



litrus.

Dr. Onisimus Amtu, M.Pd. | Prof. Dr. Christiana Demaja W Sahertian, M.Pd.
Dr. Hendrik A.E Lao, M.Pd. | Ribka Manufandu

MODEL SERVANT LEADERSHIP

Untuk Layanan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kristen



MODEL SERVANT LEADERSHIP

Untuk Layanan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kristen

Dr. Onisimus Amtu, M.Pd. | Prof. Dr. Christiana Demaja W Sahertian, M.Pd.
Dr. Hendrik A.E Lao, M.Pd. | Ribka Manufandu



**Model Servant Leadership
Untuk Layanan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kristen**

Ditulis oleh:

Dr. Onisimus Amtu, M. Pd
Prof. Dr. Christiana D. W Sahertian, M. Pd
Dr. Hendrik A. E Lao, M. Pd
Ribka Mamufandu

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh
PT. Literasi Nnsantara Abadi Grup
Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari
Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144
Telp: +6285887254603, +6285841411519
Email: literasinusantaraofficial@gmail.com
Web: www.penerbitlitnus.co.id
Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, Januari 2024.

Perancang sampul: Dicky Gea Nuansa
Penata letak: Dicky Gea Nuansa

ISBN: 978-623-114-272-6

viii + 94 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Desember2023



PRAKATA

Puji dan syukur patut panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas penyertaan dan hikmatNya, kami telah menyelesaikan semua tahapan penelitian sampai pada perampungan hasilnya. Penelitian ini adalah hibah Dirjen Bimas Kristen Kementerian Agama tahun 2023 untuk mendorong keterlibatan dosen dalam melakukan riset dan publikasi hasil-hasil karya akademiknya pada skala nasional maupun internasional. Buku ini berjudul “Model Servant Leadership: Untuk Layanan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kristen”. Judul ini tentu bermaksud menemukan formula kepemimpinan sebagai model dan kerangka kerja yang tepat untuk diterapkan di perguruan tinggi keagamaan Kristen sehingga kualitas yang diharapkan dapat terwujud.

Berangkat dari sorotan adanya persaingan perguruan tinggi keagamaan Kristen di bawah Kementerian Agama yang harus mendapat perhatian serius. Upaya ke arah itu sedang dilakukan, termasuk didalamnya membenahi berbagai aspek pendukung untuk memperkuat daya dukung dan kinerja organisasi secara fungsional. Beberapa variabel yang patut mendapat perhatian, penataan dan pengembangan adalah budaya akademik, implementasi SPMI, dan terutama kepemimpinan sebagai penggerak utama suatu organisasi. Inilah tantangan utama yang memerlukan riset dan pengkajian untuk menemukan sebuah kerangka kerja baru bagi perguruan tinggi keagamaan Kristen negeri di Indonesia. Patut diduga bahwa rendahnya layanan jasa pendidikan di PTKKN termasuk di IAKN Ambon dan IAKN Kupang disebabkan oleh rendahnya budaya akademik, SPMI yang belum terlaksana, dan praktik

kepemimpinan yang berlaku belum menjawab harapan dan tuntutan masyarakat dewasa ini.

Melalui kajian ini, kami menawarkan model kepemimpinan yang melayani sebagai solusi memecahkan persoalan-persoalan mengenai kualitas Pendidikan Tinggi berbasis keagamaan Kristen di Indonesia. Kepemimpinan di era ini belum mampu menjawab kebutuhan dan memberikan solusi yang tepat bagi semua unsur terkait di perguruan tinggi. Model kepemimpinan saat ini jika dianalisa secara objektif, masih berorientasi pada pemenuhan kewajiban struktural-birokratis, ketimbang meningkatkan aspek-aspek fungsional dari tridharma perguruan tinggi yang wajib dikerjakan dan diwujudkan-nyatakan di semua perguruan tinggi.

Menjadi seorang pemimpin sebagaimana ditekankan dalam model kepemimpinan *Servant Leadership*, berarti seseorang yang menjadi pemimpin, maka ia sekaligus adalah pelayan. Ia tidak harus menggunakan jabatan dan kekuasaan yang dimiliki hanya untuk memerintah, mengawasi, memberikan teguran, hukuman, dan bahkan meminta laporan atas pencapaian tujuan organisasi. Ia adalah pelayan yang siap memberikan segala yang dimiliki (waktu, tenaga, dan uang) untuk melayani semua pihak tanpa membeda-bedakan atas suku, agama, golongan, dan status sosial mereka masing-masing. Ia harus rela berkorban, hadir di tengah-tengah anggotanya untuk melihat, mendengar, memahami, menjawab, menyembuhkan dan memulihkan hubungan yang renggang. Inilah model kepemimpinan yang belum atau kurang ditemukan pada struktur kepemimpinan perguruan tinggi dewasa ini, termasuk didalamnya perguruan tinggi keagamaan Kristen di Indonesia dewasa ini.

Dalam pembuatan buku ini, tentu saja ada kekurangan dan keterbatasannya, oleh karena itu kami sangat membutuhkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk kebaikan kami di masa mendatang.

Ambon, Desember 2023

Tim Penulis



Daftar Isi

Prakata.....	iii
Daftar Isi.....	v
BAB I	
PENDAHULUAN	1
Urgensi Layanan Pendidikan Tinggi.....	1
Relevansi Servant Leadership Pendidikan Tinggi	6
BAB II	
LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI	9
Pengertian Layanan Pendidikan Tinggi.....	9
Sistem Penjaminan Mutu Internal.....	11
Budaya Akademik.....	12
BAB III	
KEPEMIMPINAN LAYANAN	15
Peran Kepemimpinan.....	15
Model Kepemimpinan Pelayan (Servant Leadership)	17
BAB IV	
VALIDITAS SERVANT LEADERSHIP	21
Metodologi Kajian.....	21
Analisa dan Prasyarat Instrumen	22
Pengujian Servant Leadership.....	24

BAB V

PENINGKATAN LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI.....	51
Analisa Budaya Akademik.....	51
Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal	53

BAB VI

MODEL SERVANT LEADERSHIP DI PTKKN	57
Analisis Budaya Akademik.....	57
Analisis implementasi sistem penjaminan mutu internal	59
Analisis pengaruh model servant leadership terhadap layanan jasa pendidikan tinggi di PTKKN	60
Analisis Budaya Akademik Model Servant Leadership Pada Layanan Jasa Pendidikan Tinggi di PTKKN	62
Analisis Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Melalui Model Servant Leadership Pada Peningkatan Layanan Pendidikan Tinggi Di PTKKN	66
Analisis Budaya Akademik Dan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Melalui Model Servant Leadership Pada Peningkatan Layanan Pendidikan Tinggi Di PTKKN	70

