

PENGUKURAN DAN PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PERGURUAN TINGGI

Oleh: Darwyansyah

Institut Agama Islam Negeri “SMH” Banten
darwyansyah@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kualitas layanan perguruan tinggi dapat dilihat secara deksriptif kuantitatif dan secara kualitatif. Secara kuantittif kualitas layanan perguruan tinggi bila mengacu kepada model SERVQUL dengan melihat skor rata-rata kualitas layanan yang diharapkan dibandingkan dengan skor rata-rata yang diterima dengan rentang skor 1 – 5 yang terbagi dalam kategori, rendah, sederhana dan tinggi. Pengukuran dan penilaian deskriptif kuantitatif kepuasan atas layanan perguruan tinggi dengan rentang antara -0.400 s/d 4,00 terbagi dalam ketegori sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, memuaskan, baik dan cemerlang. Dan pengukuran dan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran di perguruan tinggi dilakukan dengan mendeskripsikan rata-rata kepuasan yang dicapai mahasiswa dengan rentang skor 1 – 4, terbagai dalam kategori rendah, sederhana dan tinggi. Menurut model SERQUAL secara kwalitatif mutu layanan dapat diukur dan dinilai dengan: bernujud, keterandalan, pemberian tanggapan terhadap keluhan, pemberian jaminan dan sikap empati. Dan menurut ISO 9000 2008 mutu dapat diukur dari tanggungjawab manajemen, manajemen sumber, penghasilan pelayanan dan pengukuran, penganalisaan, keperluan pelanggan, kepuasan pelanggan dan penambahbaikan secara terus menerus. Ukuran kualitas pelayanan perguruan tinggi yang paling nyata adalah mahasiswa dapat menyelesaikan masa studi tepat waktu atau kurang dari yang ditetapkan. Potensi, bakat dan minatnya berkembang secara maksimal melebihi dari yang diharapkan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, SEVRQUAL, Jarak kualitas, ISO 9000

Abstrac. *Global trends indicate the higher will be the demand for higher education. High demand for higher education followed by demands for high quality service university. The services include the services of very. To determine the quality of higher education services can be viewed as kualitastif descriptive and quantitative. In quantitative quality of service can refer to a model that is where the score SERVQUL mean dijangkakan quality of service compared to the true mean score with a range of scores 1-5 are divided into categories, low, simple and Cleaner. As for the measurement and assessment of quantitative descriptive of the service satisfaction with the range between -0.4.00 s - 4.00 are divided into categories is not satisfactory, not satisfactory, satisfactory, good and brilliant. And measurement and assessment of student satisfaction in university learning terhasap done by describing the average student satisfaction achieved by the range of scores 1.00- .004, divided in categories of low, simple and high. According to the model qualitatively SERQUAL service quality can be measured and assessed by: tangible, reliability, providing a response to complaints, providing assurance and*

empathy. And according to ISO management responsibility, resource management, service income and measurement, analysis, customer needs, customer satisfaction and quality assurance. Measures of quality of service that most college students can be real is finished the study period on time or less than the qauality. Competencies, talents and interests to the maximum developments in excess of that expected.

Key words: Quality of assurance, SERVQUAL, Gape of Quality, ISO 9000

PENDAHULUAN

Institusi perguruan tinggi merupakan institusi yang bergerak di sektor pelayanan jasa. Sektor pelayanan jasa perguruan tinggi, kualitas institusi perguruan tinggi semakin menjadi tuntutan stakeholder. Kualitas yang harus diberikan institusi perguruan tinggi adalah pemberian layanan yang dapat memberikan kepuasan khususnya kepada mahasiswa.

Era globalisasi dan teknologi informasi serta komunikasi yang pesat, permintaan terhadap pendidikan tinggi telah meningkat berlipat ganda (Mohd. Azhar Abd. Hamid 2001; Ishak Yussof 2001). Permintaan terhadap pendidikan tinggi diikuti dengan tuntutan kulaitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Di berbagai negara berbagai usaha perubahan dan pembaharuan telah dan sedang dilaksanakan bagi mengangkat martabat sistem pendidikan tinggi yang beikualitas dan mencapai taraf dunia. Isu kualitas dalam pendidikan tinggi merupakan topik diskusi yang hangat dibincangkan kalangan tokoh negara, akademisi dan umum. Walaupun isu kualitas dan jaminan mutu dalam pendidikan tinggi banyak didiskusikan, namun demikian tidak banyak yang diteliti tentang bagaimana mengukur secara deksriptif maupun kualitatif mutu layanan pendidikan tinggi. Kepentingan aspek kualitas dan jaminan mutu layana pendidikan tinggi tidak dapat diperdebatkan seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Luke (1997) bahawa pelaksanaan jaminan mutu di perguruan itnggi dapat menghasilkan produktivitas, ekuitas, prosedur dan hasil pembelajaran yang lebih baik. Di samping itu, pemupukan budaya mutu dalam sebuah institusi pendidikan tinggi dapat memenuhi harapan dan kepuasan semua pihak yang berkepentingan termasuk *stakeholder* internal dan eksternal (Sharifah Hapsah Syed Hassan 2007).

