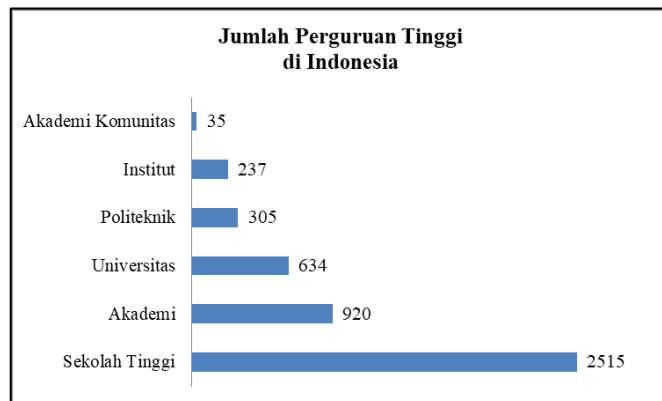


BAB I

PENDAHULUAN

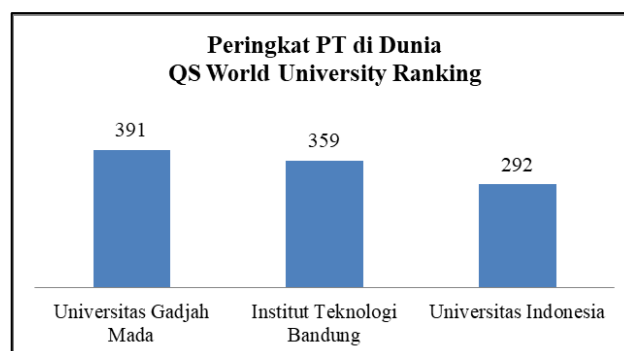
1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu mencetak generasi muda yang mampu bersaing di era milenial dengan mengedepankan sikap kreatif, inovatif, disiplin, bertanggungjawab, serta selalu berfikir hal – hal yang positif. Perguruan Tinggi menurut Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dibagi menjadi dua jenis, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Perguruan tinggi negeri merupakan perguruan tinggi yang didirikan oleh pemerintah, sedangkan perguruan tinggi swasta merupakan perguruan tinggi yang didirikan oleh masyarakat. Bentuk perguruan tinggi di Indonesia terdiri dari akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, universitas, dan akademi komunitas. Perguruan tinggi di Indonesia pada tahun 2019 menurut data dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi berjumlah 4.608 perguruan tinggi dengan rincian seperti yang terdapat dalam Gambar 1.1. Undang – Undang nomor 12 tahun 2012 menyebutkan bahwa tujuan dibentuknya perguruan tinggi adalah 1) meningkatkan dan menumbuhkembangkan potensi yang ada pada mahasiswa; 2) menghasilkan lulusan yang berkompeten dan mampu bersaing di dunia kerja; 3) mengembangkan ilmu pengetahuan; 4) mewujudkan pengabdian masyarakat yang berbasis penelitian demi tercapainya tujuan bangsa. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu untuk selalu meningkatkan kualitas dalam hal pelaksanaan pendidikan pada lingkup internal maupun eksternal perguruan tinggi untuk mendukung tercapainya kemajuan dan cita – cita bangsa.

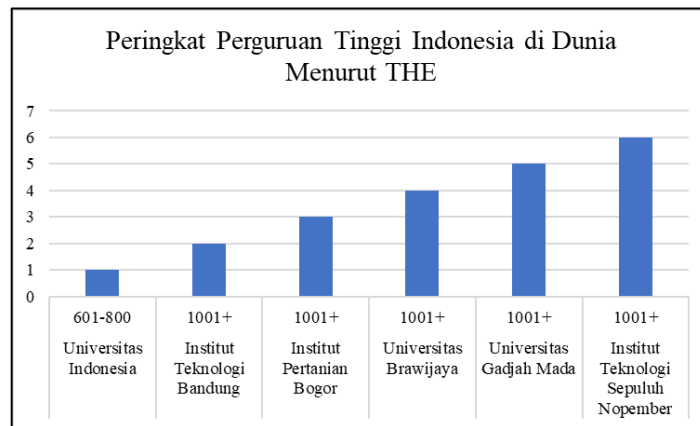


Gambar 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia
(Kementrian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2019)

