih tujuan yang diinginkan. Karena kemampuan mahasiswa dalam memahami karakter setiap komponen layanan berbeda, sehingga mereka dalam beradaptasi juga berbeda-beda. Ada yang cepat bisa beradaptasi, namun ada pula membutuhkan proses yang lebih lama.

Dengan memperhatikan berbagai data tabel diatas mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa dapat beradaptasi dengan penyelenggaraan pendidikan di masa pandemic covid-19, baik mereka yang berada di semester awal maupun mereka yang berada di semester atas. Mereka mampu beradaptasi dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan universitas dalam proses pembelajaran yang sedang berlangsung. Pembiasaan baru mereka inilah yang membawa dampak keberhasilan pembelajaran untuk kedepannya. Penciptaan suasana harmonis, perbaikan dan penyediaan fasilitas dan sistem teknologi informasi komunikasi yang lebih canggih, dapat mendukung percepatan dan kualitas jaminan mutu pembelajaran di masa covid-19 saat ini harus terus dilakukan, agar proses dan hasil belajar mahasiswa bisa dicapai secara maksimal.

Adaptasi merupakan proses mengatasi halangan-halangan dari lingkungan, penyesuaian terhadap norma-norma untuk menyalurkan ketegangan, proses perubahan menyesuaikan dengan situasi yang berubah, mengubah agar sesuai dengan kondisi yang diciptakan, memanfaatkan sumber-sumber yang terbatas untuk kepentingan lingkungan dan sistem. Eka et al., (2019) Berbagai cara adaptasi dilakukan mahasiswa untuk menciptakan situasi dan kondisi yang mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan. Tujuan utama dari proses adaptasi yakni untuk mendapatkan hasil yang baik dalam proses beradaptasi dengan jaminan mutu layanan pendidikan selama masa pandemi covid-19 berlangsung. Adapun proses adaptasi yang dilakukan mahasiswa adalah dengan pembiasaan diri terhadap kebiasaan baru pembelajaran pada masa pandemi covid-19.

Pembelajaran yang semula dilakukan secara luring, berganti menjadi daring merupakan pembiasaan baru dalam diri mahasiswa. Hal tersebut tentunya sedikit banyak akan membawa pengaruh terhadap jaminan mutu layanan pendidikan yang terselenggarakan. Tetapi disamping itu, mahasiswa juga mengeluhkan adanya kesulitan. Kesulitan dalam proses adaptasi dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah kurang memadainya signal atau kuota dari masing-masing mahasiswa di daerah asal mereka. Situasi yang seperti ini berpengaruh terhadap kualitas pendidikan yang diterima oleh mahasiswa. Sehingga dalam hal ini, penggunaan teknologi merupakan suatu hal yang paling mendasar dalam proses adaptasi yang dilakukan mahasiswa. Karena di masa pandemi covid-19, teknologi merupakan media paling utama yang digunakan dalam proses pendidikan.

Integrasi merupakan proses penyatuan, peleburan, menjadi suatu sistem yang utuh. Penyelenggaraan pendidikan dibutuhkan integrasi yang kuat untuk mencapai tujuan pembelajaran. Integrasi pendidikan dengan sistem yang ada akan memunculkan semangat baru dalam diri individu untuk memaksimalkan dan meningkatkan pencapaian tujuan pembelajaran. Integrasi yang dilakukan mahasiswa disini adalah mencakup nilai-nilai kepatuhan mahasiswa terkait dengan sistem yang digunakan. Selain itu, dengan memanfaatkan sistem yang ada, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan baik terkait proses pembelajaran, maupun administrasi pendidikan.

Di masa pandemi covid-19 ini, menjaga harmonisasi secara berkelanjutan terhadap setiap komponen pendidikan merupakan suatu hal yang harus dilakukan, agar stabilisasi kesatuan atas tujuan dan sistem yang terkait terpelihara. Harmonisasi yang dilakukan mahasiswa adalah dengan tetap melakukan komunikasi secara virtual dalam masa pandemi covid-19. Berdasarkan hasil kajian data yang diperoleh melalui proses penelitian mendalam, hubungan yang terjalin karena faktor kepentingan semata. Sehingga proses komunikasi yang berlangsung merupakan hubungan timbal balik yang saling membutuhkan. Pada masa pandemi covid-19, segala urusan dialihkan secara virtual. Kedudukan teknologi menjadi sangat penting, agar terselenggara jaminan mutu layanan pendidikan yang lebih baik.

