

**PENGARUH EVALUASI MUTU INTERNAL (EMI) LEMBAGA
PENDIDIKAN TENAGA KEPENDIDIKAN (LPTK) TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN *STAKEHOLDERS*
PADA LAYANAN JASA PERGURUAN TINGGI
(STUDI ANALISIS PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI
KABUPATEN GRESIK)**

Sri Uchtiawati¹, Irwani Zawawi²

¹ *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Gresik
sri.uchtiawati@gmail.com*

² *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Gresik
irwanizawawi@gmail.com*

Abstrak

Hasil penelitian ini mengungkapkan tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi, yang merupakan suatu tolok ukur terhadap kepuasan *stakeholders*. Untuk itu, maka tuntutan yang harus dipenuhi adalah bagaimana pengelola dapat melakukan layanan dengan memenuhi standar mutu yang ditetapkan, kemudian dianalisis untuk mengetahui pencapaian kinerja masing-masing prodi kependidikan; dan dari pencapaian kinerja ini bisa direncanakan implementasi program pengembangan. Pedoman Pengisian Evaluasi Mutu Internal Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (EMI-LPTK) ini disusun untuk melengkapi (1) Alat Evaluasi Mutu Internal Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, (2) Rubrik Alat Evaluasi Mutu Internal Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, serta (3) Pedoman Pemanfaatan Data Evaluasi Mutu Internal.

Metode Penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan dan dokumentasi dimana hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) dikorelasikan dengan kepuasan mahasiswa selaku *stakeholder*. Hasil Penelitian membuktikan bahwa hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi di Kabupaten Gresik/LPTK, setelah dilakukan dianalisis, adalah: Capaian Standar Evaluasi Mutu Internal (EMI) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Muhammadiyah Gresik adalah Standar Isi (X_1) dengan koefisien regresi $b_1 = 0,148$ dengan koefisien korelasi $R_1 = 0,220$. Capaian Standar EMI yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris adalah Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) dengan koefisien regresi $b_4 = 0,045$ dengan koefisien korelasi $R_4 = 0,122$. Capaian Standar EMI yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Matematika dan Bahasa Inggris adalah Standar Kompetensi Lulusan (X_3) dengan koefisien regresi $b_3 = 0,076$ dengan koefisien korelasi $R_3 = 0,186$. Sedangkan secara keseluruhan pengaruh capaian nilai standar EMI terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Gresik didapat bahwa terdapat pengaruh antara Capaian Standar EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Untuk Kepuasan layanan Jasa Perguruan Tinggi dalam lingkup Departemen Agama, kepuasan layanan jasa pendidikan yang paling dirasakan adalah: bentuk jaminan (assurance) (X_4), yang berupa kesopanan dan keramahtamahan personel dalam memberikan pelayanan, sedangkan layanan jasa yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah masih kurangnya kemampuan pihak perguruan tinggi dalam memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (reliability) (X_2), terutama mekanisme (cara kerja) pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam mengelola Jasa pendidikan tinggi, seyogyanya dilakukan Evaluasi Mutu Internal (EMI), dan untuk kepuasan layanan jasa yang diharapkan oleh *stakeholders*, maka alur untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan pengelolaan Perguruan Tinggi, ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kata Kunci : *Evaluasi Mutu Internal, Standar Operasional Prosedur.*

Abstract

The result of this study showed about the implementation of high-level education, which is a benchmark of *stakeholders'* satisfaction. Thus, the demand should be fulfilled is how the administrators do service with defined quality standard, then analyzed specifically to know the work outcome for every education department; then from the outcome, the implementation of development program can be designed. The Guideline of fulfillment for Internal Quality Evaluation of Personnel Education Institution (EMI-LPTK) is designed to complete (1) instrument of internal quality evaluation of personnel education institution, (2) rubrics of internal quality evaluation of personnel education institution, and (3) guideline of utilization for internal quality evaluation data.

The method of the study was conducted through field study and documentation in which the result of internal quality evaluation (EMI) was correlated with students' satisfaction as *stakeholder*. The result of the study proved that the result of internal quality evaluation (EMI) conducted by University in Gresik, after analyzed, : Standard outcome internal quality evaluation which had a significant effect on mathematic students' satisfaction was content standard (X_1) with regression coefficients $b_1 = 0,148$ with correlation coefficients $R_1 = 0,220$. Standard outcome of EMI which had the most significant effect on English education students' satisfaction was lecturers and personnel standard (X_4) with regression coefficient $b_4 = 0,045$ with correlation coefficient $R_4 = 0,122$. Standard outcome of EMI which had the most significant effect on mathematic and English Education students' satisfaction was standard of alumna competence (X_3) with regression coefficient $b_3 = 0,076$ with correlation coefficient $R_3 = 0,186$. Overall, the effect of score outcome of EMI Standard on faculty of teacher training and education students' satisfaction showed that there was an effect of EMI Standard outcome (X) on students' satisfaction (Y). For University service satisfaction in religion department scope, kinds of education service satisfaction include: assurance (X_4), in the form of personnels' politeness and hospitality in giving service. While the poor services include the ability of university personnels in giving reliability service (X_2), especially the mechanism of service.