BAB VII

Penutup.....	77
Daftar Pustaka.....	83
Biografi Penulis	91



Daftar Tabel

Tabel 4.1 Hasil Analisis Validitas Instrumen	27
Tabel 4.2 Reliabilitas Instrumen	30
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	31
Tabel 4.4 Uji Linearitas Antar Variabel	33
Tabel 4.5 Model Summary Hipotesis 1	36
Tabel 4.6 ANOVA Hipotesis 1	36
Tabel 4.7 Coefficients Hipotesis 1.....	37
Tabel 4.8 Model Summary.....	39
Tabel 4.9 ANOVA	39
Tabel 4.10 Coefficients.....	40
Tabel 4.11 Model Summary.....	40
Tabel 4.12 ANOVA	41
Tabel 4.13 Coefficients.....	41
Tabel 4.14 Model Summary.....	42
Tabel 4.15 ANOVA.....	43
Tabel 4.16 Coefficients.....	43
Tabel 4.17 Model Summary.....	44
Tabel 4.18 ANOVA.....	44
Tabel 4.19 Coefficients	45
Tabel 4.20 Model Summary.....	45
Tabel 4.21 ANOVA.....	46
Tabel 4.22 Coefficients.....	46
Tabel 4.23 Model Summary.....	47
Tabel 4.24 ANOVA.....	47
Tabel 4.25 Coefficients.....	48
Tabel 4.26 Model Summary.....	49
Tabel 4.27 ANOVA	49
Tabel 4.28 Coefficients.....	50

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Model Diagram Jalur 1	34
Gambar 4.2 Diagram Analisis Jalur Full Model.....	35



BAB I

PENDAHULUAN

Urgensi Layanan Pendidikan Tinggi

Pada semua organisasi, baik organisasi, pemerintahan termasuk perguruan tinggi, penekanan pada pentingnya memberikan layanan pendidikan yang prima bagi semua pihak yang berkepentingan selalu menjadi fokus perhatian. Dalam upaya meningkatkan suatu proses layanan pendidikan tinggi, memang tidak terjadi dengan sendirinya, karena memiliki keterkaitan dengan aspek-aspek lain yang saling berpengaruh. Beberapa aspek diantaranya yang turut berkontribusi terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi adalah budaya akademik, sistem penjaminan mutu, dan tentu saja yang tak kalah penting adalah kepemimpinan. Sebagaimana ditegaskan Budiarti (2018) bahwa upaya perbaikan sistem pendidikan nasional saat ini terus menerus sedang dilaksanakan oleh pemerintah.

Hal tersebut dilaksanakan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Demikian pula pendapat Lukita; Pranata, & Agustin, (2020) bahwa mengukur kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi di era kompetitif ini adalah menjadi hal yang semakin penting, dan hal utama



yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi tergantung pada bagaimana terlebih dahulu dapat mengidentifikasi aspek-aspek penting apa saja yang harus ada dalam layanan. Dalam mengukur kualitas layanan, kenyataannya lebih sulit dibandingkan mengukur kualitas suatu produk karena bersifat tidak terlihat dan tidak bisa diraba.

Strategi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik maupun non akademik pada suatu perguruan tinggi adalah melalui implementasi sistem penjaminan mutu internal. Melalui layanan akademik yang bermutu, maka baik dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, maupun pengguna lulusan dan masyarakat umumnya akan merasa puas. Pada aspek akademik maupun non akademik, mahasiswa memerlukan layanan pembelajaran di kelas maupun di luar gedung, kepastakaan, layanan kerohanian, layanan beasiswa, informasi peluang kerja di masyarakat, layanan kesehatan dan olah raga, layanan administrasi dan pelaporan hasil belajar, layanan keuangan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti, WC, Kamar Mandi, Bak Sampah, jaringan internet, asrama, kafetaria, gedung pertunjukan, gedung olah raga, dan atau sejenisnya.

Selain mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan juga mengharapkan agar mereka juga dilayani secara baik dari segi ruang kerja dan fasilitas pendukungnya, kesempatan meningkatkan karier, studi lanjut, kesejahteraan berupa gaji dan tunjangan, layanan kenaikan pangkat, kerohanian, perumahan, keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Artinya masing-masing pihak (dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan stakeholder lainnya) selalu mengharapkan agar perguruan tinggi dimana mereka berkuliah dan bekerja, mutlak memperhatikan dan meningkatkan mekanisme dan sistem layanan pendidikan melalui system penjaminan mutu yang terlaksana secara terencana dan berkesinambungan. Dalam kaitan itu, pandangan Kardoyo & Nurkhin, (2016) mengenai penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan mencerminkan kualitas manajemen pendidikan perlu mendapat perhatian serius.

Sejalan dengan konsep yang dikembangkan di atas, maka layanan pendidikan yang bermutu bergantung pada konsistensi implementasi sistem penjaminan mutu pada setiap perguruan tinggi. Sementara pada sisi lain, komitmen pimpinan dan budaya akademik perguruan tinggi yang stabil dan dinamis menjadi penentu berhasil tidaknya layanan pendidikan bagi sivitas akademika. Berkenaan dengan itu, Sulaiman & Wibowo, (2016) mengidentifikasi beberapa masalah yang sering ditemui dalam implementasi penjaminan mutu antara lain: (1) kesadaran para pelaku proses pendidikan terhadap arti penting penjaminan mutu sebagai kebutuhan stakeholders relatif masih rendah; (2) pemahaman konsep sistem penjaminan mutu pendidikan oleh sivitas akademika untuk meningkatkan mutu pendidikan masih belum merata; (3) komitmen para pelaku proses pendidikan tinggi di perguruan tinggi, baik yang memimpin maupun yang dipimpin untuk senantiasa menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan relatif masih kurang; (4) ketersediaan sumber daya manusia khususnya tenaga auditor untuk mendukung SPMI masih belum terpenuhi; dan (5) implementasi SPMI sering menjadi sebuah rutinitas menyebabkan sulit untuk mengukur ketercapaian perbaikan berkelanjutan.

Ternyata kepemimpinan menjadi variabel utama yang menggerakkan dan mendorong terwujudnya mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dalam kesadaran itu, Daswati (2012) mengatakan bahwa akhir-akhir ini masalah kepemimpinan semakin menarik perhatian banyak kalangan, utamanya dalam kajian manajemen publik, sebab kepemimpinan dilihat dari segi kualitas memiliki dimensi yang luas dan dari segi kuantitas sangat kurang, akan tetapi yang menjalankan kepemimpinan memiliki potensi yang lebih dibanding dengan yang dipimpin. Kepemimpinan tidak hanya berarti pemimpin terhadap manusia, tetapi juga pemimpin terhadap perubahan. Seorang pemimpin tidak hanya mempengaruhi bawahan, tetapi juga merupakan sumber inspirasi dan motivasi bawahannya. Oleh sebab itu definisi dan penafsiran kepemimpinan semakin beragam dalam perkembangannya.

