

## **DAMPAK SISTEM PENJAMINAN MUTU AKADEMIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI STMIK DHARMA WACANA METRO**

**Aktansi Kindiasari**

STMIK Dharma Wacana Metro

Jl. Kenanga No.03 Mulyojati 16C Metro Barat Kota Metro Lampung 34125

Telp : (0725) 7850671 Fax (0725) 7850671

Email: aktansikindiasari06@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Globalization and free trade area has caused all organization change their paradigm, including the higher education sector. To make sure that the process within a university has matched the proposed criterias, every university try to develop an internal quality management system and complete it with standardized quality. Previous research were only try to find the correlation between internal quality management standard and performance. This research is conducted in STMIK Dharma Wacana to know whether academic quality assurance system has an influence on improving the quality of academic service in STMIK Dharma Wacana. Pearson product moment correlation method is used to analyze the results of research that showed positive and significant results on the research hypothesis that was built. It shows that the implementation of the academic quality assurance system has an influence on improving the quality of academic services in STMIK Dharma Wacana. For further research can be tested external quality assurance system other to see the effect on the performance of universities.*

**Keywords:** *Quality, quality management, service quality, performance*

### **ABSTRAK**

*Era globalisasi dan pasar bebas membuat perguruan tinggi menata diri dengan menerapkan penjaminan mutu internal untuk menjamin kualitas pendidikan dan layanan di dalamnya. Selain penjaminan mutu internal, perguruan tinggi sebagai penghasil sumber daya manusia juga diminta menerapkan penjaminan mutu dari badan sertifikasi diluar institusi. Beberapa penelitian terdahulu hanya meneliti pengaruh antara penjaminan mutu internal dengan kinerja. Penelitian ini dilakukan di STMIK Dharma Wacana untuk mengetahui apakah sistem penjaminan mutu akademik memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik di STMIK Dharma Wacana. Metode korelasi product moment Pearson digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yang menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap hipotesis penelitian yang dibangun. Hal itu menunjukkan bahwa penerapan sistem penjaminan mutu akademik memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik di STMIK Dharma Wacana. Untuk penelitian selanjutnya dapat diuji sistem penjaminan mutu eksternal yang lain untuk dilihat pengaruhnya terhadap kinerja perguruan tinggi.*

**Kata kunci:** *Kualitas, penjaminan mutu, kualitas pelayanan, kinerja*

## I. PENDAHULUAN

Dalam konteks pendidikan tinggi, globalisasi dan pasar bebas ini diterjemahkan sebagai kebebasan dalam mengatur operasionalisasi di perguruan tinggi. Kebebasan yang dimaksud mencakup penentuan system penjaminan mutu yang paling sesuai agar proses yang berlangsung diperguruan tinggi mampu memenuhi standar internasional. Perguruan tinggi diberi kebebasan sendiri karena karakteristik yang dimiliki setiap perguruan tinggi berbeda - beda.

Untuk menanggapi perubahan tersebut, perguruan tinggi di Indonesia terpacu untuk bergerak menjadi Universitas Kelas Dunia ( *World Class University* ) yang dicoba diraih dengan meningkatkan mutu proses pendidikan mereka. Dengan menjadi Universitas Kelas Dunia, lulusan perguruan tinggi di Indonesia diharap mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan serta diakui keunggulannya dalam taraf internasional. Selain itu, mutu sumber daya manusia Indonesia juga dipastikan semakin meningkat sehingga nantinya diharapkan dapat mengurangi jumlah pengangguran yang sampai saat ini menjadi salah satu masalah yang harus

ditangani oleh pemerintah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan sistem penjaminan mutu akademik memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik di STMIK Dharma Wacana.

## II. LANDASAN TEORI

Agar suatu perguruan tinggi dapat benar - benar menjadi universitas kelas dunia, berikut syarat-syarat dan komitmen yang perlu dimiliki (Kai-Ming Ceng, [www.dikti.go.id](http://www.dikti.go.id),2008) :1) memiliki prioritas untuk mengembangkan Pendidikan; 2) memperhatikan sumber daya; 3) mempunyai identifikasi institusi ;4) rekrutmen akademisi; 5) mengembangkan sumber daya ; dan 6) melakukan reformasi tata kelola. Kai-Ming Ceng yang merupakan guru besar di *University of Hongkong* itu juga mengemukakan bahwa: “*World Class Universities are not built over night. But if we don't start today, they would never come*”.

