BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

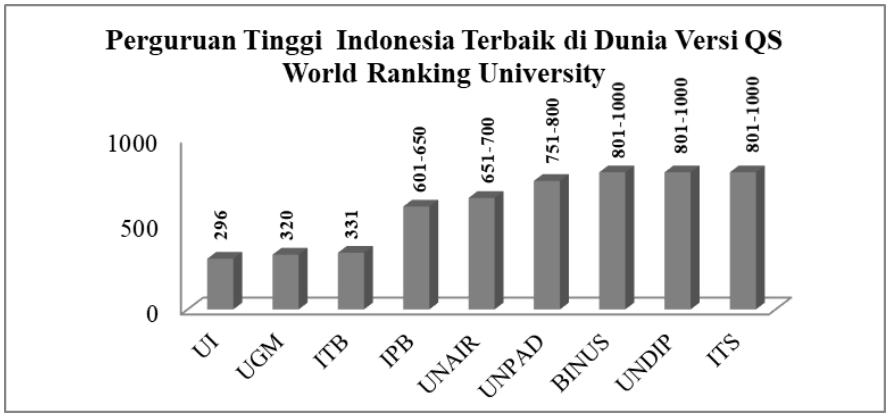
Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang berkontribusi dalam memfasilitasi pendidikan lanjut seperti program diploma, sarjana, magister dan lainnya, bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan pada salah satu bidang keilmuwan sehingga dapat bersaing secara dinamis dalam memenuhi kebutuhan nasional. Perguruan tinggi sebagai salah satu penyelenggara pendidikan tinggi dilindungi oleh Pemerintah melalui UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Mendikbud, 2012). Perguruan tinggi memiliki fungsi sentral dalam membangun sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Keberadaan perguruan tinggi memainkan peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan untuk pengembangan pribadi, studi maupun karir. Oleh karenanya kualitas dari perguruan tinggi sangat penting untuk diperhatikan, kualitas tersebut akan mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia yang dihasilkan.

Saat ini era globalisasi ditandai dengan peningkatan jumlah perguruan tinggi yang sangat pesat, di Indonesia jumlah perguruan tinggi mencapai 4.659 (Kemenristekdikti, 2019a). Peningkatan jumlah perguruan tinggi menyebabkan persaingan yang semakin ketat baik di kancah nasional, regional bahkan internasional. Hal ini dapat diperhatikan pada posisi perguruan tinggi Indonesia di dunia menurut *QS World University Ranking* pada Gambar 1.1 dan menurut *Time Higher Education* (THE) *World University Ranking* pada Gambar 1.2. Selain itu, dapat dilihat pula posisi perguruan tinggi Indonesia pada skala Asia menurut UniRank di tahun 2019/2020 pada Gambar 1.3.

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa perguruan tinggi Indonesia hanya mampu memasukkan sembilan perguruan tinggi terbaiknya dalam 1000 perguruan tinggi terbaik di dunia menurut *QS World University Ranking* tahun 2020. Beberapa perguruan tinggi negeri di Indonesia yang berhasil masuk seperti UI,

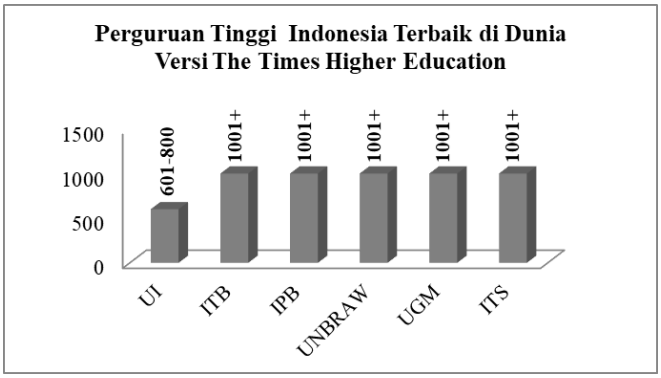
UGM, ITB, IPB, UNAIR, UNPAD, UNDIP, ITS dan satu-satunya perguruan tinggi swasta yang berhasil mencatatkan namanya adalah BINUS *University*. Peringkat tersebut menunjukkan kondisi perguruan tinggi Indonesia yang masih tertinggal dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya di kancah internasional. Kondisi ketertinggalan ini kembali didukung dengan survei lembaga kredibel lainnya yakni *times higher education* pada Gambar 1.2. Menurut THES, Indonesia hanya mampu memasukkan enam perguruan tinggi terbaiknya dalam 1000 perguruan tinggi terbaik di dunia tahun 2020. Jumlah ini lebih rendah dibandingkan dengan survey lembaga sebelumnya, artinya di kancah internasional perguruan tinggi Indonesia masih perlu melakukan perbaikan untuk mengejar ketertinggalan.