Tulisan ini mencoba menguraikan apa yang menjadi standar pelayanan minimum Perguruan Tinggi dan bagaimana mengukur pelayanan minimum perguruan tinggi secarfa kwantitatif maupun secara kwalitatif.

STANDAR PELAYANAN MINIMUM, UKURAN DESKRIPTIF DAN KWALITATIF PELAYANAN PERGURUAN TINGGI

Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi

Standar minimum pelayanan pada perguruan tinggi dirumuskan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 53 tahun 2008). Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimum menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 53 tahun 2008 adalah: 1) SPM disusun dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan, dan kemudahan layanan serta biaya untuk menjamin akses dan mutu pelayanan. 2) SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian, 3) SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan kelembagaan, dan sumber daya manusia yang tersedia.

Terdapat sepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No 63 tahun 2003, yang dapat dijadikan acuan dalam menyusun standar pelayanan minimum pada Perguruan Tinggi. *Pertama*: kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. *Kedua*: kejelasan, penjelasan mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. *Ketiga* kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Keempat*: akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. *Kelima*: keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. *Keenam*: tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kedelapan: kelengkapan sarana dan prasarana, ersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). *Kesembilan*: kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. *Kesepuluh*: kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas. *Kesebelas*: kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Jenis-jenis layanan Perguruan Tinggi

Jenis pelayanan pada perguruan tinggi, menurut Kotler & Fox (1995: 414) dibagi ke dalam enam dimensi utama, yaitu: *quality of instruction, academic advising, library, resources, extracurricular activity, opportunities to talk with faculty members job, placement services*.

Dimensi *quality of instruction* (kualitas pembelajaran) berkaitan dengan kemampuan dosen/instruktur dalam penguasaan materi, menyampaikan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya. Dimensi *academic advising* (bimbingan akademik) bertalian dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik dalam hal kontinyuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya. Dimensi *library resources* (sumber daya pendukung) meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya. Dimensi *extracurricular activity* (aktivitas ekstra kurikuler) meliputi jumlah dan daya tarik berbagai aktivitas ekstra kurikuler, dukungan universitas terhadap kegiatan mahasiswa, dan sebagainya. Dimensi *opportunities to talk with faculty members* (aspek komunikasi dengan pimpinan/staf universitas) berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan/staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi. Dimensi *job placement services* (aspek pelayanan administrasi) meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi pada tingkat universitas, fakultas, maupun jurusan atau program studi, dalam memberikan pelayanan (Chairul Furqon, 2007).

Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1989 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 106 ayat (1) menyatakan tentang layanan-layanan yang dapat diterima mahasiswa sebagai berikut (Sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1992): 1) menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang

berlaku dalam lingkungan akademik; 2) memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan; 3) memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar; 4) mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya; 5) memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta hasil belajarnya; 6) menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku; 7) memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 8) memanfaatkan sumber daya perguruan tinggi melalui perwakilan/organisasi kemahasiswaan untuk mengurus dan mengaatur kesejahteraan, dan tata kehidupan bermasyarakat, 9) pindah keperguruan tinggi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada perguruan tinggi atau program studi yang hendak dimasuki, dan bilamana daya tampung perguruan tinggi atau program yang bersangkutan memungkinkan; 10) Ikut serta dalam kegiatan organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan, 11) Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.

Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik. Norma dan susila yang berlaku di lingkungan perguruan tinggi dikenal dengan budaya akademik dan etika akademik (Direktorat Perguruan Tinggi, 2010). Budaya akademik adalah cara hidup dari masyarakat ilmiah yang beranekaragam, majemuk, multikultural yang bernaung dalam sebuah institusi yang mendasarkan diri pada nilai-nilai kebenaran ilmiah dan obyektivitas. Etika akademik adalah ketentuan yang menyatakan perilaku baik atau buruk dari para anggota sivitas akademika PT, ketika mereka berbuat atau berinteraksi dalam kegiatan yang berkaitan dengan ranah dalam proses pembelajaran (Direktorat Perguruan Tinggi, 2010).

Memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan. Pengajaran diperoleh mahasiswa melalui kegiatan tatap muka, tugas-tugas mandiri maupun tugas-tugas praktek yang diberikan oleh dosen. Dalam pengajaran mahasiswa diarahkan untuk mengembangkan kemampuan berbicara, menulis, menyampaikan pendapat dan berargumentasi.

Memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar. Fasilitas perguruan tinggi yang dapat dimanfaatkan mulai dari gedung perkuliahan yang dilengkapi sarana pendukung: parkir yang representatif, taman

yang rindang dan menyejukkan; berbagai laboratorium yang disesuaikan. Fasilitas lainnya adalah sarana umum yang tidak hanya bisa dinikmati oleh mahasiswa, dosen dan karyawan tetapi juga oleh masyarakat umum seperti: perpustakaan utama rektorat dan perpustakaan fakultas, berbagai laboratorium, auditorium, sarana olahraga, theater, masjid, website, asrama mahasiswa atau penginapan/hotel yang dapat disewakan kepada umum dan sebagainya

Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya. Bimbingan dari dosen diawali mendapatkan layanan bimbingan oleh penasehat akademik dalam persiapan dan proses perkuliahan seperti menentukan dan mengambil beban studi setiap semesternya, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi. Bimbingan pendidikan dan pengajaran oleh dosen mata kuliah yang meliputi perkuliahan tatap muka, pemberian tugas-tugas terstruktur dan tugas mandiri; bimbingan penulisan karya ilmiah yaitu penulisan laporan buku, makalah maupun penulisan skripsi, bimbingan praktek mata kuliah serta bimbingan praktikum profesi.

Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta hasil belajarnya. Layanan informasi untuk mahasiswa diberikan dalam bentuk lisan, tertulis maupun elektronik. Informasi lisan dapat diperoleh oleh mahasiswa baik melalui kontak langsung secara tatap muka kepada dosen, staff sampai kepada unsur pimpinan seperti ketua jurusan/program studi, pembantu dekan, dekan, pembantu rektor sampai kepada rektor yang berkompeten tentang informasi yang dibutuhkan atau penyelesaian masalah-masalah yang terjadi. Informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: standar operasional prosedur perguruan tinggi yang memuat tentang pedoman dan alur kegiatan dan pelayanan berupa pedoman akademik, pedoman praktek, brosur, pamflet, spanduk, papan pengumuman dan yang tak kalah pentingnya adalah layanan surat menyurat dalam bentuk edaran atau pengumuman, panggilan bahkan teguran.

Layanan informasi lainnya yang dibutuhkan adalah papan petunjuk di tempat-tempat yang dibutuhkan seperti tempat parkir, lantai gedung, ruang kerja, toilet dan sebagainya. Layanan juga dapat diberikan dalam bentuk elektronik menggunakan jaringan internet yang sifatnya lokal kampus maupun bersifat nasional maupun internasional yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Layanan elektronik yang diberikan kepada mahasiswa mulai dari melakukan

registrasi, pengambilan beban studi, kartu hasil studi, indek prestasi sampai kepada pelayanan pembelajaran dari dosen.

Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Bagi mahasiswa dengan kemampuan di atas normal dapat menyelesaikan studinya lebih awal dengan fasilitas sistem perkuliahan kredit semester. Dengan sistem kredit semester memungkinkan mahasiswa mengambil beban studi lebih banyak untuk dapat menyelesaikan studi lebih awal dinadingkan waktu normal yang disediakan perguruan tinggi.

Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesejahteraan yang diperoleh mahasiswa antara lain mendapat bantuan pendidikan dalam bentuk beasiswa. Layanan kesejahteraan lainnya adalah layanan kesehatan pada pusat kesehatan atau rumah sakit yang dimiliki perguruan tinggi melalui mekanimse kartu asuransi kesehatan mahasiswa.

Ikut serta dalam kegiatan organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan. Kegiatan organisasi mahasiswa dilakukan melalui unit kegiatan mahasiswa (UKM). Unit kegiatan mahasiswa diarahkan pada upaya mengembangkan potensi, bakat, minat dan kemampuan mahasiswa di luar bidang keilmuan yang digeluti mahasiswa. Seperti bidang kesenian, olahraga, kebudayaan, pencinta alam dan kegitan-kegiatan lainn ya yang sifatnya ekstrakurikuler.

Kualitas Layanan Perguruan Tinggi

Parasuraman et.al. (Tjiptono, 2005: 121) mengemukakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu: a) Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata yang mereka terima (*Perceived Service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan; dan (b) Layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). Dalam konteks kualitas (barang & jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai faktor perbandingan evaluasi kualitas.

Pengukuran dan Penilaian Mutu Layanan Perguruan Tingggi

Pengukuran dalm bahasa Inggris disebut dengan Measurement. Pengukuran adalah : “suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur dalam arti memberi angka terhadap sesuatu yang disebut obyek pengukuran atau obyek

ukur” (Djaali, Mulyono dan Ramli; 2001:3). Dalam pengertian ini pengukuran diartikan membandingkan fakta/obyek pengukuran dengan angka untuk menentukan luas kualitas atau kuantitas. Dan penilaian berbentuk numerik terhadap fakta-fakta dari obyek yang hendak diukur menurut kriteria atau satuan-satuan tertentu (Wirnsma dan Jurs; 1990).”