Suatu perguruan tinggi dapat berkembang menjadi universitas kelas dunia apabila perguruan tinggi itu menerapkan penjaminan mutu dalam pengelolaan proses-proses didalamnya. Untuk membantu penerapan hal itu,

pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan penjaminan mutu yang perlu dilakukan secara otonom oleh masing-masing perguruan tinggi. Otonomi perguruan tinggi itu mensyaratkan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi secara bertanggung jawab yang ditandai dengan peningkatan mutuserus-menerus melalui evaluasi diri sebagai bagian dari kegiatan penjaminan mutu yang melekat didalam kehidupan perguruan tinggi.

Salah satu Peraturan Pemerintah yang secara khusus mengatur penjaminan mutu di Perguruan tinggi adalah Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang dikeluarkan pada 16 Mei 2005. Pada pasal 4 peraturan tersebut dinyatakan bahwa SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu, pemenuhan SNP oleh suatu perguruan tinggi memiliki arti bahwa perguruan tinggi tersebut menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Hal itu juga berarti SNP dapat disebut sebagai standar mutu pendidikan tinggi di Indonesia yang harus dipenuhi oleh setiap pendidikan tinggi.

Untuk mendukung Peraturan Pemerintah tersebut, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti) yang sekarang berubah menjadi Kementerian Riset dan Perguruan Tinggi (Kemristek Dikti) mengeluarkan serangkaian pedoman Praktik Baik yang bisa diterapkan di PT. Pada tahun 2008, Kemristek Dikti juga mengeluarkan Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Buku tersebut diperbarui pada tahun 2010 dengan judul Buku Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang bertujuan menginspirasi Perguruan tinggi dalam menjalankan penjaminan mutu pendidikan (Ilah Sailah, vi).

Penjaminan mutu Pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seluruh perguruan tinggi. Secara internal PT, penjaminan mutu ini biasa dilakukan oleh suatu badan atau unit atau satuan yang berkedudukan di bawah pimpinan PT atau pimpinan program studi. Untuk melihat kualitas suatu PT, setiap tahun Kementerian Riset dan Perguruan Tinggi (Kemristek Dikti) mewajibkan seluruh PT mengisi laporan Evaluasi Program Studike pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT). Hasi IPDPT ini dapat dilihat secara langsung oleh *stakeholder* sehingga mereka dapat menilai sendiri

kualitas suatu PT.

Menurut Winata & Nuansyah (2017:3) kualitas jasa adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode deskriptif diterapkan untuk menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai dampak penerapan system penjaminan mutu akademik serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di STMIK Dharma Wacana berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan.

Proses penelitian menggunakan pendekatan penelitian survey. Kerlinger (1973) mengemukakan bahwa, penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Penelitian

survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Walaupun metode survey ini tidak memerlukan kelompok control seperti halnya pada metode eksperimen, namun hasil biasa akurat bila digunakan sampel yang representatif (David Kline: 1980).

Proses pengungkapan fakta dilakukan dengan cara mengakumulasi data yang diperoleh melalui survey Seluruh Mahasiswa di STMIK Dharma Wacana. Data lainnya yang juga dijadikan sebagai bahan untuk dianalisis adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan program system penjaminan mutu akademik terhadap kualitas pelayanan akademik di STMIK Dharma Wacana itu dokumen dalam bentuk arsip maupun dalam bentuk pedoman.

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat pengukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian (Natsir;1985). Data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka keterangan tertulis, informasi lisan dan berbagai ragam fakta yang berhubungan dengan focus penelitian yang akan diteliti. Berkaitan dengan pengertian teknik pengumpulan data dan wujud data yang akan dikumpulkan, maka dalam

penelitian ini penulis menggunakan Teknik angket.

#### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat hubungan antara variabel-variabel penelitian baik antara variable bebas dan variable tidak bebas, penulis menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment* Pearson. Tingkat signifikansi yang digunakan oleh penulis adalah 0.5(5%). Berikut tabel hasil pengolahan yang diperoleh.

**Tabel 1 Hasil Pengolahan Product Moment person**

		Correlations	
		SPMA	PelayananAkademik
SPMA	Pearson Correlation	1	.312**
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	72	72
PelayananAkademik	Pearson Correlation	.312**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	72	72

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil penelitian

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Korelasi antara SPMA dan Layanan Kualitas didapat angka +0.312 yang berarti arah korelasi yang terbentuk adalah positif. Hal itu berarti semakin tinggi penerapan SPMA maka kualitas layanan Akademik juga semakin tinggi. Besaran korelasi (0.312) yang >0.5 berarti tingkat penerapan SPMA memiliki korelasi kuat terhadap kualitas

layanan akademik perguruan tinggi. Dari table diatas juga dapat diperoleh Analisa jika dilihat dari signifikansi hasil Korelasi antara SPMA dengan Kualitas Layanan Akademik (0.008) adalah <0.5 yang berarti hubungan antara kedua variabel itu signifikan.

#### Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menggambarkan keeratan hubungan antar variabel. Dari hasil analisis regresi menggunakan metode Enter yang diterapkan pada penelitian ini, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2 Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.312 <sup>a</sup>	.097	.084	5.51924

a. Predictors: (Constant), PelayananAkademik

Sumber:Hasil penelitian

- Angka R sebesar 0.312(a) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas Layanan Akademik dengan variable bebas (variable SPMA) adalah kuat karena memiliki besaran >0.05. Angka *R Square* yang menyatakan koefisien determinasi sebesar 0.907 menunjukkan bahwa 0.907 atau 90.9% variasi dari Kualitas layanan akademik dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas. Sedangkan sisanya,

sebesar 10,03% dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Salah satu variabel yang strategis kualitas Layanan yang berberlanjutan (Sustainability). Menurut Sanusi, Anuar (2017) konsep yang beririsan dengan konsep layanan adalah variabel sustainability yang merupakan konsep education unggul berdaya saing berbasis e-governance (online) untuk menciptakan nilai dan distribusi, yang diinisiasi dengan keberadaan teknologi informasi untuk mendukung model keberlanjutan keunggulan bersaing perguruan tinggi di Bandarlampung. Model

- Standard Error of the Estimate (5.54692) menggambarkan tingkat ketepatan prediksi regresi. Pada hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa tingkat ketepatan prediksi tidak terlalu baik karena masih menghasilkan angka >1

**Tabel 3 Tabel Anova**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	229.533	1	229.533	7.535	.008 <sup>b</sup>
Residual	2132.342	70	30.462		
Total	2361.875	71			

a. Dependent Variable: SPMA

b. Predictors: (Constant), PelayananAkademik

Uji Anova atau F-test digunakan untuk memperoleh Fhitung yang akan digunakan untuk menggambarkan tingkat signifikansi variabel penelitian. Dari hasil pengujian variable diperoleh F hitung sebesar 0.000 yang <0.05. Ini

menunjukkan bahwa model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi itingkat pengaruh penjaminan mutu akademik terhadap kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi.

**Tabel 4 Koefisien regresi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	48.323	9.059		5.334	.000
PelayananAkademik	.337	.123	.312	2.745	.008

a. Dependent Variable: SPMA

Beberapa hasil analisa yang terlihat dari tabel koefisien regresi di atas adalah sebagai berikut:

- Persamaan regresi yang diperoleh dapat dituliskan sebagai berikut: Kualitas Layanan Akademik = -0.989 - 0.326 SPMA
- Konstanta sebesar -0.989 menyatakan bahwa jika perguruan tinggi memiliki SPMA dan maka kualitas layanan akademik akan menurun sebesar 0.989.
- Koefisien regresi sebesar -0.326 menunjukkan bahwa setiap peningkatan penggunaan SPMA bertambah +1 poin, maka kualitas layanan akademik akan berkurang 0.326 poin.

### Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel bebas. Hipotesis yang

dibangun adalah sebagai berikut:

- $H_0$  = Koefisien regresi tidak signifikan
  - $H_a$  = Koefisien regresi signifikan
- Pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas, lihat kolom Sig.) adalah sebagai berikut:
- Jika Sig.  $>0,10$  maka  $H_0$  diterima
  - Jika Sig.  $<0,10$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

Untuk menjawab permasalahan penelitian apakah Sistem Penjaminan Mutu Akademik berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik, berikut hipotesa dan hasil Analisa data dari pengolahan data yang penulis peroleh:

**$H_0$ :** Sistem Penjaminan Mutu Akademik tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan akademik perguruan tinggi

**$H_a$ :** Sistem Penjaminan Mutu Akademik memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan akademik perguruan tinggi

Pada kolom sig yang terdapat di tabel di atas terlihat bahwa SPMA mempunyai angka signifikansi 0.085 yang adalah  $>0.10$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima artinya Sistem Penjaminan Mutu

Akademik memiliki dampak positif bagi peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi. Sanusi, Anuar 2016. The-rev-3 suggestion is if head of faculty is willing to establish a good governance effect on the performance of profesional human resources, he has to determine a correct model about empowerment and governance optimization change model. Dalam kaitannya mutu perguruan tinggi swasta diharapkan memperhatikan perubahan manajemen berbasis pemberdayaan.