Kepemimpinan dapat mendorong terwujudnya budaya akademik perguruan tinggi yang dinamis, inovatif dan kreatif. Ada banyak indikator yang menunjukkan bagaimana suatu budaya akademik bisa berjalan dengan baik. Seperti ditunjukkan Segara (2018) bahwa salah satu indikator sederhana budaya akademik di lingkungan kampus berjalan baik adalah ketika mereka mau dan berani untuk mengadu gagasan, mendiskusikan pemikiran dan bahkan mendebatkan ide-ide baru. Demikian juga fakta dan bukti yang ditemukan (Lorensa 2022) rendahnya budaya akademik di Indonesia, berbagai media sosial dan media massa telah banyak mengeksplor beberapa informasi negatif tentang pelanggaran budaya akademik seperti kemunculan jasa ilegal terkait pembuatan karya tulis ilmiah yang merupakan syarat kelulusan dan perolehan gelar, pemalsuan ijazah bahkan jual beli gelar, bahkan demo mahasiswa yang berujung pada tindakan anarkis.

Gagasan-gagasan yang dikemukakan di atas menunjukkan bahwa proses pelayanan pendidikan tinggi yang bermutu, menjadi dambaan dan harapan semua pihak yang berkepentingan dalam suatu perguruan tinggi. Layanan pendidikan tinggi adalah suatu proses memberikan layanan, bantuan, dan dukungan sesuai harapan dan cita-cita segenap sivitas akademika. Namun serentak dengan itu, menjadi masalah serius yang juga seringkali mendapat kritikan bahkan sindiran dari berbagai kalangan di masyarakat. Fenomena ini tentu beralasan dan telah menjadi sebuah realitas yang tidak bisa dipungkiri. Perguruan tinggi sebagai lokomotif yang mendorong perubahan dan menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas, ternyata belum mampu memberikan layanan pendidikan yang menjangkau harapan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun pemangku kepentingan lainnya.

Budaya akademik yang diimpikan semua sivitas akademika agar berkembang dengan dinamis, kreatif dan inovatif, ternyata hanya sebatas slogan dan pernyataan-pernyataan yang belum bisa terbukti. Layanan akademik pada tingkat biro, fakultas, program studi, bahkan pada unit-unit kerja yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama, cenderung

tidak tepat waktu, tidak ramah, dan tidak sesuai standar operasional prosedur (SOP) sehingga meninggalkan kesan negatif. Budaya akademik yang mencirikan adanya kegiatan-kegiatan akademik masih sebatas rutinitas, karena mengejar capaian program, namun mengabaikan manfaat yang diterima. Diskusi-diskusi ilmiah yang dilakukan belum mampu mendorong tumbuhnya kebiasaan mahasiswa dan dosen untuk berpikir kritis dan kreatif mengelola pengetahuan untuk masa depan. Tugas dan pekerjaan dosen kurang memenuhi standar pencapaian tridharma perguruan tinggi. Hal ini ditandai dengan kualitas pembelajaran di kelas yang sifatnya rutinitas tanpa melakukan pengembangan dan inovasi setiap saat. Karya-karya ilmiah dosen berupa hasil kajian, buku referensi maupun buku monograf maupun publikasi jurnal ilmiah pada jurnal bereputasi nasional maupun internasional masih tertinggal dengan perguruan tinggi lain.

Persaingan tidak sehat antar fakultas, antar dosen, antar tenaga kependidikan, bahkan antar mahasiswa juga mulai tercipta. Beruntungnya belum mengarah pada konflik fisik dan perbuatan-perbuatan anarkis yang mengancam stabilitas organisasi perguruan tinggi. Perencanaan program dan anggaran yang masih fokus pada pembangunan fisik, kurang berimbang dengan penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai. Selain itu, pada aspek manajemen, kepemimpinan perguruan tinggi masih memerlukan waktu untuk menyelaraskan berbagai program dengan bidang-bidang kerja yang selaras dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing orang. Ada unit atau bagian tertentu yang kurang diberi kewenangan, ada juga jabatan yang tidak sesuai kompetensi dan keahlian.

Fenomena dan realitas ini ditemukan di sebagian besar perguruan tinggi termasuk Perguruan Tinggi Keagamaan Kristen Negeri yang dikelola Kementerian Agama. Oleh karena itu, melalui riset ini, Institut Agama Kristen Negeri Ambon, dan Institut Agama Kristen Negeri Kupang dijadikan sampel untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh dari Budaya Akademik, Sistem Penjaminan Mutu Internal terhadap Layanan Pendidikan melalui Model Kepemimpinan Servant Leadership sebagai

variabel moderating terhadap layanan jasa pendidikan. *Servant Leadership* akan dikembangkan sebagai model dan kerangka kerja baru bagi setiap pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi keagamaan Kristen di Indonesia.

Relevansi *Servant Leadership* Pendidikan Tinggi

Beberapa kajian terdahulu yang dinilai relevan dimaksudkan untuk mempertautkan tema yang diusung dengan membandingkan hasil-hasil temuan yang membedakan atau memiliki kesamaan dengan kajian ini, sebagai berikut:

Pertama: Hasil studi kepustakaan yang dilakukan Dina, S., Phangesti, D. S., & Hafizh, M. (2023) dengan judul: *Manajemen Strategik Pengembangan Budaya Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Era Digital*, menyimpulkan bahwa manajemen strategi pengembangan budaya akademik PTKIN di era digital perlu untuk ditingkatkan. Pengembangan budaya akademik di PTKIN dapat terwujud jika pengelolaan manajemen perguruan tinggi berjalan dengan efektif. Namun, realitanya pengelolaan konsep manajemen pendidikan di perguruan tinggi keagamaan Islam negeri (PTKIN) saat ini belum terimplementasikan dengan baik, banyak persoalan-persoalan yang muncul seperti; terjadi ketidaktransparan terhadap anggaran pendidikan yang diberikan oleh pemerintah, perubahan populasi calon mahasiswa, disparitas antar daerah pembiayaan pemerintah, ketiadaan tata kelola, serta penyalahgunaan kekuasaan dan kewenangan.

Kedua: Hasil kajian dari Purwanto (2015) dengan judul: *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi*, menemukan bahwa kepemimpinan di perguruan tinggi yang mampu meningkatkan kinerja dosen adalah kepemimpinan yang mampu memberikan teladan, mengambil keputusan dengan cepat, memberikan delegasi wewenang dengan baik serta tingkat optimisme yang tinggi.

