

## PENGEMBANGAN MODEL STUDENT SATISFACTION INVENTORY (SSI) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI

<sup>1</sup>Nugraha, <sup>2</sup>Aswardi Nasution, dan <sup>3</sup>Reni Amaranti

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
e-mail: <sup>1</sup>[Nugraha692004@yahoo.com](mailto:Nugraha692004@yahoo.com), <sup>2</sup>[Aswardinasution@yahoo.com](mailto:Aswardinasution@yahoo.com), <sup>3</sup>[Reniamaranti2709@yahoo.com](mailto:Reniamaranti2709@yahoo.com)

**Abstrak.** Tujuan penulisan ini adalah untuk pengembangan model kualitas layanan akademik untuk mahasiswa pada perguruan tinggi melalui identifikasi model student satisfaction inventory (SSI), identifikasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), identifikasi faktor penilaian kinerja pelayanan publik menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan teori/konsep, penelitian dan pengukuran kualitas layanan akademik perguruan tinggi, evaluasi model student satisfaction inventory, evaluasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), evaluasi penilaian kinerja pelayanan publik Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesimpulan dari penelitian adalah 1) berdasarkan tingkat kepentingan dari ke-56 variabel dan dimensi yang disebarkan ke responden mahasiswa diperoleh nilai 4,23 artinya sangat penting sehingga variabel dan dimensi ini sangat diperlukan 2) didaptkannya model awal pengembangan kualitas layanan akademik perguruan tinggi dari sudut pandang mahasiswa yaitu sebanyak 56 variabel dan dimensi faktor-faktor pembentuk kualitas layanan PT dari sudut pandang mahasiswa.

**Kata kunci:** Pengembangan Model, Kualitas Layanan

### 1. Pendahuluan

Globalisasi yang terjadi pada abad ini berakibat pada keseluruhan kehidupan bermasyarakat, tidak terkecuali pendidikan tinggi. Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini merupakan masalah persaingan yang bersifat lokal, regional dan global. Perguruan Tinggi di Indonesia, baik yang berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal tetapi juga berbagai institusi yang merupakan jaringan dari perguruan tinggi di tingkat internasional.

*Service quality* dalam bentuk berbagai layanan yang diberikan institusi khususnya kepada pelanggan/klien eksternal dan internal adalah penting, satu-satunya indikator prestasi yang penting dalam layanan pendidikan adalah **kepuasan pelanggan** (Sallis, 2011 ; 66) dalam mewujudkan kualitas dalam bidang akademik sebagai output nyata.

Regulasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan institusi pendidikan yaitu dalam Peraturan Pemerintah nomor 66 tahun 2010 pasal 49 ayat 2a, dan 2c serta pasal 53 ayat 1 dan 2 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan dijelaskan bahwa pengelolaan satuan pendidikan didasarkan pada prinsip, *nirlaba* yaitu prinsip kegiatan satuan pendidikan yang bertujuan utama tidak mencari keuntungan, sehingga seluruh sisa lebih hasil kegiatan satuan pendidikan harus digunakan untuk meningkatkan dan/atau mutu layanan satuan pendidikan, penjaminan mutu yaitu kegiatan sistematis satuan pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan formal yang memenuhi atau

melampaui Standar Nasional Pendidikan secara berkelanjutan. Satuan Pendidikan wajib memberikan layanan pendidikan kepada calon peserta didik dan peserta didik tanpa memandang latar belakang agama, ras, etnis, gender, status sosial dan kemampuan ekonomi. Satuan pendidikan wajib menjamin akses pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang membutuhkan pendidikan khusus dan layanan khusus.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1 Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi.

Kualitas layanan menurut Kotler (2009 : 399) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi adalah sebagai ukuran seberapa bagus atas keunggulan atau keistimewaan tingkat layanan secara menyeluruh yang diberikan oleh perguruan tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan/keinginan pelanggan (eksternal utama dan internal), serta ketepatan untuk mengimbangi atau sesuai dengan harapan pelanggan.