Cronbach (1963) mentakrifkan penilaian sebagai pengumpulan dan penggunaan infromasi untuk membuat keputusan tentang sesuatu program pendidikan. Bagi Cronbach, program pendidikan membawa makna yang luas, merangkumi bahan dan aktiviti pengajaran. Wothern dan Sanders (1987) mendefinisikan penilaian sebagai satu proses untuk mengecam nilai, jumlah atau harga sesuatu benda dan keberkesanan sesuatu program, produk, prosedur dan sebagainya. Menurut Stufflebeam (2003), penilaian ditakrifkan sebagai satu proses untuk memperoleh dan membekalkan infromasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan. Penilaian biasanya bertujuan untuk memperbaiki kualitas dan kebolehpercayaan dan ketelusan sesuatu program (Stufflebeam dan Shrinkfield, 1985).

Numerik atau angka-angka hasil pengukuran merupakan kontinum yang bergerak dari satu kutub ke kutub lainya yang saling berlawanan seperti dari rendah ke tinggi, dari negatif ke positif, dari dependen ke independen yang diberi rentang 0 sampai 10 atau dari 0 sampai 100. Rentang angka yang diberikan dalam pengukuran tidak selalu 0 sampai 10 atau 0 samapai 100, tetapi bisa dari 1 sampai 3, dari 1 sampai 4 atau dari 1 sampai 5. Dalam hal ini fakta-fakta yang diukur merupakan kontinum yang bergerak dari satu kutub ke kutub lainnya yang saling berlawanan.

Setelah pengukuran dilakukan maka kegiatan selanjutnya adalah melakukan penilaian. Cronbach (1963) mentakrifkan penilaian sebagai pengumpulan dan penggunaan infromasi untuk membuat keputusan tentang sesuatu program pendidikan. Wothern dan Sanders (1987) mendefinisikan penilaian sebagai satu proses untuk mengecam nilai, jumlah atau harga sesuatu benda dan keberkesanan sesuatu program, produk, prosedur dan sebagainya. Menurut Stufflebeam (2003), penilaian ditakrifkan sebagai satu proses untuk memperoleh dan membekalkan infromasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan. Penilaian biasanya bertujuan untuk memperbaiki kualitasy kebolehpercayaan dan ketelusan sesuatu program (Stufflebeam dan Shrinkfield, 085).

Dengan demikian penlaian boleh ditakrifkan sesebagai sesusatu proses yang melibatkan pengumpulan infromasi secara sistematik dan teliti mengenai

sesuatu program bagi tujuan membuat keputusan tentang keberkesanan dan kualitas program yang dikaji. Infomasi-infomasi merangkumi pelbagai aspek dalam sesuatu program seperti pengajaran dan pembelajaran, pelayanan sokongan yang disediakan dan penaksiran ke atas peserta boleh digunakan bagi menilai kualitas sesuatu program.

Pengukuran dan Penilaian Deskriptif Pelayanan Perguruan Tinggi

Pengukuran dan penilaian kuantitatif yang dapat digunakan dalam mengukur dan menilai mutu layanan perguruan tinggi adalah model SERVQUAL oleh Parasuraman (1985) dan Model ISO 9001. Oleh, itu cara menganalisis data juga adalah berdasarkan adaptasi model SERVQUAL. Dalam model ini, skor jarak bagi mutu layanan perguruan tinggi bagi setiap stakeholder pendidikan (administrator, dosen dan mahasiswa diukur berdasarkan perbandingan antara skor harapan dengan skor yang diterima. Skala penilaian dieri skor 1 hingga 5 alam model Parasuraman (1985, 1988). Perbedaaan jumlah nilai rata-rata yang diterima dan harapan menunjukkan mutu layanan Perguruan Tinggi. Berdasarkan model SERVQUAL, setiap jarak dalam model diperoleh dengan menjumlahkan perbedaaan rata-rata yang diterima dan harapan yang diinginkan. Perbedaan besarnya jarak (Q) antara yang diterima (P) dan harapan ayng diinginkan (E) diukur berdasarkan rumus:

$$Q = P - E$$

Sumber: (Parasuraman, 1985)

Dimana Q adalah tahap pelaksanaan mutu layanan

Dimana P adalah pelaksanaan sebenarnya bagi aspek mutu layanan yang dikaji; dan

Dimana E adalah pelaksanaan harapan bagi aspek mutu layanan Perguruan Tinggi

Skor Q = (-4 hingga 4)

P = (1 hingga 5)

E = (1 hingga 5)