Ketiga: Kajian yang dilakukan Handoyo, (2010) dengan judul: Pengukuran Servant Leadership Sebagai Alternatif Kepemimpinan di Institusi Pendidikan Tinggi Pada Masa Perubahan Organisasi, menyimpulkan bahwa servant leadership dapat menjadi alternatif kepemimpinan di pendidikan tinggi dalam masa perubahan organisasi. Semua dimensi dalam servant leadership adalah penting untuk diterapkan.

Keempat: Hasil kajian Darmalaksana, Hambali, Masrur & Muhlas (2021) berjudul: Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK): Studi Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung, menyimpulkan bahwa budaya akademik tercipta melalui pelaksanaan agenda-agenda akademik sesuai ketentuan yang berlaku. Di dalam budaya dan atmosfer akademik ini berusaha digali kekhasan dan dikembangkan menjadi keunggulan. Suatu keunggulan bukan berarti menafikan keunggulan lainnya. Pada dasarnya seluruh agenda akademik sudah semestinya dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan menurut kebijakan dan peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Kelima: Kajian yang dilakukan oleh Ruswidiono (2008) berjudul: Pengaruh Job Characteristic, Pelatihan Metodologi Kajian dan Budaya Akademik terhadap Produktivitas Dosen dalam Kajian, menemukan bahwa budaya akademik berpengaruh terhadap produktivitas dosen dalam bidang kajian. Dosen tetap akan meningkat produktivitas kajiannya sejalan dengan tumbuh dan berkembangnya budaya ilmiah di dalam perguruan tinggi.

Keenam: Kajian yang dilakukan oleh Rinala, Yudana, & Natajaya, (2013) dengan judul: "Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Kajian-kajian terdahulu yang dikemukakan di atas pada dasarnya memiliki kesamaan dengan tema yang diusung, sekalipun tidak sebanyak dan berurutan dengan variabel yang dikembangkan pada kajian ini. Secara metodologis, riset ini menggunakan empat variabel yang berbeda dalam hal menentukan variabel independent dan variabel dependent. Servant Leadership ditempatkan sebagai variabel moderating untuk memediasi pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel budaya akademik dan variabel implementasi SPMI terhadap layanan jasa pendidikan tinggi sebagai variabel terikat. Variabel servant leadership akan dikembangkan sebagai model kepemimpinan yang mampu mendorong peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Kristen Negeri di Indonesia. Inilah yang membedakan riset ini dengan riset-riset sebelumnya sehingga penting untuk dilanjutkan.



BAB II

LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI

Pengertian Layanan Pendidikan Tinggi

Mengukur kualitas layanan yang diberikan suatu organisasi memang menjadi suatu keharusan diberikan. Namun, perlu juga menggunakan standar tertentu, agar dapat disimpulkan apakah layanan yang diberikan itu telah memenuhi harapan setiap pelanggan atau tidak. Pada aspek mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi, maka digunakan lima dimensi pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, sebagaimana dikutip Kotler (2002:499) yakni; Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Lima dimensi ini jika diadopsi dan diterapkan dalam sistem layanan pendidikan tinggi, maka uraiannya adalah sebagai berikut:¹

1. Reliability (keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan yang

¹ Gagasan ini diadaptasi dari Sriwidodo & Indriastuti, (2010) dan dikembangkan sesuai tema dan konteks penelitian pada perguruan tinggi.

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.

2. Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa (perguruan tinggi) mampu untuk memenuhi kebutuhan terutama mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan serta masyarakat sebagai konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf perguruan tinggi.
4. Empathy (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. Tangibles (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Sriwidodo & Indriastuti, 2010).

Gagasan yang sama ditekankan Reina (2012) yang menyoroti lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: (1) reliability, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) responsiveness, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; (3) assurance, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan

keyakinan; (4) empathy, kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa; dan (5) tangibles, penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, peralatan, media komunikasi, dan lain sebagainya.

Sistem Penjaminan Mutu Internal

Konsep jaminan mutu seringkali dihubungkan dengan mekanisme yang diterapkan dalam suatu organisasi untuk memastikan setiap layanan terhadap anggota organisasi maupun masyarakat dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Sebagai suatu lembaga akademik, Perguruan Tinggi dituntut juga memberikan jaminan mutu kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun masyarakat pengguna lulusan. Mengacu pada Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan tinggi (SPM Dikti), maka ada tiga aspek utama yang mutlak diterapkan di setiap perguruan tinggi, yakni (1) Sistem Penjaminan mutu internal (SPMI) melalui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan; (2) Sistem penjaminan mutu eksternal (SPME); dan (3) Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD DIKTI).

Konsep penjaminan mutu PT mengacu kepada empat pandangan berikut, yaitu (1) perguruan tinggi bertanggung jawab terhadap mutu pendidikan; 2) memiliki dua kegiatan inti dalam menjamin mutu perguruan tinggi; 3) mutu pendidikan perguruan tinggi harus senantiasa ditingkatkan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin dan menjaga mutu perguruan tinggi tetap baik; 4) stakeholder berharap mutu lulusan dapat diterima oleh masyarakat (Bhakti & Ridwan, 2022). Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi ini bertujuan menjamin pemenuhan standar pendidikan tinggi secara sistemik dan berkelanjutan. Sehingga diharapkan akan tumbuh dan berkembangnya budaya mutu pada lingkungan perguruan tinggi. Hal ini dilakukan oleh perguruan tinggi itu sendiri untuk mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai pedomannya (Arifudin, 2019).

Penjaminan mutu merupakan suatu proses sistematis dan berkelanjutan yang bertujuan menghasilkan, meningkatkan, dan mempertahankan mutu suatu institusi sehingga kualitasnya terjamin dan diakui masyarakat. Penjaminan mutu di perguruan tinggi dilakukan untuk mengukur seberapa efektif kebijakan akademik yang diterapkan dan seberapa tinggi mutu lulusan yang dihasilkannya, selain untuk meningkatkan daya saing di antara Perguruan Tinggi, baik di dalam maupun di luar negeri (Fitrah, 2018).

Persoalan mutu pada Pendidikan tinggi menjadi penting untuk dijadikan satu kajian khusus dalam upaya perbaikan pendidikan yang akan berdampak para pembangunan Indonesia di berbagai bidang, karena di pendidikan tinggi inilah para peletak pembuat kebijakan, ilmuan, seniman dan para perekayasa teknologi seharusnya lahir dengan tidak meluluh mementingkan kepintaran, tetapi lebih dari itu pembangunan karakter generasi penerus bangsa ke depan (Suban, 2021). Diperlukan waktu untuk jaminan kualitas. Waktu diperlukan untuk setiap individu bertanggung jawab atas kualitas dan mengembangkan budaya peningkatan kualitas dan jaminan kualitas di setiap unit sebagai proses kerja profesional. Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal di Perguruan Tinggi sangat penting dalam meningkatkan mutu, sehingga diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan apa yang diharapkan (Ragil, 2020).