Thus, it could be concluded that in managing high-level education, Internal quality evaluation (EMI) should be conducted, and for the service satisfaction expected by *stakeholders*, the steps on the implementation should be reflected on Standard Operating Procedure (SOP).

Keywords : *Internal Quality Evaluation, Standard Operating Procedure.*

PENDAHULUAN

Layanan penyelenggaraan pendidikan pada suatu lembaga pendidikan merupakan suatu tolok ukur terhadap kepuasan *stakeholders*. sehingga tuntutan yang harus dipenuhi adalah bagaimana pengelola dapat melakukan layanan dengan memenuhi standar mutu yang ditetapkan antara lain Standar Nasional Pendidikan, agar dapat memberikan kepuasan pada *stakeholders*, sebagai pengguna jasa pendidikan tinggi, dan untuk dapat memperoleh kepuasan layanan tentunya harus ditetapkan alur atau Standar Operasional Prosedur yang baku. Budaya peningkatan mutu pendidikan akan tinggi akan dapat dilaksanakan dengan baik bila penyelenggara/pengelola Perguruan Tinggi terbiasa untuk melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, dimana pada jenjang Pendidikan Tinggi dikenal dengan SPMI-PT, yang merupakan suatu sistem yang menerapkan proses penjaminan mutu (*Quality assurance*) artinya sebuah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan. Demikian juga dalam ketentuan lain juga dikatakan sebagai *Quality management system* (sistem manajemen mutu) yang artinya adalah suatu sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi/institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana dan proses/prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan (*continous improvement*). Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen yang menjamin kesesuaian antara proses dengan *output* yang dihasilkan yang akan

memberikan kepuasan *stakeholders*.

Pada penerapan sistem Penjaminan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi memperkenalkan sebuah pergeseran dari paradigma yang bertumpu kepada inspeksi eksternal menuju paradigma yang bertumpu kepada tanggung jawab tiap pemangku kepentingan pendidikan untuk menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan. Seperti yang dikemukakan Sonhadji (tanpa tahun) bahwa "pengembangan institusi untuk menjawab tantangan masa depan terdiri dari peningkatan kualitas pelaksanaan 'Tri Darma Perguruan Tinggi', mempertahankan jati diri perguruan tinggi, sebagai wahana masyarakat intelektual, mengembangkan integritas perilaku dan kualitas kehidupan internal kampus, dan usaha ini ditunjang oleh pengembangan sistem pengelolaan sumber daya yang kokoh dan efisien serta kepemimpinan yang efektif".

Pergeseran ini menunjukkan peran aktif pengelola pendidikan untuk melakukan penjaminan mutu secara internal, dimana secara garis besar akan didasarkan atas dimensi mutu yang antara lain adalah: (1) *Realiability*: Tingkat ketangguhan dan ketelitian dalam pelayanan; (2) *Assurance*: Tingkat Jaminan mutunya; (3) *Tangibles*: Tingkat penyediaan fasilitas fisik, peralatan, material dan personalia dalam melakukan pelayanan; (4) *Empathy*: Perhatian terhadap *stakeholders*; (5) *Responsiveness*: Tanggapan dan bantuan yang cepat dan akurat dalam pelayanan. Untuk melakukan hal itu, maka yang berkembang saat ini adalah ditetapkannya standar mutu melalui Badan

Standar Nasional Pendidikan (BSNP).

Setelah adanya penataan dibidang pendidikan, maka bagaimanakah kualitas dari pelaksanaan pendidikan tersebut, disinilah diperlukan adanya suatu penjaminan mutu yang dilakukan oleh perguruan tinggi khususnya pada Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK), karena tantangan globalisasi berarti lembaga pendidikan di Indonesia harus mampu bersaing baik secara internal, maupun secara eksternal terhadap negara lain, dan apabila kita perhatikan kualitas pendidikan saat ini maka, berdasarkan data dalam "... Education For All (EFA) Global Monitoring Report 2011: *The Hidden Crisis, Armed Conflict and Education* yang dikeluarkan Organisasi Pendidikan, Ilmu Pengetahuan, dan Kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNESCO) yang diluncurkan di New York, Senin (1/3/2011), indeks pembangunan pendidikan atau *education development index* (EDI) berdasarkan data tahun 2008 adalah 0,934. Nilai itu menempatkan Indonesia di posisi ke-69 dari 127 negara di dunia. EDI dikatakan tinggi jika mencapai 0,95-1. Kategori medium berada di atas 0,80, sedangkan kategori rendah di bawah 0,80..." Dengan demikian Negara Indonesia harus mampu menciptakan pendidikan berkualitas, dalam arti mutu pendidikan yang terjamin, terutama pada jenjang pendidikan tinggi, sehingga dapat menghantarkan lulusan yang siap bersaing dengan negara lain atau mampu bersaing secara global, yang tentunya hal ini harus dipersiapkan oleh Perguruan tinggi agar mampu menghantarkannya, untuk dapat menjawab tantangan pencapaian kualitas/mutu,

maka pengelola hendaknya menjamin mutu atas pelaksanaan pendidikan tersebut.