Indeks Amalan Pengembangan Mutu Layanan Perguraun Tinggi Agama Islam

Bagi tujuan menginterpretasi dapatan kajian, skor min bagi harapan amalan dan juga amalan sebenarnya dikategorikan kepada tiga tahap, yaitu rendah, sederhana, dan tinggi (Tabel 3.1)

Tabel 3.1: Interpretasi Skor Min Bagi Tahap Mutu Layanan Perguruan Tinggi

Jeda Min	Interpretasi	Harapan	Sebenarnya
1.00 – 2.33	Rendah	Harapan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi	Pelaksanaan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi
2.34 – 3.66	Sederhana	Harapan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji memenuhi sebagian keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi	Pelaksanaan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji memenuhi sebagian keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi
3.67 – 5.00	Tinggi	Harapan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji memenuhi sebagian keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi	Pelaksanaan mutu layanan perguruan Tinggi Agama Islam yang dikaji memenuhi sebagian keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi

Sumber: Florence Tan (207) Ubahsuai daripada Jamil Ahmad (2002). Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu Penilaian. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Universitas Kebangsaan Malaysia.

Tabel 3.1 menunjukkan interpretasi skor bagi menentukan tahap amalan mutu layanan Perguruan Tinggi Agama Islam dari segi harapan amalan dan amalan sebenarnya. Bagi menginterpretasi skor min jangkaan, skor min 1.00 – 2.333 menunjukkan harapan pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan harapan amalan mutu layanan

memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia. Manakala skor min 3.67 – 5.00 bermakna harapan amalan mutu layanan yang dikaji memenuhi keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia.

Bagi menginterpretasi skor min amalan sebenarnya, skor min 1.00 – 2.33 menunjukkan pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji tidak memenuhi keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji memenuhi sebahagian keperluan amalan baik yang ditetapkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia. Manakala skor min 3.67- 5.00 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji memenuhi keperluan amalan baik yang ditatpkan dalam kod amalan SPM-PT di Indonesia.

Indeks Jurang Kualitas

Bagi tujuan untuk menginterpretasi skor jurang antara amalan sebenarnya dan harapan, skala jurang kualitas boleh dibina berdasarkan adaptasi analisis Baharudin Hj. Ahmad (2003), Florence Tan (2007).

Berdasarkan kepada Tabel 3.2, skor -2.40 hingga -4.00 menunjukkan amalan mutu layanan yang dikaji pada tahap sangat tidak memuaskan. Skor -0.80 hingga 2.39 menunjukkan pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji tidak memuaskan. Skor min -0.79 hingga 0.800 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan memuaskan. Skor min 0.81 hingga 2.40 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan baik. Manakala skor min 2.41 hingga 4.00 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan cemerlang.

Tabel 3.2: Interpretasi Skor Jurang Kualitas

Skala Jurang	Interpretasi	
-2.40 hingga -4.00	Sangat Tidak Memuskan	Pelaksanaan amalan mutu layanan bagi aspek yang dikaji tidak memenuhi harapan
-0.80 hingga -2.39	Tidak Memuaskan	Pelaksanaan amalan mutu layanan bagi aspek yang dikaji memenuhi sebahagian kecil harapan
-079 hingga 0.80	Memuaskan	Pelaksanaan amalan mutu layanan bagi aspek yang dikaji memenuhi sebahagian harapan
0.80 hingga 2.40	Baik	Pelaksanaan amalan mutu layanan bagi aspek yang dikaji menepati harapan
2.41 hingga 4.00	Cemerlang	Pelaksanaan amalan mutu layanan bagi aspek yang dikaji melebihi harapan

Sumber: Florence Tan (2007) Ubahsuai daripada daripada Jamil Ahmad (2002).
Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu Penilaian. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
Analisis statistik deskriptif min, median, mode dan sisihan piawai dan peratusan digunakan bagi menghuraikan tahap kualiti layanan

Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Perguruan Tinggi

Bagi tujuan untuk menilai tahap kepuasan pelajar terhadap pelaksanaan pembelajaran di PTAI, skala interpretasi skor min bagi tahap kepuasan pelajar digunakan (Tabel 3.3)

Tabel 3.3 Interpretasi Skor Min Bagi Tahap Kepuasan Pelajar PTAI

Jeda Min	Interpretasi
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.66	Sederhana
3.67 – 5.00	Tinggi

Sumber: Florence Tan (2007) Ubahsuai daripada daripada Jamil Ahmad (2002).
Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru di sekolah: Satu Penilaian. Tesis Ijazah Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Tabel 3.3 menunjukkan interpretasi skor bagi menentukan tahap kepuasan pelajar PTAI. Bagi skor min 1.00 – 2.33 menunjukkan kepuasan pelajar pada tahap rendah. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan kepuasan pelajar pada tahap sederhana. Manakala, skor min 3.66 – 5.00 bermakna kepuasan pelajar pada tahap tinggi.