Budaya Akademik

Budaya akademik dalam perspektif Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, merupakan seluruh sistem nilai, gagasan, norma, tindakan, dan karya yang bersumber dari Ilmu Pengetahuan dan Teknologi sesuai dengan asas Pendidikan Tinggi. Budaya akademik adalah budaya yang universal, yakni dimiliki oleh setiap orang yang melibatkan dirinya dalam aktivitas akademik, salah satunya yaitu mahasiswa (Nikmah, 2015). Budaya Akademik (academic culture) dapat dipahami sebagai suatu totalitas dari kehidupan dan kegiatan akademik yang dihayati, dimaknai dan diamalkan oleh warga masyarakat akademik khususnya di lembaga

pendidikan. Cirinya dapat dilihat dari berkembangnya: 1) pemikiran rasional dan kritis-analitis dengan tanggungjawab moral; 2) kebiasaan membaca; 3) penambahan ilmu dan wawasan; 4) proses belajar-mengajar; 5) diskusi; dan 6) manajemen perguruan tinggi yang baik (Arif, 2019).

Budaya akademik lebih cenderung diarahkan pada budaya kampus (campus culture) yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan intelektual, tetapi juga kejujuran, kebenaran dan pengabdian kepada kemanusiaan, sehingga secara keseluruhan budaya kampus adalah budaya dengan nilai-nilai karakter positif. Nilai-nilai utama karakter inilah yang sebenarnya menjadi penyokong utama dalam proses terciptanya budaya akademik. Budaya akademik sendiri adalah budaya universal yang seharusnya dimiliki oleh setiap orang yang melibatkan dirinya dalam aktivitas akademik. Budaya ini seharusnya melekat dalam diri semua insan akademisi perguruan tinggi, baik itu dosen ataupun mahasiswa. Karena, pada dasarnya budaya akademik juga merujuk pada cara hidup masyarakat ilmiah yang majemuk dan multikultural yang bernaung dalam sebuah institusi yang mendasarkan diri pada nilai-nilai kebenaran ilmiah dan objektivitas (Masruroh, 2013).

Budaya akademik adalah sebuah sistem yang dilaksanakan dalam institusi Pendidikan tinggi dalam membangun dan mengembangkan peradaban masyarakat. ... Budaya akademik dalam perguruan tinggi merupakan suatu kewajiban, membangun budaya akademik merupakan hal yang sangat sulit sebab butuh sinergitas antara dosen, mahasiswa, dan staf administrasi. Sebagai salah satu indikator perguruan tinggi membangun budaya akademik adalah adanya kebebasan dan kebiasaan dalam melaksanakan kegiatan akademik berdasar pada norma aturan yang berlaku (Syamsunie, 2020).

Budaya akademik merujuk kepada budaya yang terjadi di lingkungan perguruan tinggi yang berbeda satu dengan lainnya. Budaya akademik akan mendorong lahirnya iklim akademik dan iklim akademik akan menunjang lahirnya para lulusan yang berkualitas. Dengan demikian,

budaya akademik menjadi penting pada sebuah pendidikan tinggi (Sutjipto, & Elisabeth, 2014).



BAB VII

PENUTUP

Bab ini secara khusus menyajikan dua aspek utama dari kajian ini yaitu; Kesimpulan, dan Rekomendasi. Pada bagian kesimpulan, penulis mengemukakan simpulan dari hasil pengujian terhadap variabel-variabel yang diajukan. Sementara pada bagian rekomendasi, dikemukakan beberapa pikiran rekomendatif untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait dalam kaitan dengan implementasi model kepemimpinan servant leadership untuk peningkatan layanan perguruan tinggi di IAKN Ambon dan IAKN Kupang.

Simpulan berikut ini adalah hasil temuan kajian untuk menjawab pertanyaan kajian yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Budaya Akademik berpengaruh terhadap layanan jasa pendidikan tinggi di PTKKN dengan nilai sebesar 68,4%. Perolehan nilai ini menjelaskan bahwa membaiknya suatu layanan jasa pendidikan pada suatu perguruan tinggi, disebabkan oleh semakin meningkatnya budaya akademik yang telah menjadi pegangan dan nilai bagi dosen dan mahasiswa dalam interaksi akademiknya. Setiap dosen dan mahasiswa yang menerima layanan akademik setiap semester secara profesional, transparan, humanis, seimbang dan sesuai SOP, adalah cerminan bahwa budaya akademik yang dikembangkan telah

mampu menginspirasi semua komponen perguruan tinggi untuk bersinergi dalam memberikan layanan yang prima.

2. Implementasi sistem penjaminan mutu internal (SPMI) berpengaruh terhadap layanan jasa pendidikan tinggi di PTKKN dengan nilai sebesar 89,4%. Besarnya nilai kontribusi ini menjelaskan bahwa ukuran mengenai layanan jasa pendidikan yang diterima mahasiswa, dan dosen merupakan wujud dari terlaksananya SPMI pada suatu perguruan tinggi. Setiap layanan jasa pendidikan baik akademik maupun non akademik, tentu saja dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Dengan dilaksanakannya SPMI, suatu perguruan tinggi memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai kualitas sebagai cerminan dan prioritas menyelenggarakan tata kelola pendidikan tinggi yang professional dan berdaya saing lokal, nasional, maupun internasional.
3. Budaya Akademik berpengaruh terhadap Model Servant Leadership di PTKKN dengan nilai sebesar 49,7%. Bobot nilai ini menjelaskan bahwa kepemimpinan yang melayani memerlukan dukungan budaya akademik yang tercipta melalui interaksi antara dosen dan mahasiswa sebagai sivitas akademika di perguruan tinggi. Kontribusi pengaruh ini sekaligus menandakan bahwa antara budaya akademik dan kepemimpinan yang melayani memiliki keterkaitan satu dengan yang lain. Pada aspek menerapkan model kepemimpinan melayani, salah satu ukuran keberhasilannya adalah pada penciptaan budaya akademik yang mampu menjamin semua komponen pada tingkat program studi maupun fakultas dapat mengembangkan gagasan, kreatifitas, dan inovasi-inovasi melalui kebebasan akademik yang bertanggungjawab.
4. Implementasi sistem penjaminan mutu internal SPMI berpengaruh terhadap model servant leadership di PTKKN dengan nilai sebesar 41,8%. Besarnya nilai yang diperoleh menjelaskan bahwa kepemimpinan yang melayani memerlukan juga suatu sistem penjaminan mutu internal pada suatu perguruan tinggi yang

kondusif dan berkelanjutan. Pemimpin yang melayani ditentukan juga oleh baik-tidaknya penjaminan mutu yang terlaksana secara terencana pada perguruan tinggi yang dipimpinnya. Semakin baik implementasi SPMI, maka kepemimpinan yang melayani akan memastikan bahwa tujuan dan target yang sedang dituju akan berhasil dengan baik. Oleh karena itu antara SPMI dan Kepemimpinan yang melayani, memiliki keterkaitan satu dengan yang lain.