Dengan berdasarkan pada sejumlah permasalahan yang dihadapi Perguruan Tinggi, berkaitan dengan kepuasan *stakeholders*, dan berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka bagaimana Penerapan Evaluasi Mutu Internal (EMI) pada Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan jasa Perguruan Tinggi, yang dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan telah melakukan penjaminan mutu internal atas inisiatif sendiri, melalui Evaluasi Mutu Internal (EMI) dan sesuai dengan standar yang tertera dalam indikator Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP), (2) Apakah standar yang dipergunakan sebagai tolok ukur Evaluasi Mutu Internal (EMI) secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dan (3) Bagaimana Model Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan untuk menjamin mutu berdasarkan Evaluasi Mutu Internal (EMI), pada LPTK/ Perguruan Tinggi

Adapun Dasar Hukum penjaminan Mutu dalam melakukan pengelolaan Perguruan Tinggi antara lain adalah:

1. Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. *Higher Education Long Term Strategy* (HELTS) 2003 – 2010
3. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Direktorat pendidikan Tinggi th 2003
4. Pokja Penjaminan Mutu (*Quality*

Assurance), Direktorat Pendidikan Tinggi th 2003

5. Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
6. Peraturan Pemerintah nomor: 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
7. Peraturan Pemerintah nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
8. Undang-undang nomor 12 tahun 2012,

Penjaminan mutu Pendidikan Tinggi merupakan suatu bentuk kegiatan yang sistemik untuk meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu sebagaimana dimaksud pada ayat, 1 dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar Pendidikan Tinggi, dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu melampaui standar nasional pendidikan tinggi, dan paling tidak terdapat 3 kategori untuk menilai *output* yang telah dihasilkan oleh sebuah institusi yaitu belum mencapai standar, memenuhi standar, serta melampaui standar, dimana ketentuan ini sudah ditetapkan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan.

Kepuasan stakeholder

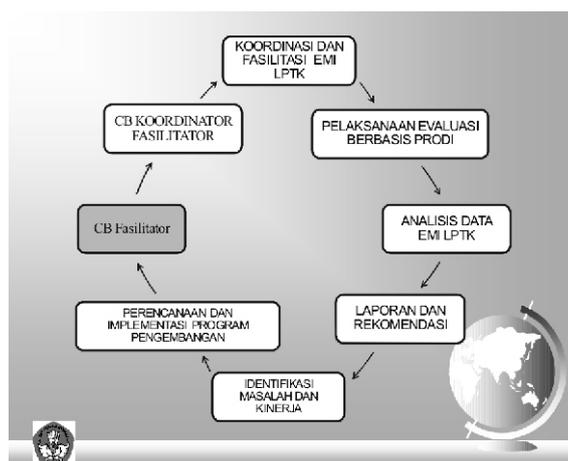
Kepuasan *stakeholder* akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, yang merupakan kunci jaminan mutu. Menurut Gr? nroos dalam (Al-Alak & Alnaser, 2012:157), kualitas pelayanan meliputi: (1) kualitas teknis mengacu pada apa

yang dihasilkan, apa yang disampaikan kepada pemangku kepentingan, (2) Kualitas fungsional mengacu pada cara apa dan bagaimana hal itu disampaikan dan (3) kualitas gabungan teknis, fungsional dan artistik mengacu pada citra perguruan tinggi. Dari kualitas layanan, maka bagaimana pengelolaan dari suatu perguruan tinggi, akan memberikan suatu; kepuasan atau ketidak puasan, bagi pengguna jasa tersebut, karena dalam pengelolaan tersebut akan menghasilkan suatu produk, dan bagaimanakah produk yang dihasilkan oleh perguruan tinggi, maka beberapa pendapat yang telah mengemukakan hal tersebut, diantaranya adalah; sebagaimana yang dikemukakan oleh Ndraha (1988:65) setidaknya terdapat dua macam produk dari perguruan tinggi, yaitu " (a) nilai tambah manusiawi yang diperoleh mahasiswa, sehingga ia diharapkan siap memasuki dunia nyata dan masyarakat.yang termasuk dalam katagori ini pembetulan dan transformasi nilai, katagori inilah merupakan produk perguruan tinggi sebagai proses *educatif* dan proses pertimbangan (*value judgment*), (b) penemuan ilmiah (*scientific discoveries*) serta dengan adanya inovasi dibidang tehnologi (*technological innovation*) inilah produk perguruan tinggi sebagai proses".