### 2.2 Model Student Satisfaction Inventory (SSI)

Untuk model Student Satisfaction Inventory terdapat 11 dimensi kualitas jasa antara lain :

1. **Academic advising effectiveness**, (*Efektifitas bimbingan Akademik*), Mengukur layanan konsultasi akademik dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, kompetensi, kemudahan untuk ditemui dan kepedulian terhadap mahasiswa dari konselor akademik/Pembimbing Akademik/Dosen Wali.
2. **Campus Climate** (*Iklm Akademik*), Mengevaluasi bagaimana institusi memberikan pengalaman yang menumbuhkan rasa bangga dan rasa memiliki terhadap kampus serta evaluasi efektivitas saluran komunikasi antara mahasiswa dengan institusi.
3. **Campus life**, (*Kehidupan Kampus*), Mengukur tingkat efektivitas dari layanan yang berhubungan dengan kehidupan kampus sehari-hari (layanan untuk mencapai tujuan akademik) yang disediakan oleh institusi, mulai dari olah raga, kantin, perpustakaan hingga kehidupan asrama.
4. **Campus support service** (*Layanan Penunjang Kampus*), Mengukur kualitas layanan pendukung yang membuat kuliah lebih bermakna dan produktif (misalnya : program orientasi mahasiswa baru, layanan karir dan lainnya).
5. **Concern for the individual** (*Kepedulian terhadap individu mahasiswa*), Mengukur komitmen universitas pada level personalnya, baik di fakultas, departemen, lembaga pendukung, dosen, karyawan dan lainnya dalam memperlakukan mahasiswa sebagai seorang individu.
6. **Campus safety and security** (*Keselamatan dan keamanan kampus*), Mengukur tanggung jawab kampus terhadap keamanan mahasiswa dari bahaya kecelakaan ataupun gangguan keamanan.
7. **Service Excellence** (*Pelayanan Terbaik*), Mengukur kualitas layanan secara umum terutama staf *front-line* (dosen pengajar dan karyawan administrasi) yang memberikan layanan pada mahasiswa.
8. **Student centeredness** (*kegiatan Mahasiswa*), Mengukur sikap institusi dalam memperlakukan mahasiswa agar merasa diterima dan dihargai.

9. **Instructional effectiveness** (Efektifitas Perkuliahan), Mengukur efektivitas perkuliahan mahasiswa, kurikulum dan komitmen kampus untuk mencapai tujuannya sebagai *academic excellence*.
10. **Admission financial aid effectiveness** (Efektifitas Proses Penerimaan dan bantuan keuangan mahasiswa/beasiswa), Mengukur kompetensi *admission counselors* (pada tahapan rekrutmen mahasiswa baru) dan mengevaluasi program bantuan biaya pendidikan (beasiswa)
11. **Registration effectiveness** (Efektifitas Registrasi) Mengevaluasi proses registrasi dan pembayaran, apakah sudah berjalan lancar dan efektif.

### 2.3 Identifikasi Standar Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN- PT).

Pada penilaian standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan akreditasi insituti perguruan tinggi (AIPT) yang disyaratkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN – PT), harus memenuhi 7 standar, sedangkan pada standar 4 yaitu mengenai sumber daya manusia bahwa perguruan tinggi harus melakukan pengukuran kualitas layanan dalam hal kepuasan dosen, karyawan dan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada klien internal yaitu dosen dan karyawan dan klien utama/eksternal yaitu mahasiswa, adapun ketujuh standar AIPT- BAN PT adalah seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1**  
**Standar Akreditas Institusi Perguruan Tinggi (AIPT)**

No.	Standar	Uraian Standar
1.	Standar 1	Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian
2.	Standar 2	Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu
3.	Standar 3	Mahasiswa dan Lulusan
4.	Standar 4	Sumber daya manusia
5.	Standar 5	Kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik
6.	Standar 6	Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi
7.	Standar 7	Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama

### 2.4 Identifikasi Faktor Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

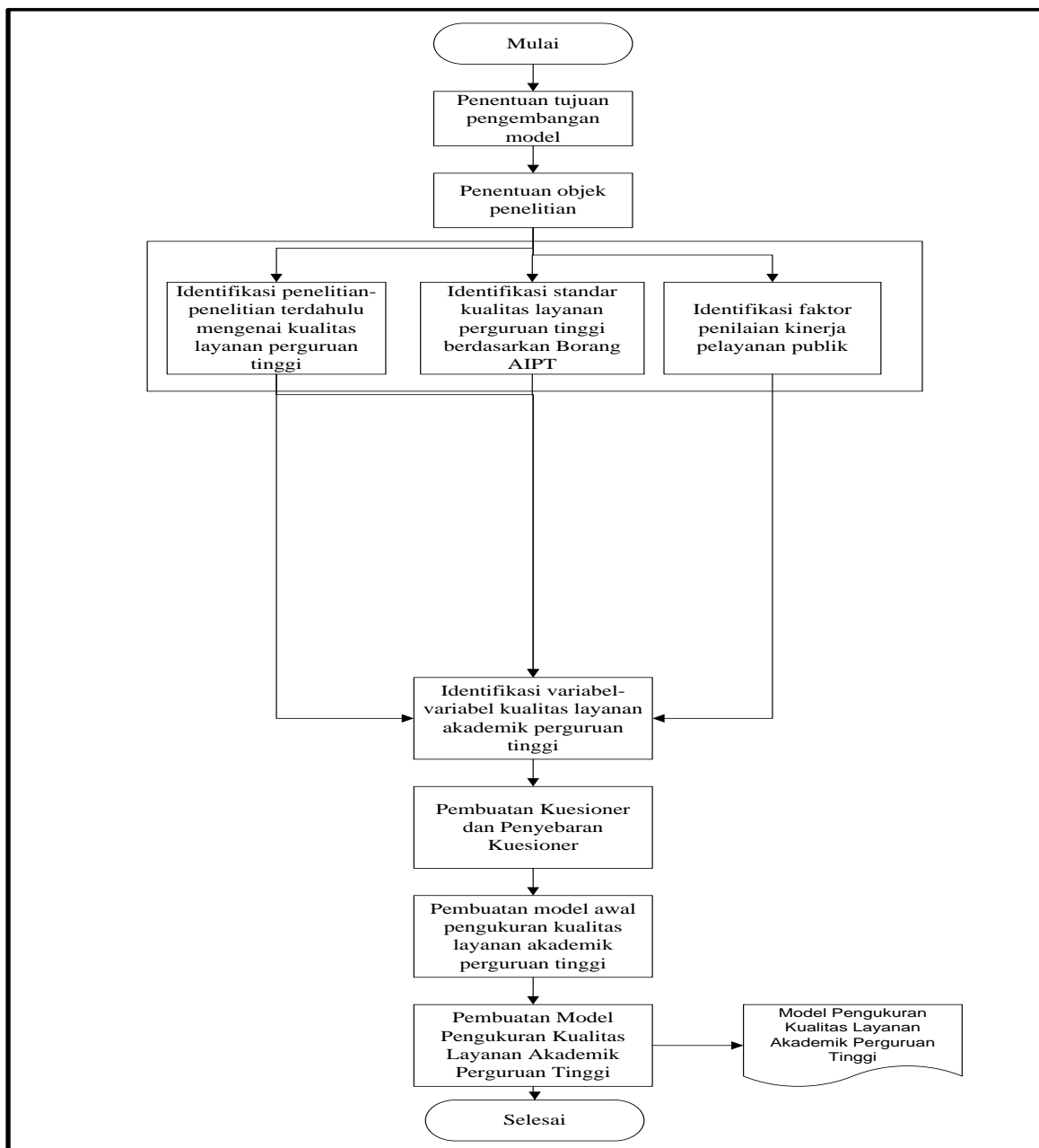
Dalam penilaian kinerja pelayanan publik meneteri pendayagunaan aparatu negara No. : Kep/25/M.PAN/2/2004 tengan indek kepuasan masyarakat menghagharuskan bahwa pelayanan minimal harus memenuhi 14 aspek pelayanan yang meliputi : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Knyamanan lingkungan, Knyamanan pelayanan

## 3 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian studi literatur dan studi kasus yang mengambil tempat penelitian di beberapa Universitas negeri dan swasta di Kota Bandung.

Penelitian ini menggabungkan, pendekatan teori/konsep, penelitian dan pengukuran kualitas layanan akademik perguruan tinggi, evaluasi model penelitian-penelitian manajemen kualitas layanan terdahulu di perguruan tinggi, evaluasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), evaluasi penilaian kinerja pelayanan publik Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen atau data sekunder dan pengumpulan data primer yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner pengukuran kualitas layanan untuk karyawan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Pengembangan Model Kualitas layanan Perguruan Tinggi