Ukuran dan Penilaian Kualitatif Pelayanan Perguruan Tinggi

Pengukuran dan penilaian kualitatif yang dapat dijadikan ukuran dan penilaian mutu layanan pada perguruan tinggi adalah kepuasan pelajar khususnya sebagai pengguna utama Perguruan Tinggi, keberhasilan belajar dan penguasaan kompetensi lulusan.

Anderson (1981) mendefinisikan kepuasan pelajar sebagai integrasi dalam kehidupan kolej. Keupayaan pelajar untuk berintegrasi dalam kehidupan kolej

akan mempengaruhi keputusannya untuk meneruskan/pengajiannya di institusi berkenaan (Tinto, 1977).

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap kinerja, pelayanan serta sarana-sarana yang dimiliki. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Dan pelanggan merupakan orang yang menuntut kita memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita (Sugiyanti, 2000). Dan perlu diperhatikan bahwa: 1) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya., 2) Tidak seorangpun yang pernah menang beradu argumen dengan pelanggan., 3) Pelanggan adalah orang yang amat penting untuk kita puaskan.

Sedikitnya terdapat tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas (Sugiyanti, 2000): 1) Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi *must have*, atau *take it for granted*. Misalnya: pelajar berharap perguruan tinggi dapat mengembangkan potensi, bakat minat dan pengetahuan yang dimilikinyadengan benar; 2) Pada level kedua ini, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi: Misalnya; pelajar pergi ke bagian akademik untuk menguruskan kartu rancangan studi atau kartu hasil studi, dan staff akademik ternyata sangat ramah, informatif dan suka menolong keperluan-keperluan pelajar; 4) Pada level ketiga ini pelanggan menurut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagus sehingga membuat saya tertarik. Misalnya semua staff akademik universiti melayani pelajar dengan penuh respek dan menjelaskan segala sesuatunya secara cermat

Kajian menunjukkan bahawa sama ada seseorang pelajar mempunyai perasaan kepuasan atau ketidakpuasan dengan institusi atau fakulti akan mempengaruhi pembelajaran (Wiers-Jenssen 2002); prestasi (Pike 1991; Bean dan Bradley 1986) dan kesihatan fizikal serta psikologi mereka (Aldemir dan Gulcan 2004). Gielow dan Lee dalam Knox (1992) berpendapat walaupun kepuasan pelajar adalah satu ukuran afektif tetapi pengalaman pelajar di institusi dapat mencerminkan kejayaan institusi.

Harvey (2003) mentakrifkan maklum balas sebagai pandangan pelajar tentang pelayanan yang diterima dari institusi pengajian. Pandangan pelajar merangkumi informasi sebenarnya pelajar tentang pembelajaran dan pengajaran, kemudahan pembelajaran (perpustakaan, kemudahan komputer), persekitaran pembelajaran, (bilik kuliah, makmal, ruang social dan bangunan institusi),

kemudahan sokongan (penginapan, kemudahan kesihatan, khidmat pelajar) dan aspek eksternal lain (seperti kewangan dan pengangkutan).

Satu kajian tinjauan dijalankan oleh Aldemir dan Gulcan (2004) untuk menentukan tahap dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelajar di sebuah institusi pengajian tinggi di Turki. Dapatan kajian menunjukkan kualitas pendidikan yang diterima oleh pelajar, kualitas buku teks dan bahan pengajaran, komunikasi dengan pensyarah, pelajar yang diberi penerangan tentang keperluan kursus sebelum berdaftar serta pelajar perempuan adalah antara faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelajar. Implikasi kajian ialah pihak institusi perlu memberi perhatian kepada aspek pengambilan dan pengekalan pensyarah yang dapat menyampaikan dan berkomunikasi dengan baik.

Berdasarkan penelitian tentang Customer Satisfaction yang dilakukan Kelsey dan Bond (Kelsey, K.D. Bond, J.A. 2001. "A Model for Measuring Customer Satisfaction within An Academic Center of Excellence". In *Journal of Managing Service Quality*. Vol. 11 No. 5. p. 359-367). diperoleh beberapa atribut yang menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu lembaga pendidikan, antara lain: 1) Kepuasan akan pelayanan staf yang diberikan, 2) Perhatian yang diberikan staf pengajar akan apa yang dipelajari, 3) Kelengkapan fasilitas yang diberikan, 4) Biaya pendidikan terjangkau, 5 Respon dalam menghadapi keluhan, 6) Lembaga memberikan informasi dan solusi bagi setiap masalah yang dihadapi, 7) Latar belakang staf pengajar, 8) Promosi yang dilakukan lembaga pendidikan, 9) Imej lembaga pendidikan