Meski Sistem Penjaminan Mutu Akademik memiliki dampak positif bagi peningkatan kinerja perguruan tinggi, system penjaminan mutu Akademik perlu terus-menerus diinternalisasi ke setiap sivitas akademika STMIK Dharma Wacana. Dengan melakukan penerapan sistem penjaminan mutu akademik secara terarah dan berkesinambungan, penjaminan mutu akademik ini akan dapat menjadi pedoman bertindak bagi seluruh sivitas akademika. Selain itu apabila system ini penjaminan mutu interna lini telah terlaksana dengan baik, akan mempermudah pelaksanaan system penjaminan mutu internal maupun eksternal karena seluruh sivitas akademika sudah terbiasa melakukannya.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan oleh penulis, diperoleh kesimpulan: Sistem penjaminan mutu akademik berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan akademik di STMIK Dharma Wacana. Sejalan dengan penelitian Sanusi, Anuar (2015), terdapat hubungan signifikan antara variabel desain perencanaan pembelajaran dan terkait dengan mutu akademik menunjukkan bahwa, penghantaran proses pembelajaran sebagai variabel prediktor terhadap variabel penciptaan pembelajaran bermutu tinggi sebagai variabel yang diprediksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael.(1991). *Personal Management Practice*. London.
- Baldrige *Performance Excellence Program*.(2010).2011-2012Criteria for Performance Excellence. Gaithersburg, MD:Baldrige Performance Excellence Program
- Ballbakc, Jane & JanSlater. (1999). *Menyiapkan Peralihan Karir*. PERGURUAN TINGGI Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Chow-Chua, Clare. Goh, Mark, and Wan, TanBoon. (2003), "DoesISO 9000 certificati on improve business performance?", *The International Journal of Quality & Reliability Management*", Vol. 20No. 8.
- Creswell,JohnW.(2003). *Research Design:Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*– Second Edition, USA: Sage Publications, Inc.
- Gaspersz,V.(2001).*Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indrajit, R. Eko danR. Djokopranoto. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogtakarta: Andi
- Irianto,Yusuf.(2001).*Tema-tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan I.Insan Cendekia. Surabaya.
- International Organization for Standard ization. (2012). Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan (ISO 9001 : 2008, IDT). Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- International Organization for Standardization. (2012). About ISO. (on-line) <http://www.iso.org/about/htm> (diakses tanggal 15 Mei 2012).
- Mangkuprawira,TBSafri.(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Mason.D.R.danLindA.D.(1999).*Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi. Kesembilan. Jakarta:Erlangga.
- Mustafa, Hasan. (2000).*Teknik Sampling*. Jakarta.
- Neuman, W. Laurence. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, USA: Allyn & Bacon
- Othman, R. &Abdullah, Melisa

- Ng Lee Yen. (2007). ISO Standard Implementation at Private Colleged: Academics and Non Academics' Perspective. *The 1<sup>st</sup> International Conference on Educational Reform*, November 9-11, Mahasarakham University, Thailand
- Pfeffer, Jeffrey, et al. 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Editor A Usmara, Edisike-2. Yogyakarta: Amara Books.
- Prawirosentono, Suyadi. (2001). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Cetakan Kedua, Jakarta :Penerbit Bumi Aksara.
- Purnama, Nusyahbani (2005). Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. *Jurnal Siasat Bisnis* No.10 Vol. 2, Desember 2005, 163-178
- Anuar Sanusi, Yusendra, M. Ariza Eka. 2006. "Concept Of Empowerment In Correlation With Quality-Based University Governance Change". *Advances In Global Business Research* Vol. 13, N (ISSN: 11549-9332): 2497–2513.
- Sanusi, Anuar, En Winda Rika Lestari. 2017. "Memetakan Model Determinasi Perspektif Sustainability Di Perguruan Tinggi Kota Bandar Lampung Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi". *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya 1* (1): 559–85. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/880>.
- Uliansyah (2011). Kesalahan Memahami Signifikansi Statistik. Diakses dari <http://www.uliansyah.or.id/2011/11/kesalahan-memahami-signifikansi-statistik.html>. pada tanggal 20 Mei 2016 Pukul 16.22.
- Winata, Andri, & Nuansyah, B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Keuangan Dan Akademik (SISKA) IIB Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(01), 1-16.
- Simamora. Henry. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-3. Yogyakarta: STIEYKPN.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2010). *Statistik Nonparametri untuk Penelitian*. Cetakan ke-8. Bandung: CV Alfabeta.