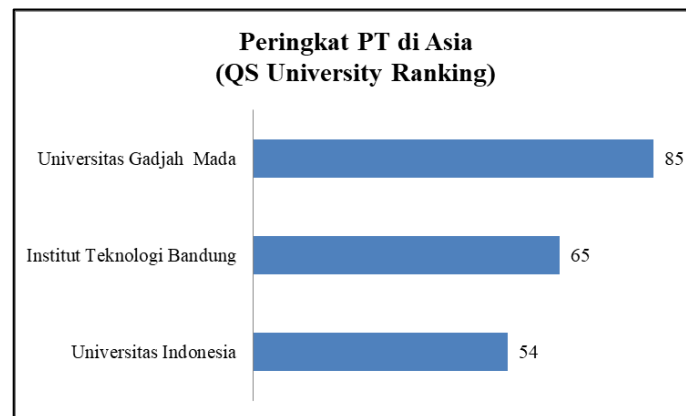
Lembaga yang kredibel untuk mengukur kualitas pendidikan diantaranya adalah 4ICU, Quacquarelli Symonds (QS) World University, dan The Times Higher Education (THE). Lembaga tersebut setiap tahun selalu memperbarui peringkat dari universitas di seluruh dunia. Hasil pemeringkatan dari Lembaga tersebut akan disajikan dalam Gambar 1.2 hingga Gambar 1.5. Di level Asia, perguruan tinggi terbaik di Indonesia mendapatkan peringkat 85, sedangkan di tingkat Asia Tenggara, pendidikan di Indonesia menempati peringkat enam. Hasil pemeringkatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia masih sangat rendah, dan belum mampu bersaing di tingkat dunia. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor fasilitas, sumber daya manusia, dan lain – lain. Dari permasalahan tersebut, maka setiap perguruan tinggi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitasnya secara terus menerus.



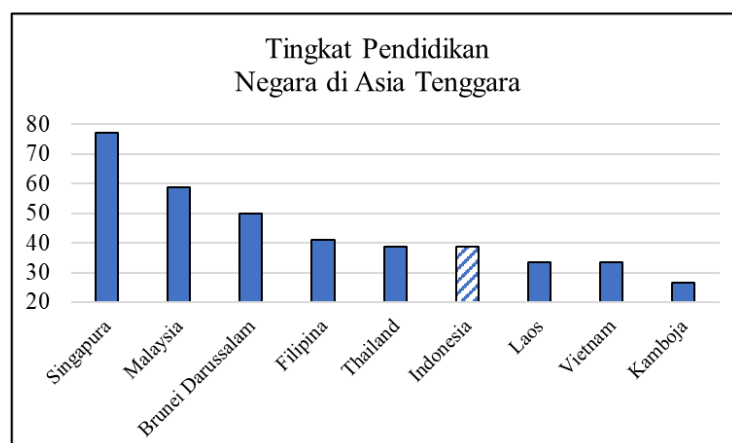
Gambar 1.2 Peringkat Perguruan Tinggi Indonesia di Dunia Versi QS University Ranking
(QS University Ranking, 2019)



Gambar 1.3 Peringkat Perguruan Tinggi Indonesia di Dunia Menurut THE (Times Higher Education, 2019)



Gambar 1.4 Peringkat Perguruan Tinggi Indonesia di Asia (QS University Ranking, 2019)



Gambar 1.5 Peringkat Pendidikan Indonesia di Asia Tenggara (Global Talent Competitiveness Index, 2019)

Pemerintah Indonesia melalui BAN – PT atau Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan LAM (Lembaga Akreditasi Mandiri) berusaha untuk menciptakan standar dalam hal kualitas mutu pendidikan yang baik. Pengertian mutu pendidikan tinggi menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi merupakan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi. Standar dari penjaminan mutu yang ditetapkan oleh BAN – PT saat ini terangkum dalam sembilan kriteria akreditasi. Kriteria akreditasi saat ini merupakan revisi dari tujuh standar akreditasi sebelumnya. Perbedaan dari sembilan akreditasi ialah terdapat penambahan poin pelayanan umum serta luaran dan capaian. Perbedaan yang lain yaitu instrumen lama berbasis borang, berorientasi pada *input* sedangkan instrumen baru berbasis evaluasi diri. Perbedaan yang lebih jelas, dapat dilihat pada Gambar 1.6 dan 1.7.