Model jaminan mutu layanan pendidikan yang diinginkan oleh mahasiswa kedepan, agar dapat meningkatkan kualitas akademis adalah dengan memperbaiki strategi yang menekankan pada hasil (*the output oriented strategy*), strategi yang menekankan pada proses (*the process oriented strategy*), dan strategi komprehensif (*the comprehensive strategy*). Untuk bisa mewujudkan hal tersebut diperlukan manajemen strategi yang dapat menciptakan situasi dan kondisi yang mendukung proses layanan pendidikan. Dengan manajemen strategi yang digunakan maka akan menghasilkan output layanan pendidikan yang berkualitas, peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan pendidikan.

## KESIMPULAN

Terdapat 47,17% mahasiswa yang mempersepsikan negatife terhadap jaminan mutu layanan pendidikan yang diselenggarakan oleh dosen, kaprodi, sek prodi, tenaga kependidikan, pegawai perpus dan PUSTIPD, namun 100% menilai baik, rata-rata masuk dalam kategori baik, bahkan sangat baik, terendah cukup baik. Artinya mahasiswa sosiologi memiliki tanggapan yang baik terkait jaminan mutu layanan pendidikan yang sedang berlangsung. Penilaian menjadi baik ini karena proses sosialisasi yang sempurna, dilakukan oleh semua komponen kampus kepada mahasiswa terkait proses internasionalisasi karakter kelembagaan dan integrasi nilai-nilai Islam yang sedang diupayakan, sehingga mahasisinya menyadari berbagai keterbatasan layanan yang sedang berlangsung. Inilah yang menjadikan mahasiswa bisa beradaptasi dengan model pembelajaran dan proses administrasi yang sedang berlangsung di era pandemi covid-19. Proses adaptasi yang dilakukan mahasiswa adalah dengan pembiasaan diri terhadap kebiasaan baru pembelajaran dan proses administrasi pada masa pandemi covid-19.



Pembelajaran dan administrasi yang semula dilakukan secara luring, berganti menjadi daring merupakan pembiasaan baru dalam diri mahasiswa. Integrasi dibutuhkan dalam rangka terwujudnya tujuan dari layanan pendidikan yang berkualitas. Integrasi juga berkaitan dengan harmonisasi komponen pendidikan. Harmonisasi inilah yang digunakan sebagai pemelihara hubungan antar setiap komponen pendidikan. Teknologi merupakan indikator penting dalam proses layanan pendidikan, khususnya di masa pandemi covid-19.

Model jaminan mutu layanan pendidikan yang diinginkan oleh mahasiswa kedepannya guna meningkatkan kualitas akademis di masa depan adalah dengan memperbaiki strategi yang menekankan pada hasil (the output oriented strategy), strategi yang menekankan pada proses (theprocess oriented strategy), dan strategi komprehensif (the comprehensive strategy). Implikasinya, harus dilakukan reformulasi model manajemen dan strategi jaminan mutu layanan pendidikan berbasis teknologi yang lebih efisien dan efektif, agar layanan mutu pembelajaran dan administrasi pendidikan di kampus ke depan lebih terukur dan meningkat kualitasnya semakin baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan pada Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dan Ketua LP2M Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya beserta seluruh jajarannya, yang telah memberikan fasilitas pendanaan dan ijin penelitian ini, Dekan Fisip beserta stafnya, para dosen FISIP UINSA, Kepala Perpustakaan beserta stafnya, Kepala PUSTIPD beserta stafnya, Koordinator Bidang Akademik beserta stafnya yang secara langsung menjadi objek persepsi mahasiswa terkait jaminan mutu layanan pendidikan. Terimakasih tidak terhingga khususnya kami sampaikan pada seluruh mahasiswa sosiologi Fisip UINSA Surabaya yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket melalui google form sehingga penelitian dan penulisan artikel ini selesai. Mohon maaf atas segala khilaf, semoga tulisan ini bermanfaat.