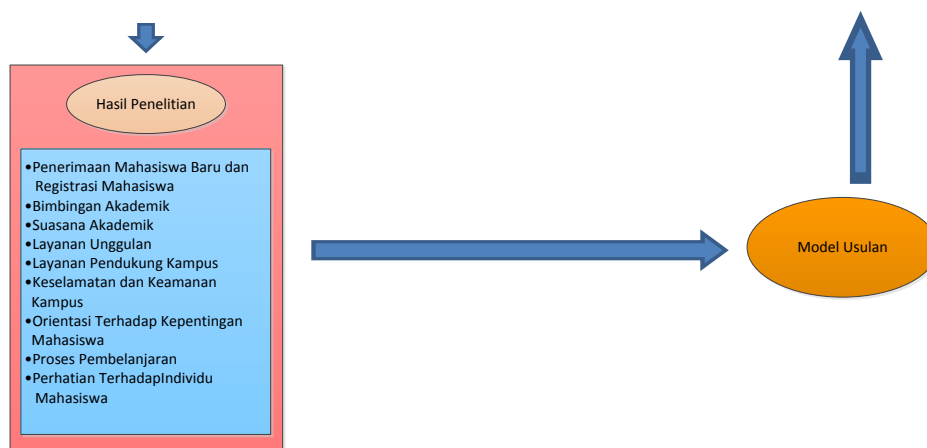
#### 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari gambar satu diatas yaitu tahapan pembuatan model pengukuran kualitas layanan akademik perguruan tinggi di mulai dari penentuan tujuan pengembangan model yaitu untuk pengembangan model pengukuran kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi untuk mahasiswa sebagai pelanggan eksternal/utama, kemudian dilanjutkan dengan penentuan objek penelitian yaitu dua perguruan tinggi negeri (UNPAD, UPI) dan tiga perguruan tinggi swasta (UNISBA, UTAMA, UNPAS) dari objek penelitian ini didapat populasi dan sampel penelitian untuk PTN dan PTS sebagai objek penelitian berdasarkan literatur dan studi lapangan diperoleh identifikasi variabel-variabel kualitas layanan akademik perguruan tinggi berdasarkan: a) Identifikasi model *student satisfaction inventory* b) Identifikasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan borang Akreditasi istitusi perguruan tinggi (AIPT). c) Identifikasi faktor penilaian kinerja pelayanan publik.

Tahapan selanjutnya dari identifikasi variable-variabel kualitas layanan akademik perguruan tinggi dibuat instrumen penelitian untuk pengumpulan data untuk responden mahasiswa didapat 56 variabel kemudian dilakukan *pre test* (uji coba) untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dimana hasilnya ke-56 variabel valid dan realiable sehingga bisa dilakukan ketahap selanjutnya yaitu penyebaran kuesioner sesungguhnya dengan populasi sebanyak 116.862 mahasiswa dari dua PTN dan tiga PTS, didapat 399 sampel responden mahasiswa dengan menggunakan perhitungan rumus slovin, selanjutnya karena kuesioner yang dibagikan tidak semua layak/kembali sehingga perlu dilakukan perhitungan kecukupan data dengan menggunakan rumus bernaulli dimana kuesioner yang kembali 300 sedangkan yang tidak sah/layak 99 berdasarkan perhitungan tersebut jumlah minimum adalah 287 sehingga kuesioner layak dan bisa dilakukan pengolahan data, dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa responden menyatakan bahwa ke-56 variabel bisa diusulkan untuk menjadi model terlihat dari hasil perhitungan *grand mean* yaitu rata-rata masing-masing variabel dijumlahkan kemudian dibagi 56 variabel diperoleh 4,23 dari skala 1sampai skala 5, artinya variabel tersebut menurut responden penting kesemua variabel dalam dimensi kualitas layanan akademik perguruan tinggi diperlukan.

Adapun model usulan kualitas layanan akademik perguruan tinggi untuk mahasiswa seperti pada gambar 2.





Gambar 2. Model Usulan Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh simpulan sebagai berikut :

**Pertama**, diperolehnya nilai tingkat kepentingan setiap variabel kualitas layanan perguruan tinggi untuk mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan, yaitu :