5. Model servant leadership berpengaruh terhadap layanan jasa pendidikan tinggi di PTKKN dengan nilai sebesar 64,7%. Besarnya nilai pengaruh yang ditimbulkan menunjukkan bahwa kontribusi kepemimpinan yang melayani secara teori maupun praktis, menjadi variabel yang dominan dalam mendorong perwujudan layanan jasa pendidikan pada PTKKN di IAKN Ambon maupun IAKN Kupang. Meningkatnya suatu layanan jasa bagi dosen mahasiswa pada suatu perguruan tinggi, perlu dukungan dan keberpihakan seorang pemimpin yang dengan menggerakkan unsur-unsur layanan yang dimiliki untuk memberikan layanan terbaik bagi semua pihak yang memerlukan.
6. Budaya akademik berpengaruh terhadap layanan jasa pendidikan tinggi di PTKKN melalui model servant leadership sebesar 65,2%. Besarnya nilai yang peroleh ini menjelaskan bahwa kepemimpinan yang melayani merupakan salah satu model kepemimpinan yang harus dikembangkan dan dipraktikkan di semua Perguruan Tinggi Keagamaan Kristen Negeri di Indonesia. Model dan gaya kepemimpinan servant leadership sudah saatnya menjadi solusi dan kerangka kerja baru yang digunakan untuk mendorong kinerja perguruan tinggi dalam aspek menciptakan budaya akademik yang dinamis, kreatif dan inovatif, serta mampu mengimplementasi SPMI secara konsisten dan berkelanjutan.
7. Implementasi sistem penjaminan mutu internal (SPMI) berpengaruh terhadap layanan pendidikan tinggi di PTKKN melalui model servant leadership sebesar 52,4%. Perolehan nilai ini menjelaskan

bahwa model kepemimpinan yang melayani mampu memediasi pemenuhan standar-standar penjaminan mutu internal pada setiap perguruan tinggi Kristen di Indonesia. Melalui pemimpin yang melayani, upaya setiap PTKKN untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi mendapat perhatian. Jika implementasi SPMI cenderung hanya bersifat rutinitas, maka melalui model servant leadership, semua aspek yang bertalian dengan capaian setiap standar mutu pendidikan tinggi menjadi prioritas utama.

8. Budaya akademik dan implementasi sistem penjaminan mutu internal berpengaruh terhadap terhadap layanan pendidikan tinggi di PTKKN melalui model servant leadership dengan nilai sebesar 96,1%. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi model servant leadership terhadap meningkatnya budaya akademik dan terlaksananya SPMI sangat besar. Kepemimpinan pada perguruan tinggi Kristen perlu mencontohi model kepemimpinan yang melayani. Sebab dengan memberikan mengembangkan model kepemimpinan yang melayani ini dipastikan budaya akademik dan SPMI tidak lagi sebatas rancangan dan dokumen semata. Melalui model servant leadership, akan mendorong daya saing PTKKN sebagai perguruan tinggi yang berkualitas dan berkarakter unggul.

Setelah menyajikan simpulan hasil temuan kajian di atas, maka berikut dikemukakan beberapa usulan dan pikiran rekomendatif sebagai berikut:

1. Para pemimpin yang sedang memegang jabatan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Kristen Negeri (pada level rektor, dekan, ketua program studi, dan struktur organisasi pada biro, bagian, seksi-seksi) agar meniru, mengadopsi, dan menerapkan model kepemimpinan yang melayani (servant leadership) sebagai kerangka kerja meningkatkan kualitas PTKKN pada skala nasional maupun internasional.
2. Perlu diperhatikan penciptaan budaya akademik yang dinamis, kreatif, inovatif dan dinamis, dengan menekankan pada kebebasan akademik dan mimbar akademik bagi dosen dan mahasiswa secara

- bertanggungjawab. Tumbuhkan terus budaya membaca, berdiskusi, berdebat, membangun argumentasi dan menghasilkan gagasan pemikiran secara rasional dengan berorientasi pada pembentukan sikap dan keterampilan secara professional.
3. Tingkatkan layanan akademik secara professional, transparan, humanis, dan seimbang sesuai SOP yang berlaku. Jaminan terhadap pemenuhan semua kebutuhan dan menangani keluhan, komplain maupun protes atas ketidaknyaman menerima suatu layanan merupakan janji yang harus dipenuhi dan diwujudkan oleh setiap perguruan tinggi kepada masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya.
 4. Laksanakan secara konsisten dan berkelanjutan mekanisme yang telah ditetapkan di dalam dokumen dan kebijakan SPMI sehingga dapat menjaga konsistensi mutu yang ditargetkan untuk dicapai. Diperlukan kolaborasi dan Kerjasama diantara semua komponen perguruan tinggi untuk mewujudkan suatu siklus penjaminan mutu yang mampu memenuhi harapan semua pihak.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin, O. (2019). Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 161-169.
- Arif, M. (2019). Hubungan Budaya Akademik dan Budaya Organisasi dengan Kinerja Guru (Studi pada Sekolah Islam Al-Azhar Bumi Serpong Damai). *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 3(1).
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aspranawa, A. D. (2015). Memahami Quality Assurance Menjadikan Budaya Mutu Perguruan Tinggi. *AN-NISBAH*, 1(2), 111-134.
- Bashori, B. (2019). Transformasi Kepemimpinan Perguruan Tinggi Dan Jejaring Internasional. *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1).
- Bhakti, Y. B., & Ridwan, A. (2022). Urgensi Sistem Penjaminan Mutu Internal & Eksternal Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 8(02), 244-253.
- Budiarti, E. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2(3), 169-178.