## REFERENCES

- A. Abidah, H. N. Hidayatullah, R. M. Simamora, D. Fehabutar, L. Mutakinati, (2020). The Impact of Covid-19 to Indonesian Education and Its Relation to the Philosophy of ' Merdeka Belajar. *Studies in Philosophy of Science and Education (SiPoSE)*. 1.1: 38–49,
- Kemendikbud and Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Coronavirus Disease (COVID 19)" (Jakarta: Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, 2020).
- Muhtadi, A. (2006). Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Efektifitas Pendidikan. *Dinamika Pendidikan*. 13.2: 1–10.
- Kwartolo, Y. (2010). Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Penabur*. 9.14: 15–43.
- Karwati, E. (2014). The Influence of E-Learning Based on Information. *Penelitian Komunikasi*. 530 (2014): 41–54.
- Manajemen, J. S., & Rabiah, S. (2019). Management of Higher Education in Improving the Quality of Education. *Jurnal Sinar Manajemen*, 6(1), 58–67.
- Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom). *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 46.
- Kusumadewi Purba, R. P., & Sailan, M. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes RI Pangkal Pinang*, 8(1), 44.

- Kemensesneg RI. (2020). Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) sebagai Bencana Nasional" Indonesia No. 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID 19) sebagai Bencana Nasional. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Bahri, K. (2010). Pengaruh Latarbelakang Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi Tutor terhadap Mutu Pembelajaran Anak Usia Dini pada Latar Kelompok Bermain di Kota Bandung", *Journal Pendidikan Luar Sekolah*. 5.2: 1–13
- George Ritzer-Doglas J. Goodman. (2008) *Teori Sosiologi Modern*, Edisi Keenam, Jakarta: Kencana
- Sobur, A. (2013). *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia
- Saleh, A. R. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, Jakarta:Kencana.
- Sarlito W. Sarwono.(2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Djali, D. (2008). *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukuannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mulyawan & Sidharta. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*. Vol 8 (1)
- Anshori, I., Elvina, E. Sahara, S. (2020). Internationalization Of Islamic Education Institutional Characters Through The English Acculturation Strategy. *Humanities & Social Sciences Reviews*, Vol. 8 No. 5: September. 140-157, <https://mgesjournals.com/hssr/article/view/3888>
- Anshori, I. (2021). Problem-Based Learning Remodelling Using Islamic Values Integration and Sociological Research in Madrasas. *International Journal of Instruction*, April 2021, Volume 14, Number 2. 421-442. [http://www.e-iji.net/dosyalar/iji\\_2021\\_2\\_24.pdf](http://www.e-iji.net/dosyalar/iji_2021_2_24.pdf)
- Ajami, F.M., Poli, H., Wuisang, Cynthia E. V. W. (2019). Adaptasi Masyarakat Bantaran Sungai Terhadap Banjir Di Kelurahan Pakowa Kota Manado. *Jurnal Spasial: Perencanaan Wilayah dan Kota*.Vol.3 No.3
- Manshur, A. (2004). *Forum Karya Ilmiah 2004: Kilas Balik Teoritis Fiqh Islam*. PP. Lirboyo.
- Mardalis. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara.
- Masyhuri. (2019). *Buku Siswa Fiqh Kelas VII*. Kementerian Agama.
- Misbahuddin, M. (2020). *Buku Tidak Diajarkan*.
- Muqhits, A. (2007). *Kritik Nalar Fiqh Pesantren: Mengupas Sejarah Sosial Budaya Dominasi Fiqh Madhhab Syafi'i*. UIN Syarif Hidayatullah.
- Muqit, A. (2018). *Pendidikan Fiqh Multi Madhhab di Pesantren (Studi Kasus di Ma'had Aly Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo-Situbondo)*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Nashrullah, N. (2019). *Ditemukan soal Khilafah, Kemenag Kediri Gelar Ujian Ulang*. REPUBLIKA.CO.ID. <https://khazanah.republika.co.id/berita/q24zqh320/dunia-islam/islam-nusantara/19/12/05/q21oj0320-ditemukan-soal-khilafah-kemenag-kediri-gelar-ujian-ulang>
- Nasuh, H. (2018). *Intoleransi dalam Buku Pendidikan Islam? Pusat Pengkajian Islam dan Masyarakat (PPIM) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Philips, A. A. B. (2015). *Sejarah dan Evolusi Fiqh: Aliran-aliran Pemikiran Hukum Islam*. Nuansa Cendikia dan Nusa Media.
- Ruckhiyat, I. (1997). *Dinamika Kaum Muda IPNU dan Tantangan Masa Depan (A. Helmi Faisal dan Nurhakim (ed.))*. PP. IPNU.
- Syafruddin, D. (2018). *Potret Guru Agama: Pandangan tentang Toleransi dan Isu-isu Kehidupan Keagamaan*. Pusat Pengkajian Islam dan Masyarakat (PPIM) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Syarifuddin, A. (2012). *Ushul Fiqh*. Prenada Media Group