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan Penjaminan Mutu, sehingga Lembaga tergolong Profesional, efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan dan Layanan Jasa Perguruan

Tinggi. Hal ini dinilai penting karena Standar Operasional Prosedur (SOP), adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dari masing-masing unit kerja, sampai pada Institusi, dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja, berdasarkan indikator- indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.



Sumber: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan dan Kebudayaan dan Penjaminan Mutu Pendidikan

Gambar : Alur pelaksanaan EMI LPTK

Untuk melakukan kegiatan pada setiap tahapan atau siklus pelaksanaan pada Evaluasi Mutu Internal di Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan adalah sebagai berikut: (1) Tim Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (TPM-PT), jika belum ada, maka Pimpinan Perguruan Tinggi membentuk dan memfungsikan Tim Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (TPM-PT) dalam bentuk Kantor, Lembaga, Unit, Institusi, Biro, Badan, atau apa pun namanya. Kalau sudah ada, Pimpinan Perguruan Tinggi memfungsikan TPM-PT, (2) Program Studi Kependidikan, TPM-PT mengkoordinasi Prodi Kependidikan yang ada di Perguruan Tinggi yang bersangkutan. Kemungkinan pertama seluruh prodi di Perguruan Tinggi adalah Prodi Kependidikan kalau bentuk Perguruan Tinggi adalah PT-LPTK seperti STKIP. Kemungkinan

kedua sebagian prodi di Perguruan Tinggi, adalah Prodi Kependidikan kalau bentuk Perguruan Tinggi, adalah Perguruan Tinggi umum yang didalamnya memiliki Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan/LPTK seperti Universitas, dan kemungkinan ketiga adalah program studi pendidikan agama yang merupakan program studi pada Sekolah Tinggi Ilmu Agama, (3) Pengisian Instrumen EMI-LPTK; Pengisian instrumen EMI-LPTK bersama bukti-bukti fisik pendukung data isiannya. Pengisian instrumen ini di bawah koordinasi TPM-PT, (4) Analisis Data EMI-LPTK; dari pengisian instrumen EMI-LPTK tersebut dapat dilakukan analisis data EMI-LPTK pada Program Studi Kependidikan di bawah koordinasi LPM-PT, (5) Identifikasi Pencapaian Kinerja. Program Studi

Kependidikan melakukan identifikasi pencapaian kinerja pada program studi yang

Vincent (dalam Komariah, 2005: 14) menyatakan bahwa terdapat indikator yang terkait dengan mutu, yakni: (1) sistem kualitas berorientasi pada kepuasan pelanggan dimana Institusi merancang produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan melalui riset pasar, proses produksi dilaksanakan dan dikendalikan secara benar (2) mengutamakan adanya partisipasi aktif manajemen puncak (*top management*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus, (3) memerlukan pemahaman dari setiap orang akan tanggung jawab yang spesifik terhadap kualitas, (4) manajemen dituntut melakukan segala sesuatunya dengan perencanaan yang matang, (5) memandang bahwa kualitas adalah merupakan cara hidup (*way of life*).

Pelaksanaan Evaluasi Mutu Internal (EMI) merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi secara internal (*internally driven*), untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan oleh perguruan tinggi sendiri secara berkelanjutan (*continuous improvement*). EMI LPTK merupakan instrumen evaluasi diri yang akan ditinjau secara berkala, disesuaikan dengan kondisi-kondisi internal program studi kependidikan yang berlaku di Indonesia sesuai dengan tuntutan nasional, perkembangan di dunia internasional, dengan membuka peluang pengembangan sesuai dengan kebutuhan PT/ Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, adapun yang dimaksudkan dengan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan adalah Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan Pendidikan Profesi Guru (PPG) sesuai dengan

Surat keputusan Mendiknas no. 022/P/2009. Evaluasi Mutu Internal - LPTK berfungsi sebagai alat evaluasi diri kelembagaan bagi program Studi Kependidikan, disusun untuk mengukur kinerja Program Studi Kependidikan. Evaluasi Mutu Internal - LPTK merupakan instrumen evaluasi diri yang diisikan oleh ketua program studi, dan akan ditinjau secara berkala, setidaknya dalam kurun waktu satu tahun disesuaikan dengan kondisi-kondisi internal program studi kependidikan, maupun Lembaga Pendidikan Tenaga Keependidikan, yang berlaku di Indonesia sesuai dengan tuntutan nasional, perkembangan di dunia internasional, dengan membuka peluang pengembangan sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi/Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan.

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Jadi apa yang diterima oleh pelanggan inilah yang dapat dijadikan tolok ukur terhadap kepuasan, dan kepuasan itu adalah merupakan respon dari para pengguna jasa, maka bagi pengelola perguruan tinggi akan memperhatikan indikator kepuasan tersebut, sedangkan dalam bidang jasa pendidikan kepuasan ini menjadi bagian yang ada pada mutu.