- Campbell, Scott & Ellen, Samiec (2005). *5-D Leadership: Key Dimensions For Leading In The Real World*. California: Davies-Black Publishing
- Cresweel, W. John. (2017). *Research Design. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Terjemahan Achmad Fawaid dan Rianayati K.P. Pustaka Pelajar. Edisi Keempat, Cetakan II.
- Damianus, B. P., Usman, R., Junanto, T., & Mening, H. (2022). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SMP Kristen Bukit Pengharapan Kabupaten Sanggau. *Multiverse*, 1(2).
- Darmalaksana, W., Hambali, R., Masrur, A., & Muhlas, M. (2021). Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK): Studi Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pre-Print Kelas Menulis UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 1-15.
- Daswati, D. (2012). Implementasi Peran Kepemimpinan Dengan Gaya Kepemimpinan Menuju Kesuksesan Organisasi. *Academica*, 4(1).
- Destiana, D., Suchyadi, Y., & Anjaswuri, F. (2020). Pengembangan Instrumen Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Produktif Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran Guru Sekolah Dasar (JPPGuseda)*, 3(2), 119-123.
- Dina, S., Phangesti, D. S., & Hafizh, M. (2023). Manajemen Strategik Pengembangan Budaya Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Era Digital. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(3), 569-580.
- Effendi, A. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Media Akademi.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Kajian Manajemen. Pedoman Kajian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, A. B., & Hersona, S. (2021). Servant Leadership, Manajemen Mutu Pendidikan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(2), 335-350.

- Fitrah, M. (2018). Urgensi sistem penjaminan mutu internal terhadap peningkatan mutu perguruan tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 4(1), 76-86.
- Greenleaf, R., & Bowers, C. (2003). *The Servant Leader Within: A Transformative Path*. Paulist Press.
- Handoyo, S. (2010). Pengukuran servant leadership sebagai alternatif kepemimpinan di institusi pendidikan tinggi pada masa perubahan organisasi. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 14(2), 130-140.
- Hidayat, Z. (2021). Implikasi dan Implementasi Servant Leadership. In *Progress Conference (Vol 4, No. 1, pp. 197-207)*.
- Jondar, A. (2021). Implikasi Kepemimpinan Servant Dalam Bidang Pendidikan. *PRAJA observer: Jurnal Kajian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(2), 53-69.
- Kardoyo, K., & Nurkhin, A. (2016). Analisis kepuasan pelayanan perguruan tinggi (kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 35(2).
- Komang Hady, P. (2017). Pengaruh Servant Leadership Dan Trust In Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Manajemen Unud*, 6(2).
- Kotler, Philip, (2002). *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo, Jakarta.
- Kurniawan, K. (2005). *Membangun Kultur Akademik Perguruan Tinggi*. Diakses dari file. upi. edu pada, 25.
- Lee, A., Lyubovnikova, J., Tian, A. W., & Knight, C. (2020). Servant leadership: A meta-analytic examination of incremental contribution, moderation, and mediation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 93(1).
- Lorensa, M. (2022). *Konsep Pendidikan Akhlak Menurut Buya Hamka Dan Implikasinya Dalam Pendidikan Agama Islam (Doctoral Dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)*.

- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167-177.
- Mardapi, D. (2008). *Teknik penyusunan instrumen tes dan nontes*. Jakarta: Mitra Cendekia Press.
- Masruroh, A. (2013). Praktik budaya akademik mahasiswa. *Paradigma*, 1(2).
- Muhamad Robie, A., & Nurmansah, S. A. (2021). Pengaruh Servant Leadership terhadap Mutu Layanan Pendidikan di MTs Miftaahush Shuduur Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor. *EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies*, 1(2).
- Multazam, U. (2019). Kepemimpinan dan budaya akademik di perguruan tinggi. *Tadibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 128-147.
- Mulyono, H. (2018). Kepemimpinan (leadership) berbasis karakter dalam peningkatan kualitas pengelolaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Pendidikan Sosial Humaniora*, 3(1), 290-297.
- Mufassir, M., Muhamad, R., & Mala, A. (2019). Model Kepemimpinan yang Melayani dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan: Studi Servant Leadership Kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah Kota Gorontalo. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 38-56.
- Nikmah, D. N. (2015). Implementasi budaya akademik dan sikap ilmiah mahasiswa. *Manajemen pendidikan*, 24(6), 483-490.
- Orgambidez, A., & Almeida, H. (2019). Supervisor support and affective organizational commitment: The mediator role of work engagement. *Western Journal of Nursing Research*, 42(3).
- Purwanto, S. K. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 47-58.
- Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). Model pengaruh gaya kepemimpinan authentic, authoritarian, transformational, transactional berpengaruh terhadap kinerja: studi pada kinerja dosen perguruan

- tinggi di Jawa Tengah. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1).
- Ragil, Y. A. (2020). *Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Program Studi S1 Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (Studi Kajian Evaluasi Program Kebijakan di Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini yang terakreditasi C Tahun 2019)* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Rahayu, S. W., & Conny, B. (2020). Penerapan Kepemimpinan Melayani (Servant Leadership) Bidang Penguatan Karakter Guru Dan Siswa. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan (JDMP)*, 5(1).
- Reina, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563-572.
- Ridwan. (2008). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Rifa'i, A. A. (2019). Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Edugama: Jurnal Kependidikan dan Sosial Keagamaan*, 5(1), 155-175.
- Rohmah, F. N., & Sayuti, A. F. (2021, November). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership pada Perguruan Tinggi. In *ICoIS: International Conference on Islamic Studies* (Vol. 2, No. 1, pp. 234-248).
- Ruswidiono, R. W. (2008). Pengaruh Job Characteristic, Pelatihan Metodologi Kajian dan Budaya Akademik terhadap Produktivitas Dosen dalam Kajian. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 81-90.
- Sahabuddin, M., & Syahrani, S. (2022). Kepemimpinan pendidikan perspektif manajemen pendidikan. *Educational journal: General and Specific Research*, 2(1), 102-112.

- Saleem, M. A., Bhutta, Z. M., Nauman, M., & Zahra, S. (2019). Enhancing performance and commitment through leadership and empowerment. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1).
- Sharma, J., & Dhar, R. L. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff. *Personnel Review*, 45(1).
- Samsudi. (2006). *Disain Kajian Pendidikan*. Semarang: Unnes Press. Cetakan I
- Segara, I. N. Y. (2018). Budaya Akademik Sebagai Salah Satu Penjamin Mutu Pendidikan. *Purwadita: Jurnal Agama dan Budaya*, 2(1).
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi: tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 2(1), 29-44.
- Spears, L. (2002). Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 4(3).
- Suban, A. (2021). Sistem Penjaminan Mutu Dan Pengawasan Pendidikan Tinggi. *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 79-94.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Kajian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. Cetakan Ke-9.
- Sugiyono. (2008). *Metode Kajian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Cetakan Keempat.
- Sulaiman, A., & Wibowo, U. B. (2016). Implementasi sistem penjaminan mutu internal Sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), 17-32.