Peringkat perguruan tinggi Indonesia dapat ditinjau dari skala yang lebih kecil yakni Asia pada Gambar 1.3. Gambar 1.3 menunjukkan bahwa terdapat 15 perguruan tinggi Indonesia yang berhasil masuk ke dalam 200 besar perguruan tinggi terbaik se-Asia menurut UniRank di tahun 2019. Bila dibandingkan dengan jumlah perguruan tinggi yang terdaftar di Kemenristek Dikti sebanyak 4.659, artinya saat ini hanya 0,32 % perguruan tinggi terbaik Indonesia yang mampu bersaing di kancah internasional khususnya di skala Asia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas perguruan tinggi Indonesia masih relatif rendah, baik di dunia internasional maupun dalam ruang lingkup negara-negara Asia.

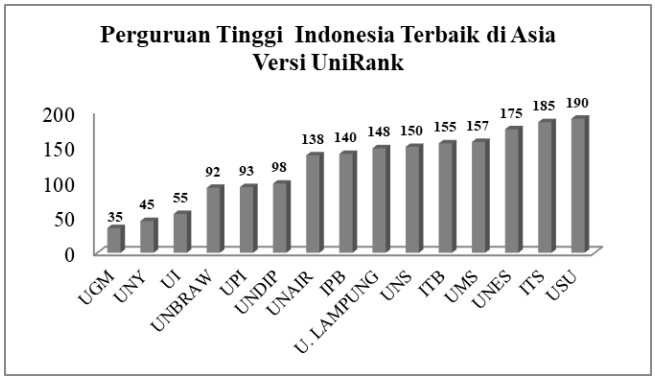


Gambar 1.1 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Dunia Versi *QS World*

(QS World University Ranking, 2019)

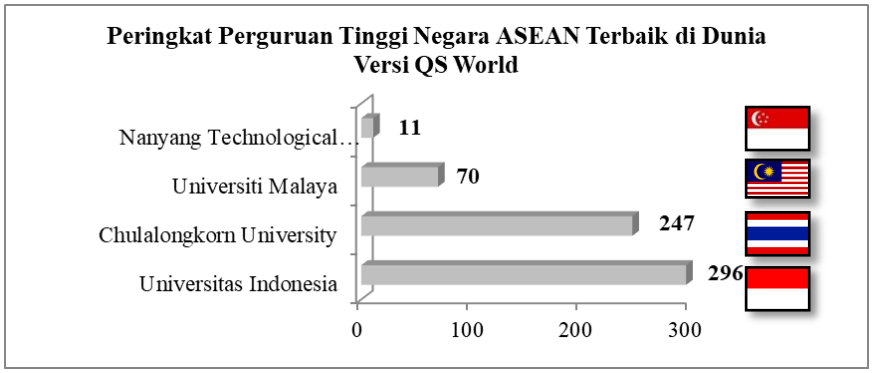


Gambar 1.2 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Dunia Versi THES (Times Higher Education, 2019)



Gambar 1.3 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Asia Versi UniRank (UniRank, 2019)

Perguruan tinggi Indonesia memiliki peluang dalam persaingan negara-negara di Asia Tenggara yang memiliki lingkup lebih kecil, namun Indonesia juga belum mampu memaksimalkan peluang tersebut. Indonesia kembali mengalami kondisi ketertinggalan di ruang lingkup ASEAN pada Gambar 1.4. Beberapa perguruan tinggi di Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia dan Thailand meraih posisi strategis dibandingkan dengan perguruan tinggi Indonesia. Hal ini yang perlu diberikan perhatian oleh perguruan tinggi Indonesia. Perguruan tinggi di Indonesia perlu melakukan pengembangan secara terus menerus untuk diakui keberadaannya. Pengembangan yang dimaksud salah satunya ialah dengan meningkatkan mutu pendidikan tinggi sehingga pengelolaan kebijakan terkait dengan kualitas dapat diimplementasikan secara tepat.