Untuk memberikan suatu motivasi terhadap Pengelola Pendidikan Tinggi, maka diantaranya diterapkan suatu Pengembangan

sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia dengan tahapan sebagai berikut: (1) Memasukkan program Sistem Penjaminan Mutu dalam agenda Dikti, (2) Perlunya memasukkan komitmen tentang pencapaian mutu dalam renstra setiap universitas.(3) Memasukan evaluasi tentang mutu dalam laporan tahunan, hal ini merupakan salah satu mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas perguruan tinggi. (4) Perlunya peran aktif dosen, mahasiswa dan alumni. (5) Perlunya menjalin kerjasama dengan pengguna alumni/lulusan universitas, mengenai masukan dan kritikan dalam pelaksanaan pendidikan, sebagaimana pengalaman yang diperoleh dari alumni yang bergabung di perusahaan tertentu (spesifikasi kepuasan dari konsumen). (artikel oleh: Lisbeth Mariana Simanjuntak)

METODE PENELITIAN

Pada tahun pertama metode penelitian yang dilakukan adalah: (1) penelitian korelasi atau korelasional yakni merupakan suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut, sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Faenkel dan Wallen, 2008:328). Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian untuk mendiskripsikan hubungan antara hasil Evaluasi Mutu Internal, dengan kepuasan *stakeholder* dalam melakukan layanan jasa perguruan tinggi. Jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik/tingkat

hubungan yang disebut dengan korelasi (Mc Millan dan Schumacher, dalam Syamsuddin dan Vismaia, 2009:25). Penelitian korelasional menggunakan instrumen untuk menentukan apakah, dan untuk tingkat apa, terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat dikuantitatifkan. Hasil penelitian korelasional juga mempunyai implikasi untuk pengambilan keputusan (Zechmester, 2009:1), Tingkatan hubungan diungkapkan sebagai suatu koefisien korelasi yakni alat statistik untuk menerangkan keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Perguruan Tinggi yang memiliki Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan/Lembaga Pendidik Tenaga Kependidikan, Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan yang telah melakukan Evaluasi Mutu Internal (EMI).

Penelitian ini dibatasi pada, standar-standar yang diterapkan pada instrumen Evaluasi Mutu Internal (EMI), Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan. Dengan **Populasi** adalah mahasiswa pada Lembaga Pendidik Tenaga Kependidikan/Perguruan Tinggi dengan status yang masih aktif tercatat sebagai mahasiswa, dan Sampel adalah sebagian dari mahasiswa disetiap angkatan, dengan menggunakan penentuan *cluster random sampling*. Kemudian menetapkan Variabel tergantung (Y) adalah tingkat kepuasan mahasiswa yang diukur berdasarkan skor antara 1 sampai 5 (sangat tidak puas sampai dengan sangat puas), yang diberikan kepada responden. Variabel bebas (X) adalah hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) pada program studi yang diduga

dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam mempersepsikan mutu layanan jasa pendidikan tinggi. Jenis data yang diperlukan: (a). data primer yang diambil dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) tentang kepuasan *stakeholders* dalam layanan jasa perguruan tinggi. Pelaksanaan Observasi dan wawancara yang dikembangkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut,

(1) *Participatory Action Research* (PAR) dimana pendekatan ini dipergunakan untuk metode observasi dan wawancara secara terstruktur dan mendalam. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu secara individu ketika data yang diperlukan terkait dengan informan inti (*key informant*) dan juga wawancara secara kelompok ketika terkait dengan informasi yang memerlukan beberapa pandangan dilokasi penelitian. (2) *Focus Group Discussion* merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui diskusi bersama oleh beberapa peserta dengan menggunakan tema atau fokus, dimana pada penelitian ini pembahasan tentang dokumen mutu yang merupakan hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI), dibahas bersama untuk menyesuaikan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. (b). data sekunder yang diambil dari hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) yang dilakukan oleh LPTK/Perguruan Tinggi Swasta, Data stuktur organisasi Perguruan Tinggi

Analisa data: Pelaksanaan analisa pada penelitian ini yang digunakan adalah model korelasi, yang dibantu dengan komputer SPSS versi 1,4. yang menurut Gay dalam Sukardi (2004:166) penelitian korelasi merupakan salah

satu bagian penelitian *ex-postfacto* karena biasanya peneliti tidak memanipulasi keadaan variabel yang ada dan langsung mencari keberadaan hubungan dan tingkat hubungan variabel yang direfleksikan dalam koefisien korelasi.