Dalam model SERQUAL Parasuraman (1985), kualitas pelayanan adalah satu ukuran dinyatakan sebagai jurang perbedaaan antara harapan dan sebenarnya pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (Gronroos 1984, Parasuraman 1985). Oleh itu, asas kepada model SERQUAL adalah jurang-jurang yang dibincangkan sebagai berikut.

i. Jurang 1

Perbedaaan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan sebenarnya berdasarkan perspektif pihak manajemen.

ii. Jurang 2

Perbedaaan antara kualitas pelayanan sebenarnya dengan spesifikasi kualitas pelayanan.

iii. Jurang 3

Perbedaaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayanan yang sebenarnya.

iv. Jurang 4

Perbedaan antara kualitas pelayanan yang sebenarnya dengan komunikasi eksternal tentang pelayanan yang disampaikan.

Berdasarkan temu bual dengan kumpulan fokus, telah menghasilkan jurang kelima yang menyokong pandangan bahawa kunci utama dalam penyampaian kuaitas adalah memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan. Jurang kelima adalah seperti berikut:

v. Jurang 5

Perbedaan antara harapan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diterima.

Hasil dapatan kajian kualitatif Parasuraman (1985) juga mendapati bahawa pelanggan menggunakan kriteria yang agak sama dalam menilai kualitas pelayanan. Sebanyak 10 kriteria telah dikenalpasti dan dilabelkan sebagai penentu bagi kualitas pelayanan iaitu, mudah ditemui, komunikasi, daya saing, kesopanan, kewibawaan, kebolehpercayaan, kepekaan, keselamatan, nyata dan memahami/ mengenali pelanggan.

Ukuran keberhasilan mutu pelayanan perguruan tinggi paling kasat mata adalah: mahasiswa dapat menyelesaikan studinya tepat waktu bahkan lebih cepat dari yang seharusnya, prestasi belajarnya sama bahkan melebihi dari potensi atau kapasitas yang ada dalam dirinya, mahasiswa dapat melakukan penyesuaian diri baik di kampus, di rumah maupun di keluarga, dan di dunia kerja maupun lingkungan tempat tinggal. Dan yang sangat penting melihat mutu layanan perguruan tinggi adalah lulusan sebagai output pelayanan perguruan tinggi memiliki kualifikasi dan memenuhi standar kompetensi yang dipersyaratkan ketika terjun di dunia kerja maupun hidup di tengah-tengah masyarakat.

Sedangkan menurut model Pengurusan Kualiti ISO 9000 terdapat empat komponen asas iaitu tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, penghasilan perkhidmatan dan pengukuran, penganalisaan dan penambahbaikan. Di samping itu, terdapat tiga komponen lain, iaitu keperluan pelanggan, kepuasan pelanggan dan penambahbaikan berterusan.

KESIMPULAN

Standard pelayanan minimum merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh perguruan tinggi negeri kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Standar pelayanan minimum akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Layanan perguruan tinggi dapat diberikan melalui pemberian informasi sebenarnya kepada pelajar tentang pembelajaran dan pengajaran, kemudahan pembelajaran (perpustakaan, kemudahan komputer), persekitaran pembelajaran, (bilik kuliah, makmal, ruang sosial dan bangunan institusi), kemudahan sokongan (penginapan, kemudahan kesihatan, khidmat pelajar) dan aspek eksternal lain (seperti kewangan dan pengangkutan).

Pengukuran dan penilaian kualitas layanan perguruan tinggi adalah adalah membandingkan antara aktivitas-aktivitas pelayanan yang diberikan perguruan tinggi dengan kualitas-kualitas yang ditetapkan dalam bentuk angka atau kategori-kategori. Sedangkan penilaian pelayanan adalah proses yang melibatkan pengumpulan informasi secara sistematis dan teliti mengenai aktivitas layanan yang diberikan bagi tujuan membuat keputusan tentang keberkesanan dan kualitas layanan yang dikaji.

Secara deskriptif kuantitatif untuk mengukur dan menilai kualitas layanan perguruan tinggi adalah kepuasan pelanggan berupa skor min. Pada rentang -4 s/d 4 skor -2.40 hingga -4.00 menunjukkan amalan mutu layanan yang dikaji pada tahap sangat tidak memuaskan. Skor -0.8.00 hingga 2.39 menunjukkan pelaksanaan amalan mutu layanan yang dikaji tidak memuaskan. Skor min -0.79 hingga 0.800 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan memuaskan. Skor min 0.81 hingga 2.40 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan baik. Manakala skor min 2.41 hingga 4.00 bermakna pelaksanaan amalan mutu layanan cemerlang.