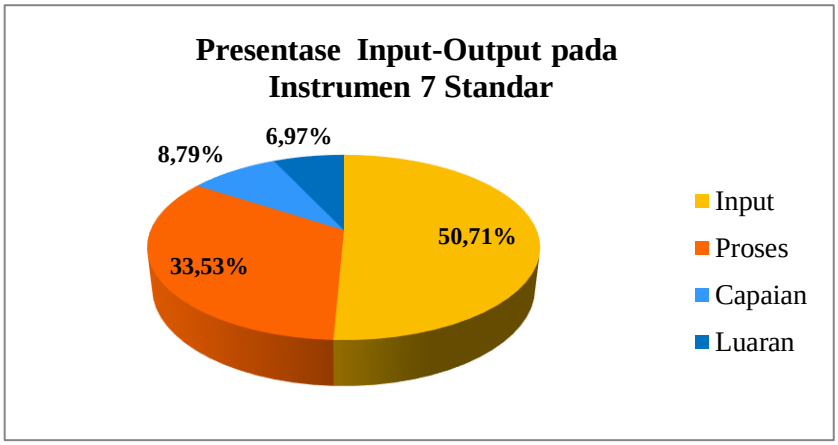


Gambar 1.4 Peringkat Perguruan Tinggi Negara ASEAN Terbaik di Dunia

(QS World University Ranking, 2019)

Peningkatan mutu secara berkelanjutan sebagai upaya dalam meningkatkan eksistensi perguruan tinggi Indonesia di dunia internasional, mendapat respon dari pemerintah dengan menghadirkan instrumen akreditasi institusi maupun program studi yang baru dalam Perban No. 59 Tahun 2018 untuk Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2018b) dan Perban No. 2 Tahun 2019 untuk Instrumen Akreditasi Program Studi (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019b). Instrumen akreditasi yang baru merupakan hasil dari penyesuaian regulasi saat ini yang diatur oleh Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti, 2015). Penyusunan instrumen akreditasi yang baru didasarkan pada tuntutan *quality assurance* di luar negeri dengan mengubah *shifting paradigm* dari *input-proces-based* menjadi *output-outcome-based.* Perubahan ini dikarenakan instrumen akreditasi terdahulu yang dikenal dengan tujuh standar berbasis borang belum seimbang antara *input* yang masuk dan *output* yang dihasilkan yang presentase nya dapat dilihat pada Gambar 1.5. Selain itu, instrumen terdahulu cenderung mudah untuk dilakukan *scale up* dan berorientasi pada *input* artinya kurang terlihat kaitannya dengan kualitas yang dihasilkan. Berbeda dengan instrumen saat ini yang dikenal dengan sembilan kriteria, yang berbasis pada evaluasi diri untuk mengenali kekuatan dan kelemahan dari sebuah institusi dan berorientasi pada luaran dan capaian sehingga kualitas hasil dapat terukur secara jelas dan bisa dirasakan secara langsung oleh sistem. Instrumen akreditasi yang baru saat ini disebut dengan IAPT 3.0 bagi perguruan tinggi dan IAPS 4.0 bagi program studi yang menjadi acuan dalam