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

*Copyright © 2021 Isa Anshori, Rima Nurul Hidayah. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.*



**LIST OF TABLES**

1	Karakteristik Responden .....	196
2	Jawaban Responden Terkait Dengan Indikator-Indikator Jaminan Mutu Layanan.....	197
3	Data Kategori Persepsi.....	198
4	Kategori Persepsi Mahasiswa.....	199
5	Analisa Persepsi Positif dan Negatif berdasarkan Jenis Kelamin dan Semester .....	200
6	Analisa Persepsi Positif dan Negatif berdasarkan Ras/Suku .....	201
7	Analisa Persepsi Positif dan Negatif berdasarkan Tempat Tinggal.....	202

**TABLE 1/** Karakteristik Responden

No	Karakteristik Keturunan/Ras	Responden	%
1	Jawa	46	86,79
2	Madura	3	5,66
3	Jawa-Madura	1	1,89
4	Jawa-Sunda	1	1,89
5	Minang	1	1,89
6	Batak	1	1,89
Total		53	100

**TABLE 2/** Jawaban Responden Terkait Dengan Indikator-Indikator Jaminan Mutu Layanan

No	Nama	Keandalan	Daya Tangkap	Kepastian	Empati	Tangible	Jumlah
1	Responden 1	59	60	60	30	10	219
2	Responden 2	47	52	45	30	9	183
3	Responden 3	45	45	45	24	6	165
4	Responden 4	36	36	32	16	8	128
5	Responden 5	49	54	54	29	10	196
6	Responden 6	49	46	48	24	8	175
7	Responden 7	54	47	49	27	8	185
8	Responden 8	51	45	52	27	6	181
9	Responden 9	43	43	53	24	8	171
10	Responden 10	41	42	40	20	7	150
11	Responden 11	60	60	60	30	10	220
12	Responden 12	49	53	53	25	10	190
13	Responden 13	49	52	55	28	9	193
14	Responden 14	51	49	53	25	10	188
15	Responden 15	41	40	45	22	3	151
16	Responden 16	42	41	42	17	5	147
17	Responden 17	45	46	48	22	8	169
18	Responden 18	50	50	57	26	9	192
19	Responden 19	50	56	59	29	7	201
20	Responden 20	54	48	54	24	9	189
21	Responden 21	41	48	42	24	6	161
22	Responden 22	45	43	42	20	8	158
23	Responden 23	33	33	36	18	6	126
24	Responden 24	41	40	45	21	7	154
25	Responden 25	37	35	45	23	10	150
26	Responden 26	37	26	32	21	4	120
27	Responden 27	55	54	53	24	8	194
28	Responden 28	42	45	41	22	6	156
29	Responden 29	52	48	48	26	9	183
30	Responden 30	49	52	50	23	8	182
31	Responden 31	33	30	30	16	6	115
32	Responden 32	48	46	46	25	8	173
33	Responden 33	58	60	60	30	10	218
34	Responden 34	54	43	56	24	9	186
35	Responden 35	52	47	55	28	10	192
36	Responden 36	57	55	54	28	8	202
37	Responden 37	51	54	58	27	8	198
38	Responden 38	52	53	51	24	6	186
39	Responden 39	38	38	40	20	6	142
40	Responden 40	48	42	52	27	6	175
41	Responden 41	52	56	56	30	10	204
42	Responden 42	50	57	51	30	8	196
43	Responden 43	40	36	37	18	6	137
44	Responden 44	55	57	52	28	8	200
45	Responden 45	60	60	60	30	10	220
46	Responden 46	41	38	40	19	6	144
47	Responden 47	45	46	49	24	6	170
48	Responden 48	46	48	48	23	6	171
49	Responden 49	56	54	55	26	9	200
50	Responden 50	56	50	53	26	9	194
51	Responden 51	48	48	48	24	8	176
52	Responden 52	38	42	40	20	7	147
53	Responden 53	46	41	40	20	6	153
Jumlah		2.521	2.490	2.569	1.288	408	9.276