- a. Tingkat kepentingan kualitas layanan akademik perguruan tinggi diperoleh nilai *grand mean* sebesar 4,23 artinya ke-56 variabel dalam dimensi ini sangat penting sehingga sangat diperlukan.
- b. Tingkat kepentingan untuk dimensi penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 4,3
- c. Tingkat kepentingan untuk dimensi bimbingan akademik diperoleh nilai rata-rata 4,24
- d. Tingkat kepentingan untuk dimensi suasana akademik diperoleh nilai rata-rata 4,1
- e. Tingkat kepentingan untuk dimensi layanan unggulan diperoleh nilai rata-rata 4,3
- f. Tingkat kepentingan untuk dimensi layanan pendukung kampus diperoleh nilai rata-rata 4,23
- g. Tingkat kepentingan untuk dimensi keselamatan dan keamanan kampus diperoleh nilai rata-rata 4,23
- h. Tingkat kepentingan untuk dimensi orientasi terhadap kepentingan mahasiswa diperoleh nilai rata-rata 4,23
- i. Tingkat kepentingan untuk dimensi proses pembelajaran diperoleh nilai rata-rata 4,3
- j. Tingkat kepentingan untuk dimensi perhatian terhadap individu mahasiswa diperoleh rata-rata 4,1

**Kedua**, Diperolehnya model awal kualitas layanan akademik perguruan tinggi.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pendidikan Tinggi (DIKTI) DP2M Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (DEPDIBUD) yang telah membiayai penelitian dan LPPM Universitas Islam Bandung atas terlaksananya acara Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian 2014 ini dan kepada pihak Panitia Prosiding atas kerjasamanya untuk memuat makalah seminar terpilih.

**Daftar pustaka**

- Abdullah, F. (2006). "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector", *International Journal of Counseling Study*. 30: 569-581.
- Abdullah, F. (2006). "Measuring Service Quality in Higher Education : HEDPERF versus SERVPERF", *International Journal of Marketing Intelligence and Planning*. Bradford. Vol 24: 31-17.
- Athiyaman, Ade (2000), "ANZMAC 2000 Visionary Marketing For The 21<sup>st</sup> Century Facing The Challenge" :. *International Journal*, 50 - 55.
- Billups, Felice D., (2008) " Measuring College Student Satisfaction : A Multi Factors Among Student in Technical College in Georgia, Annual Meeting 39<sup>th</sup> NERA Conference Proceeding.
- Fitzsimmons, J.A & Mona J., (2008) *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology*, Sixth Edition, McGraw-Hill Irwin, New York.
- Furqon, H. (2007) *Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi*, *Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN*.
- Ariyanti, Maya dan Haruman, Tendi. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama*, *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, Volume 7, No. 3, ebruari 2006
- <https://www.noellevitz.com/Our+Services/Retention/Tools/Student+Satisfaction+Inventory/>
- Kotler, Philip, and Fox, Karen F.A., (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions, second edition*, Prentice Hall, Inc Englewood Cliffs, New Jersey .
- Noel-Levitz, (2004) *National Enrollment Management Study*, Noel- Levitz, inc 4.
- Noel-Levitz, (2006) Retrieved Mei 14, 2011, from website <http://www.noellevitz.com>
- Nugraha, (2011) *Management of Quality Services in Higher Education*. International Seminar on Improving the Quality of Student Achievement in Higher Education, Bangkok, Thailand.
- Nugraha, (2011) *Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi*, Karya Ilmiah. Dipresentasikan dalam Seminar Nasional Industrial Services 2011 di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Nugraha, dan Reni (2012) *Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi Melalui Aplikasi Model Student Satisfaction Inventory (SSI) (Studi Kasus di Universitas Islam Bandung)*, Karya Ilmiah. Dipresentasikan dalam Seminar Nasional SnaPP 2012 di LPPM Universitas Islam Bandung
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L Berry (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol 49, Fall, pp. 41-50.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- Sallis, Edward. (1993). *Total Quality Management in Education*. New Jersey. Prentice-Hall.Inc. Engliwood Cliffs.
- Sallis, Edward. (2011). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Penerbit IRCiSoD. Yogyakarta.
- Sugiyono, (1999) *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit, CV Alfabeta, Bandung,.
- Tjiptono, Fandy.,dan Chandra, Gregorious, (2005) *Services, Quality dan Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2000) *.Manajemen Jasa*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta,
- Tjiptono, Fandy, (2000) *.Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta,
- Zeithaml, Valarie A., A. Pasuraman and Leonard L. Berry, (1990) *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, A Division of Macmillan Inc, New York.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo., and Gremler, Dwayne D., (2008) *Service Marketing : Integrated Customer Focus Across the Firm*, McGraw – Hill Education (UK) Limited.
- Zeshan, et al (2010) *Assessing Service Quality In Business Schools: Implications For Improvement*.3<sup>rd</sup> International Conference on Assesing Quality in Higher Education, Lahore – Pakistan.