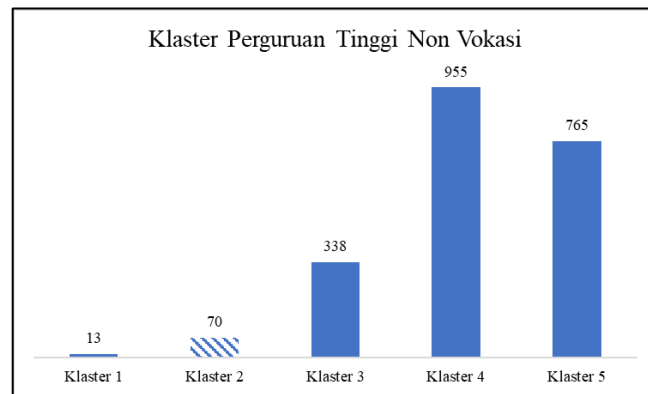
Sebelum SN Dikti 2015	Setelah SN Dikti 2015
<p>➤ 7 STANDAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran 2. Tatapamong dan manajemen 3. Mahasiswa 4. Sumber Daya Manusia 5. Kurikulum 6. Keuangan, Sarana/Prasarana 7. Riset dan Kerjasama 	<p>➤ 9 KRITERIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi 2. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama 3. Mahasiswa 4. Sumber Daya Manusia 5. Keuangan, Sarana dan Prasarana 6. Pendidikan 7. Penelitian 8. Pengabdian kepada Masyarakat 9. Luaran dan Capaian Tridharma

Gambar 1.6 Instrumen Akreditasi Lama dan Baru (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019)

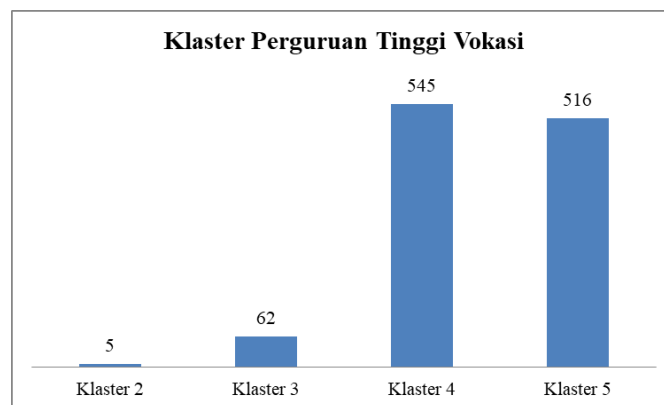
Instrumen lama	Instrumen Baru
<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbasis borang: <ul style="list-style-type: none"> • Mudah untuk scale up, • Cenderung mekanistik (tidak ada tantangan bagi asesor dalam memberikan penilaian dan masukan), 2. Berorientasi input: kurang terlihat kaitannya dengan kualitas. 3. Generik: one-size fits all. 4. Tidak terkait dengan proses CQI: bersifat ad hoc, tidak membangun budaya. 5. Mudah direkayasa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbasis evaluasi diri: menemukan kekuatan dan kelemahan. 2. Berorientasi pada <i>outputs & outcomes</i>. 3. Lebih spesifik untuk berbagai jenis institusi (PTN BH, PTS, PT BLU, SATKER; Universitas, Institut, Politeknik, Akademi, Akom), dan program (Sarjana, Diploma, Profesi, Magister, Doktor). 4. Sebagai bagian integral dari CQI. 5. Unik untuk berbagai jenis institusi/program: tidak mudah direkayasa. 6. Tidak mudah di scale up. 7. Memerlukan kemampuan yang lebih tinggi dari asesor.