- Sutjipto, R. H., & Elisabeth, Y. (2014). Budaya Akademik di Universitas Pakuan. *Jurnal Universitas Pakuan*.
- Spears, L. C. (2010). Character and servant leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. *The journal of virtues & leadership*, 1(1), 25-30.
- Syamsunie, H. Carsei HR, (2020). *Budaya Akademik dan Kemahasiswaan*. Ponorogo: UWAIS Inspirasi Indonesia, Cetakan I.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- Widoyoko, E. P. (2011). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widiaستی, N., Burhanuddin, B., & Kadir, H. A. (2022). Analisis Pengelolaan Dana Bantuan Pemerintah Dibidang Pendidikan Khusus Pendidikan Layanan Khusus Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tengah (Studi Kasus Kota Palu). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 4(9), 478–484. <https://doi.org/10.56338/jks.v4i9.1967>
- Ye, Y., Lyu, Y., & He, Y. (2019). Servant leadership and proactive customer service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3).

BIOGRAFI PENULIS



Dr. Onisimus Amtu, M. Pd.

lahir di Desa Wiratan, Pulau Dawelor, Kabupaten Maluku Barat Daya (MBD), Provinsi Maluku. Menyelesaikan pendidikan S1 Pendidikan Agama Kristen (PAK) di STAKPN Ambon tahun 2003, dan semenjak tahun 2005 menjadi dosen tetap pada almamaternya sampai sekarang. Tahun 2010 meraih gelar Magister Pendidikan (M.Pd) di Universitas Negeri Semarang (UNNES). Gelar Doktor diraih pada tahun 2021 juga di Universitas Negeri Semarang (UNNES). Beberapa hasil pemikiran maupun produk penelitian, telah diterbitkan dalam bentuk buku referensi oleh CV. Alfabeta Bandung antara lain; Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah (2011), Membenahi Pendidikan di Wilayah Kepulauan (2014), Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah (2015), dan Manajemen Sumberdaya Manusia di Bidang Pendidikan (2016). Beberapa karya akademiknya dari hasil-hasil penelitian telah dipublikasi pada jurnal-jurnal bereputasi internasional maupun nasional, dan telah dijadikan rujukan bagi banyak peneliti maupun pembaca.



**Prof. Dr. Christiana Demaja W Sahertian,
M.Pd**

Dosen Teknologi Pembelajaran Pascasarjana Institut Agama Kristen Negeri Ambon.

Bidang khusus yang ditekuni saat ini, antara lain:

- Penelitian Pembelajaran
- Pengkajian dan Pengembangan Kurikulum
- Model Pembelajaran
- Strategi dan Media Pembelajaran dalam bidang Agama Kristen
- Email: mayasahertian@gmail.com



Dr. Hendrik A.E. Lao, M.Pd,

Lahir di Desa Pedarro (Sabu Raiju) 04 April 1981 sebagai anak ke 7 dari 7 bersaudara dari pasangan Lexy Lazarus Nada (Alm) dan Katrina Rohi Kore. Dan Menikah dengan Pdt. Merensiana Hale, M.Th pada tahun 2012 di karunia 3 orang anak yaitu Raisha Amiel Lao Nada, Challysta Mikel Aquina Lao Nada dan Beverly Castellucio Lao Nada.

Ia tamat SD Inpres Pedarro pada tahun 1993, SMP Negeri Hawu Mehara tahun 1995 dan SMA Negeri 2 Kupang tahun 1998. pendidikan S1 di STT Doulos Jakarta pada tahun 1998–2003 dan melanjutkan Studi Magister Manajemen Pendidikan pada Universitas Kristen Indonesia tahun 2006–2008, kemudian tahun 2015–2019 melanjutkan program Doktorat Manajemen Kependidikan pada Universitas Negeri Semarang

Ada beberapa karya yang penulis sudah tulis seperti artikel nasional maupun internasional dan Buku Remaja GMT pada tahun 2012, Manajemen Pendidikan tahun 2021, Pendidikan Generasi Milenial di Era Society 5.0 tahun 2023 dan Pola Asuh Orang Tua Kristen di Era Digital tahun 2024. Penulis menjadi pembicara seminar Internasional maupun seminar nasional dan penulis pernah mengajar di beberapa sekolah di Jakarta antara lain SMA dan SMP Bina Mekanik Jakarta, SMP Kristen Bethel Jakarta Barat dari tahun 2006–2009. Dari 2010–sekarang

penulis mengajar di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang sebagai Dosen Luar Biasa, tahun 2010-2012 mengajar di STAK Kupang sebagai Dosen Luar Biasa, tahun 2012-20215 mengajar di Universitas PGRI NTT, Universitas Terbuka sebagai tutor pada tahun 2019-sekarang dan pada tahun 2019-sekarang sebagai dosen tetap pascasarjana Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Kupang. Dan Penulis juga sebagai editor beberapa buku di perpustakaan Nasional dan sebagai reviewer artikel Nasional terakreditasi Sinta dan Reviewer jurnal Internasional serta sebagai Asesor BAN SM



Ribka Manufandu

adalah seorang mahasiswa asli Kota Biak, Provinsi Papua. Ia merupakan salah satu dari banyak mahasiswa Papua yang memilih untuk berstudi di IAKN Ambon sejak tahun 2020. Kini sedang menyelesaikan tugas akhirnya dan bertekad kembali ke daerah asalnya untuk meniti karier sebagai calon Guru Pendidikan Agama Kristen. Melalui program KCP (Kita Cinta Papua) yang dimediasi Kementerian Agama, Ribka bertekad untuk menyelesaikan studi tepat waktu sehingga dapat kembali berkumpul bersama orang tuanya.

MODEL SERVANT LEADERSHIP

Untuk Layanan Pendidikan Tinggi Keagamaan Kristen

Buku Model Servant leadership untuk Layanan pendidikan Tinggi keagamaan Kristen ini mengajak kita untuk menjelajahi konsep kepemimpinan yang unik, yakni Model Servant Leadership, dan menerapkannya secara khusus dalam ranah pendidikan tinggi yang diilhami oleh nilai-nilai Kristen.

Pendidikan tinggi keagamaan bukan sekadar penyampaian pengetahuan, melainkan sebuah panggilan untuk membimbing, menginspirasi, dan membentuk generasi yang penuh dedikasi terhadap nilai-nilai kehidupan Kristen. Dalam kaitannya, Model Servant Leadership hadir sebagai landasan yang kokoh, memandu pemimpin dan pengajar untuk memimpin dengan penuh dedikasi, kebijaksanaan, dan tanggung jawab.

Buku ini tidak hanya mengeksplorasi teori-teori kepemimpinan, tetapi juga menghadirkan studi kasus, pengalaman praktis, dan panduan implementasi konkret. Melalui pembahasan yang mendalam, pembaca akan dibimbing untuk memahami esensi kepemimpinan pelayan, serta mengintegrasikannya dengan prinsip-prinsip keagamaan Kristen dalam konteks pendidikan tinggi.

litrus. Penerbit



litrusinusantaraofficial@gmail.com
www.penerbitlitrus.co.id
@litruspenerbit
litrusinusantara
085755971589

Pendidikan

417