Diagram pendekatan penelitian ini meliputi 2 tahun, yakni pada tahun pertama: terdiri dari: perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, dari langkah-langkah ini kemudian dijabarkan menjadi kegiatan perencanaan yang diawali dengan studi pendahuluan dimana kegiatan ini untuk mengkaji permasalahan yang terkait dengan penerapan Evaluasi Mutu Internal (EMI), dan tahun kedua dilakukan pembuatan Model Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan pada data yang dihasilkan pada penelitian tahun pertama, yang berupa, analisa kepuasan *stakeholders* terhadap layanan jasa perguruan tinggi, melalui hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) dengan tahapan sosialisasi dan validasi pakar, pada SOP Ini dilengkapi dengan Kartu Mutu, dan Dokumen Mutu, dalam

pelayanan Jasa perguruan Tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Berdasarkan atas nilai capaian Evaluasi Mutu Internal, maka, korelasi Capaian EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Print Out Capaian EMI (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y), adalah:

Hal-hal yang dapat diketahui dari Print Out, antara lain :

- Persamaan regresi Y atas X : $Y = 3,048 + 0,039 X$ (Tabel Coefficients)
- Dari tabel ANOVA, didapat P-value (sig) = $0,000 < \alpha$, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara Capaian EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) pada taraf signifikansi 0,05
- Uji signifikans koefisien regresi didapat, P-value (sig) = $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak atau koefisien regresi b signifikan (Tabel Coefficients). Artinya variabel X

Capaian EMI pada Program studi FKIP bidang matematika:

Tabel 1. Hasil EMI (Matematika)

Rekap Nilai	Nilai capaian perstandar	Sebutan
1. Standar Isi	82,86	Baik
2. Standar proses	88,89	Sangat baik
3. Standar kompetensi lulusan	61,43	Lebih dari cukup
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan	85,71	Baik
5. Ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan	84,29	Baik
6. Pengelolaan program studi	86,67	Sangat baik
7. Standar pembiayaan	95,71	Sangat baik
8. Standar penilaian	82,14	Baik
9. Standar penelitian	48,21	Cukup
10. Standar pengabdian kepada masyarakat	78,57	Baik
Rata-rata terbobot	78,78	Baik

Capaian EMI pada Program studi FKIP bidang bahasa:

Tabel 2. Hasil EMI Bahasa

Rekap Nilai	Nilai capaian perstandar	Sebutan
1. Standar Isi	95,71	Sangat Baik
2. Standar proses	90,48	Sangat baik
3. Standar kompetensi lulusan	78,57	Sangat baik
4. Standar pendidik dan tenaga kependidikan	79,22	Baik
5. Ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan	92,86	Sangat baik
6. Pengelolaan program studi	79,05	Baik
7. Standar pembiayaan	84,29	Baik
8. Standar penilaian	94,64	Sangat Baik
9. Standar penelitian	50,00	Cukup
10. Standar pengabdian kepada masyarakat	35,71	Perbaikan
Rata-rata terbobot	78,15	Baik

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y pada taraf signifikansi 0,05.

- d. Koefisien korelasi $R = 0,073$, termasuk sangat rendah, sedangkan koefisien determinasi $R^2 = 0,005$ (tabel Model Summary). Artinya: sekitar 0 % variabel X mempengaruhi perubahan variabel Y ,

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.073(a)	.005	.005	.955

a Predictors: (Constant), x

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.430	1	77.430	84.940	.000(a)
	Residual	14461.473	15864	.912		
	Total	14538.903	15865			

a Predictors: (Constant), x

b Dependent Variable: y

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	3.048	.025		120.310	.000
	x	.039	.004	.073	9.216	.000

a Dependent Variable: y

sisanya 100 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan.

Berdasarkan program studi:

Pada program studi matematika

Didapat bahwa capaian standar EMI yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Capaian EMI Standar Isi (X_1), 2) Capaian Standar Proses (X_2), 3) Capaian Standar Kompetensi Lulusan (X_3), 4) Capaian Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan (X_5), dan 5) Capaian Standar Penelitian (X_9). Capaian standar EMI yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Capaian Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4), 2) Capaian Standar Pengelolaan Prodi (X_6), 3) Capaian Standar Pembiayaan (X_7), 4) Capaian Standar Penilaian (X_8), dan 5) Capaian Standar Pengabdian pada Masyarakat (X_{10}).

Keseluruhan pengaruh capaian nilai standar EMI terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Matematika FKIP didapat bahwa terdapat pengaruh antara Capaian Standar EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Pada program studi bahasa

Didapat bahwa capaian standar EMI yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Capaian Standar Kompetensi Lulusan (X_3), 2) Capaian Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4), dan 3) Capaian Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan (X_5).

Capaian standar EMI yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: Capaian Evaluasi Mutu Internal, 1) Standar Isi (X_1), 2) Capaian Standar Proses (X_2), 3) Capaian Standar Pengelolaan Prodi (X_6), 4)

Capaian Standar Pembiayaan (X_7), 5) Capaian Standar Penilaian (X_8), 6) Capaian Standar Penelitian (X_9), dan 7) Capaian Standar Pengabdian pada Masyarakat (X_{10}).