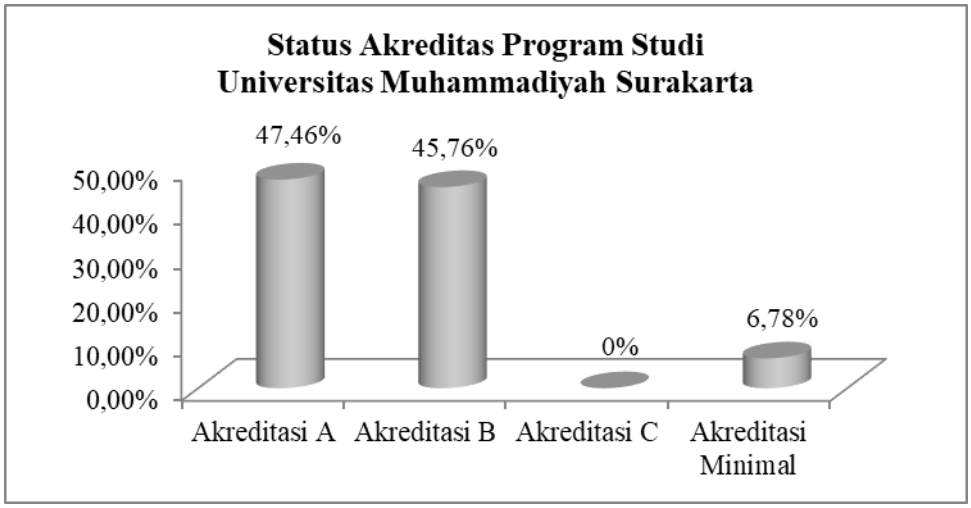
proses akreditasi sehingga diharapkan dapat menggali ruang perbaikan bagi *stakeholder* terkait dengan masing-masing kriteria penilaian.



Gambar 1.5 Presentase *Input-Output* pada Instrumen 7 Standar

(Tim Penyusun Instrumen BAN PT, 2018)

Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia juga melakukan upaya peningkatan mutu menuju perguruan tinggi yang unggul.. Universitas Muhammadiyah Surakarta saat ini berada di klaster 2 dari 2.141 perguruan tinggi pada Pemeringkatan Perguruan Tinggi 2019 (Kemenristekdikti, 2019b) Disamping itu, Univeritas Muhammadiyah Surakarta saat ini memiliki status akreditasi institusi dengan nilai A yang resmi diperoleh pada tahun 2016. Pada tingkat program studi, status akreditasi Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat ditunjukkan pada Gambar 1.6. Data-data pada Gambar 1.6 menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Surakarta berada pada kondisi yang potensial untuk meraih peringkat yang lebih baik dengan berupaya meningkatkan dan/atau mempertahankan status akreditasi program studi serta mempertahankan status akreditasi institusi yang sudah didapatkan.



Gambar 1.6 Status Akreditasi Program Studi UMS
(Lembaga Jaminan Mutu UMS, 2019)

Potensi tersebut dapat dimaksimalkan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta bilamana institusi ini dapat melakukan penyesuaian dalam menghadapi instrumen akreditasi institusi terbaru. Salah satu hal penting dalam proses penyesuaian instrumen baru yang saat ini belum ada ialah pengukuran kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna sebagai salah satu aspek yang dinilai pada penyusunan laporan evaluasi diri dapat digunakan sebagai validasi data internal yang dimiliki oleh perguruan tinggi. Saat ini Universitas Muhammadiyah Surakarta telah memiliki data internal yang bersifat kuantitatif, untuk mengetahui apakah data tersebut valid secara eksternal maka diperlukan pengukuran kepuasan pengguna, sehingga hasil yang didapat akan menunjukkan keseimbangan antara informasi dari pihak internal maupun pihak eksternal. Selain itu, pengukuran kepuasan pengguna juga dapat menjadi metode perbaikan bilamana hasil yang ditunjukkan memiliki perbedaan.

Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah desain instrumen evaluasi dan pengukuran kepuasan pengguna untuk menghasilkan instrumen penilaian yang terstruktur, sahih dan mudah digunakan. Penelitian ini mengambil peran pada salah satu kriteria yakni pada instrumen akreditasi yang baru yaitu luaran dan capaian. Pada kriteria ini akan berfokus pada pengukuran kepuasan terkait luaran pendidikan baik dari capaian kompetensi hingga kinerja lulusan, selain itu akan difokuskan pada luaran dari penelitian dan pengabdian

masyarakat (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019a). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode SERVQUAL sebagai salah satu metode yang populer hingga kini dan banyak dijadikan acuan dalam penelitian layanan jasa dengan mengukur ekspektasi dan persepsi dari pelanggan (Tjiptono, 2016). Metode ini membagi kualitas kedalam lima dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Parasuraman, A. Zeithaml & Berry, 1988). Metode SERVQUAL dipilih sebagai metode pada penelitian ini dikarenakan efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian memanfaatkan metode ini untuk menyelesaikan masalah pada sektor jasa seperti pendidikan; Crhistiane K., dkk memanfaatkan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi pengetahuan guru dalam layanan pendidikan (Kuhn, Alonzo, & Zlatkin-Troitschanskaia, 2016) dan Daniel L. R, dkk memanfaatkan metode SERVQUAL dalam mengukur persepsi kualitas layanan online pendidikan tinggi (La Rotta, Usuga, & Clavijo, 2019). Selain pendidikan beberapa sektor lain di bidang jasa juga dapat di ukur dengan metode ini, seperti mengukur layanan di bank (Masserini, Liberati, & Mariani, 2017), layanan pada telekomunikasi (Hussain *et al*., 2019), layanan di hotel (Jasinskas, Streimikiene, Svagzdiene, & Simanavicius, 2016), layanan pada kesehatan (Khorsidi, H.A.,et al, 2016) dan (Aghamolaei et al., 2014), layanan pada bidang transportasi (Hensher, 2015) serta berbagai bidang lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

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

Bagaimana merancang instrumen evaluasi yang sahih dan handal untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aspek luaran dan capaian di Universitas Muhammadiyah Surakarta?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan pada poin sebelumnya, batasan-batasan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengambil data-data pada tahun kelulusan 2017 untuk luaran pendidikan dan tahun 2019/2020 untuk luaran penelitian dan pengabdian dengan batas akhir pengumpulan data Juni 2020.

2. Sampel pada penelitian di ambil menggunakan teknik *purposive sampling.*
3. Pembuatan aspek-aspek penilaian berfokus pada luaran pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat secara kualitatif yang ditujukan kepada pihak eksternal.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap luaran dan capaian Universitas Muhammadiyah Surakarta merujuk pada aspek kualitatif yang dirasakan oleh pihak eksternal.
2. Menguji instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap luaran dan capaian Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Mengukur kepuasan pengguna terhadap luaran dan capaian Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Menganalisis hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap luaran dan capaian 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 sahih, andal dan mudah digunakan oleh pihak eksternal terkait dalam mengukur kepuasan pengguna pada kriteria luaran dan capaian.
2. Menghasilkan ukuran kepuasan pengguna yang bersifat kualitatif sebagai validasi dari data internal yang bersifat kuantitatif dalam penyusuan laporan evaluasi diri pada kriteria luaran dan capaian di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Memberikan gambaran dan usulan perbaikan bagi pengambil kebijakan terkait aspek yang perlu diperhatikan kaitannya dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada kriteria luaran dan capaian di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, dengan kata lain alasan dalam melakukan penelitian ini. Selanjutnya adalah rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini, batasan masalah yang menspesifikkan lingkup penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat yang dapat di ambil dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini seperti teori sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, kualitas pendidikan tinggi sebagai layanan di industri jasa, metode SERVQUAL, pengujian desain instrumen kuesioner, kepuasan pengguna terhadap kriteria luaran dan capaian serta tinjauan pustaka yang didapat dari penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Metodologi yang dimaksud membahas mengenai metode, objek dan subjek penelitian serta tahapan-tahapan yang dilakukan saat penelitian dan disajikan dalam bentuk *flowchart*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai kerangka berpikir instrument penelitian, penyusunan draft kuesioner, validasi konten, pengujian statistik, pengisian sistem *survey*, sosialisasi dan penyebaran kuesioner hingga pengumpulan dan pengolahan data.

BAB V PENUTUP

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