Gambar 1.7 Perbedaan Instrumen Lama dan Baru (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019)

Upaya peningkatan kualitas mutu perguruan tinggi oleh pemerintah melalui BAN-PT dan LAM setiap tahun selalu memiliki perbedaan. Saat ini, pemerintah Indonesia berupaya untuk memberikan pemeringkatan berdasarkan klaster. Klaster tersebut digunakan untuk menitikberatkan fokus dalam hal peningkatan mutu agar proses peningkatan mutu perguruan tinggi berjalan lancar. Harapan pemerintah terhadap hal tersebut adalah perguruan tinggi di Indonesia mampu untuk bersaing di tingkat regional, Asia, dan dunia. Pada tahun 2019, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi melalui *website* resmi ristekdikti.go.id melalui siaran pers Nomor: 147/SP/ HM/BKKP/VIII/2019 mengumumkan klasterisasi perguruan tinggi dengan penilaian Kinerja Masukan dengan bobot 40 % yang meliputi kinerja *Input* (15%) dan Proses (25%), serta Kinerja Luaran dengan bobot 60% yang meliputi Kinerja *Output* (25%), dan *Outcome* (35%). Klasterisasi tersebut terbagi menjadi perguruan tinggi vokasi dan non vokasi. UMS dalam hal tersebut masuk ke dalam klaster dua perguruan tinggi non vokasi, seperti yang terlihat pada Gambar 1.8 dan 1.9. Universitas Muhammadiyah Surakarta saat ini memiliki akreditasi A berdasarkan Surat Keputusan BAN-PT Nomor 2263/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/VII/2017, maksudnya kualitas UMS dalam

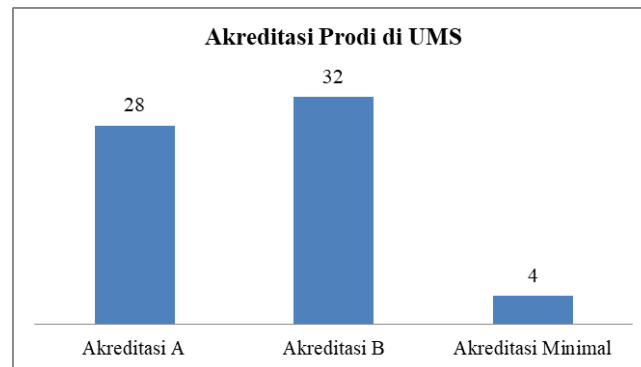


Gambar 1.8 Klaster Perguruan Tinggi Non Vokasi 2019
(Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2019)



Gambar 1.9 Klaster Perguruan Tinggi Vokasi 2019
(Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2019)

menyelenggarakan pendidikan sudah mendapatkan predikat unggul dari BAN-PT. Usaha UMS untuk selalu meningkatkan mutu pendidikan, dibuktikan dengan adanya Lembaga Jaminan Mutu. Lembaga tersebut bertugas untuk selalu melakukan *continuous improvement* terhadap kinerja universitas, khususnya terkait kualitas dalam penyelenggaraan pendidikan. Selain perguruan tinggi, program studi yang ada di UMS juga sudah terakreditasi seluruhnya, rincian dari akreditasi program studi di UMS dapat dilihat pada Gambar 1.10.



Gambar 1.10 Status Akreditasi Program Studi UMS
(Lembaga Jaminan Mutu UMS, 2019)

Salah satu hal yang masih belum dimiliki oleh UMS terkait kriteria akreditasi terbaru adalah belum adanya instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh UMS. Salah satu kepuasan pengguna yang perlu untuk dikaji adalah mengenai pengelolaan pendidikan di UMS. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membuat instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pengelolaan pendidikan di UMS.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, dimana metode ini terbagi menjadi lima bagian, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Metode SERVQUAL sudah banyak digunakan oleh peneliti untuk meneliti tentang kualitas jasa dalam berbagai bidang. Di bidang jasa, Kurniawan dan Sidharta (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap *brand* dan pengembangan hubungan dengan pelanggan. Penelitian tersebut dilakukan di layanan umrah Bandung dengan total 187 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan dan hubungan dengan pelanggan, sehingga perusahaan harus mampu untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus agar mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Di bidang logistik, Roslan, Wahab and Abdullah (2015) melakukan penelitian terhadap perusahaan logistik di daerah Iskandar Malaysia. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara keinginan dan kepuasan

pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan dimensi kualitas, dan terdapat kesenjangan positif antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan logistik tersebut.