TABLE 3/ Data Kategori Presepsi

No	Nama	Skor Total	MEAN	Persepsi		Jenis Kelamin	Ras	Smt	Asal Daerah
				Positif	Negatif				
1	Responden 1	219	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Gresik
2	Responden 2	183	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Candi Sidoarjo
3	Responden 3	165	175		Negatif	Perempuan	Jawa	5	Batu Pualam, Gresik
4	Responden 4	128	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Tubanr
5	Responden 5	196	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Babat, Lamongan
6	Responden 6	175	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	3	Dukuh Bulak Banteng, Surabaya
7	Responden 7	185	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Sukodono, Sidoarjo
8	Responden 8	181	175	Positif		Laki-laki	Jawa	5	Menganti, Gresik
9	Responden 9	171	175		Negatif	Laki-laki	Batak	5	Taman, Sidoarjo
10	Responden 10	150	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	5	Lamongan
11	Responden 11	220	175	Positif		Laki-laki	Jawa	5	Karangrejo sawah. Surabaya
12	Responden 12	190	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Penjaringan Sari Rungkut Surabaya
13	Responden 13	193	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Wonosari, Surabaya
14	Responden 14	188	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Simo, Surabaya
15	Responden 15	151	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	5	Mojosulur, Mojokerto
16	Responden 16	147	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Buduran, Sidoarjo
17	Responden 17	169	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	5	Ngasem, Kediri
18	Responden 18	192	175	Positif		Perempuan	Jawa	3	Turi, Lamongan
19	Responden 19	201	175	Positif		Laki-laki	Madura	8	Sumenep, Madura
20	Responden 20	189	175	Positif		Laki-laki	Jawa-Madura	5	Kertosono, Nganjuk
21	Responden 21	161	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	8	Sidorejo sesek, Blitar
22	Responden 22	158	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	7	Jenu, Tuban
23	Responden 23	126	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	8	Taman Paris Gedangan, Sidoarjo
24	Responden 24	154	175		Negatif	Perempuan	Jawa-Sunda	3	Pekapuran, Jakarta
25	Responden 25	150	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Banyu Urip, Surabaya
26	Responden 26	120	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Mojoanyar, Mojokerto
27	Responden 27	194	175	Positif		Perempuan	Jawa	3	Lamongan
28	Responden 28	156	175		Negatif	Perempuan	Jawa	5	Gedangan, Sidoarjo
29	Responden 29	183	175	Positif		Laki-laki	Jawa	5	Sekaran, Lamongan
30	Responden 30	182	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Kebon Dlm, Surabaya
31	Responden 31	115	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	5	Sidoarjo
32	Responden 32	173	175		Negatif	Laki-laki	Madura	7	Sumenep, Madura
33	Responden 33	218	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Tanggulangun, Sidoarjo
34	Responden 34	186	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Pucuk, Lamongan
35	Responden 35	192	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Mojokerto
36	Responden 36	202	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Ujungpangkah, Gresik
37	Responden 37	198	175	Positif		Perempuan	Minang	5	Gundih, Surabaya
38	Responden 38	186	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Taman, Sidoarjo
39	Responden 39	142	175		Negatif	Laki-laki	Jawa	5	Buduran, Sidoarjo
40	Responden 40	175	175		Negatif	Perempuan	Jawa	5	Ploso, Surabaya
41	Responden 41	204	175	Positif		Laki-laki	Jawa	5	Manukan, Surabaya
42	Responden 42	196	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Medokan, Surabaya
43	Responden 43	137	175		Negatif	Perempuan	Jawa	5	Gedangan, Sidoarjo
44	Responden 44	200	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Jl. Avia, Sidoarjo
45	Responden 45	220	175	Positif		Perempuan	Jawa	3	Krian Sidoarjo
46	Responden 46	144	175		Negatif	Perempuan	Jawa	5	Sidotopo, Surabaya
47	Responden 47	170	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Bnagil, Pasuruan
48	Responden 48	171	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Soko, Tuban
49	Responden 49	200	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Kemiri, Sidoarjo
50	Responden 50	194	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Sidomulyo, Sidoarjo
51	Responden 51	176	175	Positif		Perempuan	Jawa	5	Sambikerep, Surabaya
52	Responden 52	147	175		Negatif	Perempuan	Jawa	3	Manyar Adi, Surabaya
53	Responden 53	153	175		Negatif	Laki-laki	Madura	5	Sumenep, Madura
Jumlah				28	25				
				52,83%	47,17%				