Pada rentang mean 1- s/d 5 maka interpretasi deskriptif. Skor 1.00 – 2.33 menunjukkan kepuasan pelajar pada tahap rendah. Skor min 2.34 – 3.66 menunjukkan kepuasan pelajar pada tahap sederhana. Manakala, skor min 3.66 – 5.00 bermakna kepuasan pelajar pada tahap tinggi.

Secara kualitatif pengukuran dan penilaian mutu layanan perguruan tinggi digunakan model Serqual dari Parasuraman yang mengukur mutu layanan diukur dengan mengetahui jarak antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapatkan. Dalam model Manajemen Kualitas ISO 9000 terdapat komponen asas iaitu tanggungjawab manajemen, manajemen sumber, penghasilan pelayanan dan pengukuran, penganalisaan keperluan pelanggan, kepuasan pelanggan dan penambahbaikan berterusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldemir, C. dan Gulcan, Y. 2004. *Student satisfaction in higher education*. Higher education management and policy.
- Anderson, K. L. 1981. *Post-High School Experiences and College Attrition*. Sociology of Education, 54 (January 1981
- Bean, J. P. dan Bradley. 1986. *Untangling the satisfaction-Performance relation for college students*. Journal of Higher Education, 57 (4), muka surat 393.
- Bean, J. P. dan Bradley. 1986. *Untangling the satisfaction-Performance relation for college students*. Journal of Higher Education, 57 (4), muka surat 393.
- Bowden, J. and Marton, F. (1998), *The University of Learning: Beyond Quality and Competence in Higher Education*. London : Kogan Page
- Cronbach (1963)
- Chairul Furqon. Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi* . Vo. IV. No. 4 Desember 2007.
- Djaali, Muljono, Puji, dan Ramly. 2000. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Direktorat Perguruan Tinggi, 2010
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2005. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Florence Tan
- Harvey, L., Burrows, A., dan Green, D. 1992a. Criteria of quality. Birmingham : The University of Central England.
- Harvey, L., Burrows, A. and Green, D., 1992b. *Total Student Experience: A First Report of the QHE National Survey of Staff and Students' Views of the Important Criteria for Assessing the Quality of Higher Education*. Birmingham, QHE.
- Jamil Ahmad 2002. Pemupukan Budaya penyelidikan di kalangan guru sekolah: Satu penilaian. Latihan Ilmiah Ijazah Kedoktoran. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kelsey, K.D. Bond, J.A. 2001
- Knox, W. E., Lindsay, P., dan Kolb, M. N. 1992. *Higher Education, College Characteristics and Student Experiences*. The Journal of Higher Education.
- Kotler P. and Karen FAF. 1995. *Strategic Marketing for Educational Institution*. Second Ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Lovelock

- Luke, C. 1997. *Quality assurance and women in higher education*. Higher Education, Vol. 33. Muka surat 433 - 451. Netherlands : Kluwer Academic Publishers. Dalam <http://content.epnet.com>
- arasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. 1985. ,4 *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Fall 1985
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.H., dan Berry, L.L. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, 67, 4, 420-450.
- Parasuraman A. Zeithaml VA., and Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Pike, G. R. 1991. *The effects of background, coursework and involvement on student grades and satisfaction*. Research in Higher Education, 32 (1), muka surat 15
- Saravanan R. and Rao KSP. 2007. *Service Quality from the Customer's Perspective: An Empirical Investigation*. The Quality Management Journal, Vol. 14, Iss. 3. Milwaukee: American Society for Quality.
- Sharifah Hapsah Syed Hassan. 2007. Asia Pacific Quality Network Conference & AGM. *Emerging challenges, emerging practices; Sharing a global vision of quality assurance in higher education*. Putra World Trade Center, Kuala Lumpur. 4-7 February 2007.
- Sugiyanti. 2000. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Stufflebeam, D. L. 2003. *The CIPP Model for evaluation*. Dalam International handbook of educational evaluation. The Netherlands : Kluwer Academic Publishers Stufflebeam dan Shrinkfield, 1985
- Tinto, V. 1975. *Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research*. Review of Educational Research, 45 (Winter 1975), 89-125
- Wiersma, W. 2000. *Research methods in education : An introduction*. Ed. Ke-7. Boston : Allyn dan Bacon.
- Wiersma, W. 2000. *Research methods in education : An introduction*. Ed. Ke-7. Boston : Allyn dan Bacon.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., dan Grogard, J. 2002. *Student-satisfaction: Towards an empirical decomposition of the concept*. Quality in Higher Education 8

- Zeithaml, V. A., Berry, L.L. dan Parasuraman, A. 1996. 'The Behavioral Consequences of Service Quality', *Journal of Marketing*, 60 (April), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. dan Parasuraman, A. 1993. *The nature and determinants of customer expectations of service*. Journal of the Academy of Marketing Science, 21(1),muka surat 1-12.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A dan Berry, L. L. 1990. *Delivering quality service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : Free Press.