Di bidang pendidikan, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Ravindran dan Kalpana (2012) yang meneliti tentang ekspektasi, persepsi dan kepuasan siswa pendidikan manajemen mengenai pengalaman pelayanan di institusi daerah Coimbatore menggunakan kuesioner dengan enam dimensi yaitu lokasi, akademik, *image*, infrastruktur, sumber daya manusia, dan kepuasan keseluruhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelima faktor kecuali biaya, secara signifikan mempengaruhi kepuasan keseluruhan siswa terhadap layanan institusi. Penelitian lain di bidang keuangan dilakukan oleh Qadri (2015), dimana penelitian itu bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perbankan yang ada di Pakistan menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi yang diukur, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *reliability*. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner untuk pengambilan data kepada 250 responden. Hasil dari penelitian ini adalah adanya kesenjangan negatif antara persepsi dan ekspektasi dari pelanggan. Metode SERVQUAL juga digunakan di bidang kesehatan, seperti yang dilakukan oleh Omidi dkk (2017). Omidi melakukan penelitian tersebut dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit terpilih. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner dengan mengambil 381 responden yang menerima rawat jalan oleh rumah sakit tersebut. Penelitian tersebut menggunakan lima dimensi yaitu keandalan, akuntabilitas, jaminan, empati, dan faktor fisik. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas rumah sakit tersebut masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam bidang konstruksi, metode SERVQUAL juga dapat digunakan untuk melaksanakan penelitian, seperti yang dilakukan oleh Shafieisabet, Doostisabzi dan Azharianfar (2017) yang meneliti mengenai perbedaan persepsi dan ekspektasi warga dalam hal kualitas pembangunan yang dilakukan oleh *Housing Foundation*. Penelitian tersebut menggunakan dimensi

estetika, keandalan, kepercayaan diri, akuntabilitas, dan empati. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan yang sudah disampaikan, namun mengabaikan tuntutan penduduk, sehingga memperlebar kesenjangan antara penduduk dengan *Housing Foundation*. Alasan penggunaan metode SERVQUAL adalah karena metode ini valid dan sering digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa, sehingga memiliki banyak literatur, dapat diketahui nilai gap dari setiap atribut kebutuhan, selanjutnya dapat diketahui harapan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana mendesain instrumen evaluasi yang sahih dan handal untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, batasan-batasan pada penelitian ini adalah penelitian hanya berfokus pada penyelenggaraan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun ajaran 2019/2020 dan pembuatan aspek penilaian dibuat berdasarkan matriks penilaian program sarjana pada IAPS 4.0.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada poin sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna yang valid dan reliabel terkait pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Melakukan pengujian instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Menganalisis hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan pada poin sebelumnya, manfaat yang ingin diraih dengan melakukan penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan instrumen penilaian yang mudah digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam hal pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Menjadi dasar bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan perbaikan terkait peningkatan kualitas dalam hal bersaing dengan perguruan tinggi yang lain.
3. Meningkatkan layanan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam hal pengelolaan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan akhir ini terdiri dari lima bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, serta penutup. Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini akan diuraikan dalam poin – poin di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori yang menjadi dasar dalam penulisan laporan penelitian. Teori – teori yang dibahas pada bab ini meliputi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang terbagi menjadi Sistem Penjaminan Mutu Eksternal dan Internal, Perguruan Tinggi sebagai Penyedia Layanan Jasa Pendidikan, Metode SERVQUAL, Pengujian Desain Instrumen Evaluasi yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, Kepuasan Pengguna terhadap Pengelolaan Pendidikan, dan Tinjauan Pustaka.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian, dan penjelasan mengenai alur atau tahapan dalam proses penelitian mulai dari identifikasi masalah hingga menjadi sebuah kesimpulan dan rekomendasi instrumen evaluasi mengenai pengelolaan pendidikan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai pengolahan data yang didapatkan dari hasil penelitian, kemudian diukur dan dianalisis hingga menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.