Pengaruh masing-masing capaian nilai standar EMI terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Matematika dan Bahasa

Didapat bahwa capaian standar EMI yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Capaian EMI Standar Isi (X_1), 2) Capaian Standar Proses (X_2), 3) Capaian Standar Kompetensi Lulusan (X_3), 4) Capaian Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4), dan 5) Capaian Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan (X_5), 6) Capaian Standar Pembiayaan (X_7), dan 7) Capaian Standar Pengabdian pada Masyarakat (X_{10}).

Capaian standar EMI yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Capaian Standar Pengelolaan Prodi (X_6), 2) Capaian Standar Penilaian (X_8), dan 3) Capaian Standar Penelitian (X_9).

Sedangkan secara keseluruhan pengaruh capaian nilai standar EMI terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Matematika dan Bahasa FKIP didapat bahwa terdapat pengaruh antara Capaian Standar EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Paling berpengaruh pada FKIP

Program Studi Matematika adalah Standar Isi (X_1) dengan koefisien regresi $b_1 = 0,148$ dengan koefisien korelasi $R_1 = 0,220$.

Program Studi Bahasa adalah Standar Pendidik

dan Tenaga Kependidikan (X_4) dengan koefisien regresi $b_4 = 0,045$ dengan koefisien korelasi $R_4 = 0,122$.

Matematika dan Bahasa adalah Standar Kompetensi Lulusan (X_3) dengan koefisien regresi $b_3 = 0,076$ dengan koefisien korelasi $R_3 = 0,186$.

Untuk mendapatkan suatu kepuasan pada layanan jasa perguruan tinggi, maka berdasarkan hasil analisis antara penerapan Evaluasi Mutu Internal (EMI), ditetapkan Model Standar Operasional Prosedur (SOP), yang terdiri dari:

1. Analisis Data Kepuasan mahasiswa terhadap layanan jasa pada Sekolah Tinggi Agama Islam

Analisis data kepuasan mahasiswa terdiri;

Tangibles (X1)

adalah bukti langsung/fisik dari jasa pendidikan tinggi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa bukti langsung/fisik dari jasa pendidikan tinggi (*tangibles*) yang paling dirasakan mahasiswa adalah adanya sarana komunikasi yang secara cepat dapat dihubungi (X1 9), sedangkan yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah belum adanya penerbitan kampus (X1 8).

Reliability (X2)

adalah kemampuan pihak perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

No	Standar	Identifikasi	Sub Proses
1.	Standar Isi	Proses Pendukung langsung	Peninjauan kurikulum
			Dokumen implementasi monitoring
			Penetapan RPS/rencana program studi
			Relevansi matakuliah
			Penyusunan SAP
		Proses Inti	Kegiatan Pembelajaran
			Kegiatan Praktikum
			Kegiatan Magang
			Penetapan Standar Penilaian
2.	Standar Kompetensi Lulusan	Kelulusan Mahasiswa	Penentuan Kelulusan
			Pendaftaran Wisuda
			Pelaksanaan Wisuda
			Penyusunan skripsi dan ujian skripsi

(Draft SOP dalam lampiran 15)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pihak perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (*reliability*) yang

paling dirasakan mahasiswa adalah adanya relevansi jurusan/program studi yang dikelola dengan kebutuhan (X2 1), sedangkan yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah

Statistics

		x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
N	Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean		2.58	3.36	4.00	2.31	3.25	2.94	2.89	1.61	4.44
Std. Deviation		.554	.543	.586	.467	.732	.630	.747	.688	.607

mekanisme (cara kerja) pelayanan (X2 12).

Responsiveness (X3) atau daya tanggap adalah keinginan para personel/karyawan Perguruan Tinggi untuk membantu dan memberikan layanan kepada mahasiswa dengan tanggap.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa keinginan para personel/karyawan PT untuk membantu dan memberikan layanan kepada mahasiswa dengan tanggap (*responsiveness*) yang paling dirasakan mahasiswa adalah aktifitas di bidang keagamaan (X3 8), sedangkan

Statistics

		x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x210	x211	x212	x213
N	Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean		3.58	3.11	2.97	3.17	3.72	2.97	3.53	3.28	2.86	3.08	2.92	2.58	3.00
Std. Deviation		.604	.523	.654	.655	.741	.654	.774	.849	.899	.937	.806	.770	.926

yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah kemampuan dosen dalam mencermati berbagai kondisi yang timbul pada saat kegiatan akademik/perkuliahannya berlangsung (X3 3).