**TABLE 4/** Kategori Presepsi Mahasiswa

Kategori	Interval	% interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	188-220	≥86%	20	37,74%
Baik	152-187	70-85%	21	39,62%
Cukup Baik	116-151	53-69%	12	22,64%
Belum Baik	80-115	37-52%	0	0%
Sangat Belum Baik	44-79	≤36%	0	0%

**TABLE 5/** Analisa Persepsi Positif dan Negatif berdasarkan Jenis Kelamin dan Semester

Persepsi	Jenis Kelamin				Semester								Jumlah	
	Laki-Laki	%	Perempuan	%	3	%	5	%	7	%	8	%	Jl	%
Positif	6	11,32	22	41,51	3	5,66	24	45,28	-	0	1	1,89	28	52,83
Negatif	12	22,64	13	24,53	9	16,98	12	22,64	2	3,77	2	3,77	25	47,17
Jumlah	18	33,96	35	66,04	12	22,64	36	67,92	2	3,77	3	5,66	53	100

**TABLE 6/** Analisa Persepsi Positif dan Negatif berdasarkan Ras/Suku

Persepsi	Asal Ras/Suku												Jumlah	
	Jawa	%	Madura	%	Minang	%	Batak	%	Jawa-Madura	%	Jawa-Sunda	%		%
Positif	25	47,17	2	3,77	1	1,89	-	0	1	1,89	-	0	28	52,83
Negatif	21	39,62	1	1,89	-	0	1	1,89	-	0	1	1,89	25	47,17
Jumlah	46	86,79	3	5,66	1	1,89	1	1,89	1	1,89	1	1,89	53	100

**TABLE 7/** Analisa Persepsi Positif dan Negatif Berdasarkan Tempat Tinggal

Persepsi	Tempat Tinggal													
	Surabaya	%	Sidoarjo	%	Gresik	%	Mojokerto	%	Madura	%	Lamongan	%	Pasuruan	%
Positif	9	16,98	8	15,09	3	5,66	1	1,89	1	1,89	5	9,43	-	0
Negatif	5	9,43	7	13,21	1	1,89	2	3,77	2	3,77	1	1,89	1	1,89
Jumlah	14	26,43	15	18,3	4	7,55	3	5,66	3	5,66	6	11,89	1	1,89

Persepsi	Tempat Tinggal										Jumlah	
	Tuban	%	Nagnjuk	%	Kediri	%	Blitar	%	Jakarta	%		%
Positif	-	0	1	1,89	-	0	-	0	-	0	28	52,83
Negatif	3	5,66	-	0	1	1,89	1	1,89	1	1,89	25	47,17
Jumlah	3	5,66	1	1,89	1	1,89	1	1,89	1	1,89		100



**LIST OF FIGURE**

1	Subyek Penelitian.....	204
2	Karakteristi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	205
3	Karakteristik Responden berdasarkan Semester.....	206