Assurance (X4)

adalah segala bentuk jaminan layanan yang diberikan Perguruan, Tinggi.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa bentuk jaminan layanan yang diberikan PT (*assurance*) yang paling dirasakan mahasiswa adalah kesopanan dan keramah-tamahan personel dalam memberikan pelayanan (X4 6), sedangkan yang masih kurang dirasakan

Statistics

		x31	x32	x33	x34	x35	x36	x37	x38	x39	x310
N	Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean		3.03	3.31	2.67	3.19	2.92	3.42	3.19	3.92	3.00	3.28
Std. Deviation		.736	.668	.586	.624	.874	.649	.624	.649	.632	.659

mahasiswa adalah *performance* alumni dalam kehidupan bermasyarakat (X4 4) dan kepercayaan terhadap personel/staf PT (X4 5)

Emphaty X5,

adalah kemudahan dan perhatian yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa

emphaty yang paling dirasakan mahasiswa adalah kemudahan komunikasi antara mahasiswa dengan karyawan/personel PT (X52), sedangkan yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah masih kurangnya perhatian pribadi dari Perguruan Tinggi/personel kepada mahasiswa (X53)

Statistics

		x41	x42	x43	x44	x45	x46	x47	x48
N	Valid	36	36	36	36	36	36	36	36
Mean		3.47	3.56	3.47	3.42	3.42	4.50	3.58	3.92
Std. Deviation		.506	.558	.506	.500	.554	.507	.500	.692

Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Pendidikan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Daruttaqwa atas layanan jasa pendidikan yang paling dirasakan adalah: bentuk jaminan

(*assurance*) (X4), yang berupa kesopanan dan keramahmatan personel dalam memberikan pelayanan, sedangkan yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah masih kurangnya kemampuan pihak perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

Statistics

		x51	x52	x53	x54
N	Valid	36	36	36	36
Mean		3.50	3.72	3.25	3.47
Std. Deviation		.775	.615	.554	.654

segera, akurat dan memuaskan (*reliability*) (X2), terutama mekanisme (cara kerja) pelayanan.

dilakukan pada setiap Perguruan Tinggi Swasta di kabupaten Gresik, yang menjadi dasar pemetaan kualitas/mutu adalah hasil dari akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT.

KESIMPULAN

1. Evaluasi Mutu Internal (EMI) belum

Statistics

		x1	x2	x3	x4	x5
N	Valid	324	468	360	288	144
Mean		3.23	3.17	3.19	3.67	3.49
Std. Deviation		1.025	.806	.738	.641	.669

2. Setiap program studi memiliki capaian Evaluasi Mutu Internal (EMI) tidak sama, dan hasil capaian: paling berpengaruh pada kepuasan mahasiswa:
 - a) Program Studi Matematika adalah Standar Isi (X_1) dengan koefisien regresi $b_1=0,148$ dengan koefisien korelasi $R_1 = 0,220$.
 - b) Program Studi Bahasa adalah Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan (X_4) dengan koefisien regresi $b_4 = 0,045$ dengan koefisien korelasi $R_4=0,122$.
 - c) Program Studi Pendidikan Matematika dan Bahasa Inggris adalah Standar Kompetensi Lulusan (X_3) dengan koefisien regresi $b_3= 0,076$ dengan koefisien korelasi $R_3=0,186$,
 - d) Secara keseluruhan pengaruh capaian nilai standar EMI terhadap kepuasan mahasiswa pada didapat bahwa terdapat pengaruh antara Capaian Standar EMI (X) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
3. Draft Standar Operasional Prosedur, dirancang sesuai hasil analisis kepuasan *stakeholder* dan nantinya menjadi Model SOP
4. Layanan jasa pendidikan yang paling dirasakan adalah: bentuk jaminan (*assurance*) (X_4), yang berupa kesopanan dan keramahtamahan personel dalam memberikan pelayanan, sedangkan yang masih kurang dirasakan mahasiswa adalah masih kurangnya kemampuan pihak perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (*reliability*) (X_2),

terutama mekanisme (cara kerja) pelayanan.

PUSTAKA

- Agusty Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Buku Aplikasi Model dalam Penelitian. Dosen Fakultas Ekonomi Undip.
- Bambang, P., Lina, M. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance)* Pendidikan Tinggi.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. Jakarta: *Badan Akreditasi Nasional*.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Akreditasi Nasional*. Jakarta: BAN-PT.
- Desser, G. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks, kelompok Gramedi.
- Dunn, W. 1998. *Analisis Kebijakan Publik*, terjemahan Muhadjir Darwin. Yogyakarta; Humindita.
- Fitzsimmons, J. A., and Mona J. F. 1994. *Service management for Competitive Advantage*, Mc Graw-Hill, Inc, New York.
- Gazpers, V. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, R. C. 1996. *The Chalenge of Leadership in Higher Education*, WMC, Brow Co., Dubuque, Iowa.
- Juram, J.M. 1995. *Merancang Mutu*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta

Moleong, Lexy, J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. youtube <http://www.youtube.com/watch?v=bIRUaLcvPe8&w=640&h=410>