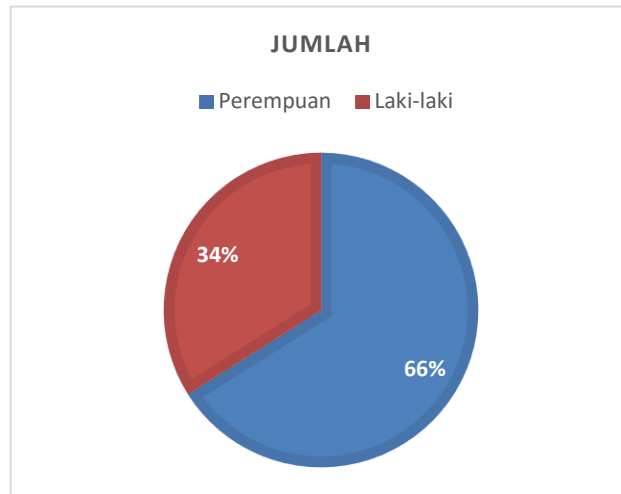


FIGURE 1 / Subyek Penelitian

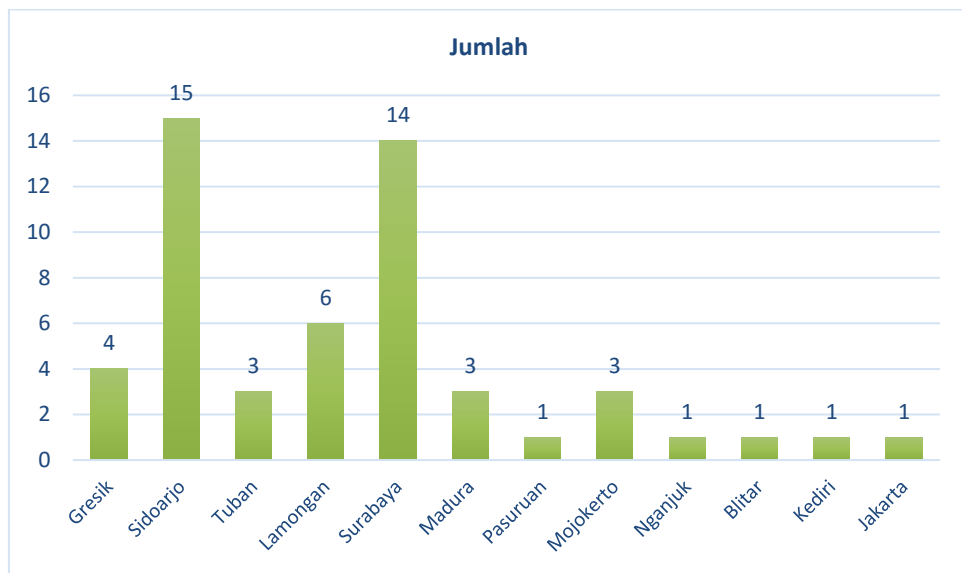


FIGURE 2 / Karakteristi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

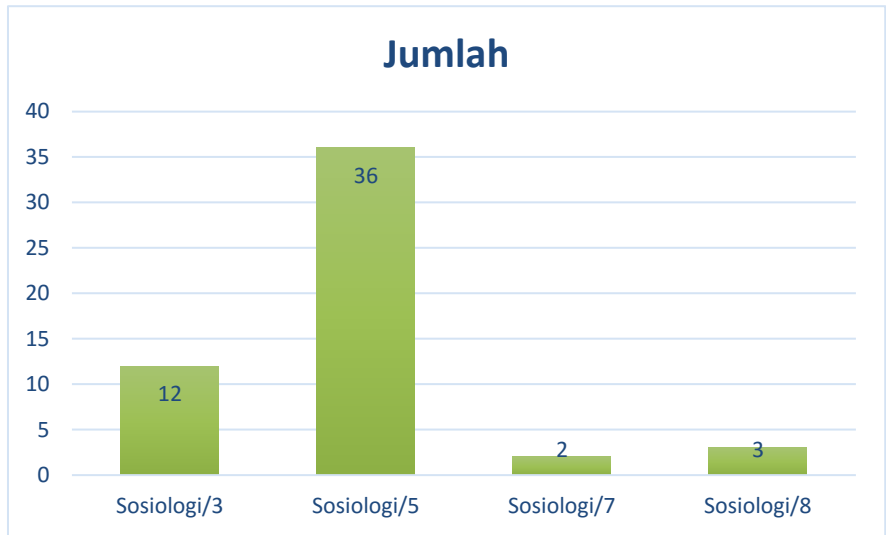


FIGURE 3 / Karakteristik Responden Berdasarkan Semester