

KUALITAS PELAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI

Chairul Furqon

Abstrak

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk lembaga sosial formal yang memiliki hubungan-hubungan eksternal dan pola-pola internal yang antara lain terlihat dari jalinan dengan stakeholdernya. Saat ini, iklim yang semakin kompetitif dalam segala bidang, membuat perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan, dituntut untuk lebih peka terhadap kepentingan stakeholdernya, terutama stakeholder internal mereka yaitu mahasiswa sebagai asset terpenting perguruan tinggi. Oleh karena itu, mengetahui apa yang menjadi kepentingan mereka ditinjau dari harapannya dibandingkan dengan kinerja perguruan tinggi yang mereka rasakan, menjadi hal yang esensial. Hal ini dapat dilakukan antara lain dengan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi, dimana kita dapat melakukan analisis kepentingan-kinerja (*importance-performace analysis*) dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi; kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sumber daya pendukung, ekstrakurikuler, komunikasi dengan pimpinan universitas, dan pelayanan administrasi. Diharapkan dari informasi yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dalam jangka panjang dapat mendukung usaha revitalisasi perguruan tinggi hingga pada akhirnya dapat menghasilkan lulusan yang lebih berkualitas. Lulusan perguruan tinggi yang berkualitas dan terserap dalam dunia kerja tentunya memiliki implikasi pada terciptanya keunggulan kompetitif secara nasional.

1. Latar Belakang

Beberapa dekade dalam masa pergantian abad saat ini terjadi banyak perubahan yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Perubahan yang cukup besar pengaruhnya antara lain adanya globalisasi yang bisa dikatakan sebagai suatu proses pembentukan tata dunia baru (*new world order*) sebagai desa jagat (*global vilage*) yang membutuhkan saling penyesuaian, dan juga berdampak pada terciptanya iklim yang semakin kompetitif dalam berbagai bidang.

Keadaan tersebut membuat keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) suatu negara, khususnya negara kita, Indonesia, merupakan *conditio sine qua non*, kondisi yang harus ada atau tercipta. Sungguh sangat disayangkan kekayaan alam negara kita yang merupakan keunggulan komparatif (*comparative advantage*), belumlah diimbangi dengan keunggulan dalam pemanfaatannya bagi kemaslahatan masyarakat Indonesia yang selayaknya atau dilihat dari konteks besarnya yaitu pemanfaatan optimal bagi kemajuan bangsa.

Perihal kemajuan bangsa, menarik bila menilik apa yang disampaikan oleh Alvin Toffler dalam bukunya *Future Shock*. Toffler menguraikan bahwa peradaban yang pernah dan sedang dijalani oleh umat manusia terbagi dalam tiga tahapan/peradaban, yaitu peradaban agraris yang dicirikan oleh perubahan masyarakat nomaden menjadi masyarakat agraris yang menetap; peradaban revolusi industri, terlihat dari perubahan

masyarakat agraris ke industri; dan peradaban informasi yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi, dicirikan oleh melimpahnya arus informasi dalam kehidupan masyarakatnya. Dimanakah posisi Indonesia? dapatlah dikatakan bahwa ketiga tahapan tersebut ada di negara kita, persoalannya mayoritas masyarakat kita masih berada pada tahap satu dan dua, sehingga upaya peningkatan keunggulan kompetitif membutuhkan energi yang besar.

Tidak dapat disangkal lagi bahwa upaya peningkatan keunggulan kompetitif tersebut berkaitan erat dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia Indonesia yang notabene tidak bisa lepas dari peran pendidikan di Indonesia. Hakikatnya, pendidikan itu berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan dalam lingkungan keluarga, masyarakat, dan sekolah atau lembaga pendidikan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia seyogyanya menjadi salah satu fokus utama dalam sistem pendidikan nasional, terutama yang berkaitan dengan penyelenggaraan proses pendidikan oleh lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Lulusan perguruan tinggi yang berkualitas dan terserap dalam dunia kerja tentunya memiliki implikasi pada terciptanya keunggulan kompetitif secara nasional.

Dalam ranah idealnya, tujuan pendidikan nasional adalah untuk mencerdaskan manusia Indonesia dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya. Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tentunya harus menyelaraskan dengan tujuan pendidikan nasional tersebut yang secara implisit menekankan pada pentingnya kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan selain aspek pemertaan pendidikan, dan aspek-aspek lainnya. Sebagai konsekuensinya perguruan tinggi dituntut memiliki kualitas yang memadai pula, sesuai dengan perkembangan kondisi yang ada.

Fenomena menarik seputar perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri, dalam dekade terakhir ini adalah adanya perubahan status dari beberapa Perguruan Tinggi Negeri atau PTN (*State Higher Education Institution*) menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara atau PT-BHMN (*State-Owned Corporate Body Higher Education Institution*), misalnya UPI, ITB, UI, UGM, dan sebagainya. Fenomena ini tentu saja bisa menjadi salah satu faktor pendorong bagi peningkatan kualitas perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri mengingat sisi kemandirian menjadi lebih dominan terutama dari segi pendanaan, optimalisasi pos-pos *income generating* menjadi semakin krusial. Untuk kepentingan itulah maka perguruan tinggi sangat berpentingan dengan kredibilitas mereka dan salah satunya dapat terbentuk dari kinerja yang tercermin dari kualitas pelayanan perguruan tinggi.

2. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi

Dari konstataasi sebelumnya dapatlah kita mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan. Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak lahir.

Kualitas pelayanan, oleh Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2005:121) didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lebih lanjut, Parasuraman et.al. (dalam Tjiptono, 2005:121) mengemukakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu :

- a. Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata 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.
- 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.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diukur dari perbandingan antara *expected service* dengan *perceived service*. Bila dikaitkan dengan konteks kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, maka yang dibandingkan adalah harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi yang dirasakannya, sehingga pada akhirnya kita dapat mengetahui tingkat kepuasan mereka (*customer satisfaction*), yang menjadi salah satu patokan dalam melihat kualitas pelayanan tersebut. Untuk melihat lebih jauh lagi aspek atau dimensi apa saja yang ditinjau dari kualitas pelayanan pada perguruan tinggi ini, akan dijelaskan dalam paparan berikut ini.

2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat berbagai pendapat ahli berkaitan dengan apa yang menjadi dimensi atau unsur-unsur dari kualitas pelayanan. Garvin (Lovelock, 1994:49, Peppard & Rowland, 1995:51) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi sebagai berikut: *performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, servicability, aesthetics, perceived quality*.

Kemudian, dari hasil penelitiannya tentang *delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*, Valerie Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1990: 21-22, www.asq.com) memperoleh hasil bahwa terdapat sepuluh dimensi umum dari kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles-physical appearance, reliability-perform as promised constantly, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security/safety, access-easy to do business, communication-keeping customer informed, understanding customer needs*. Dalam perkembangannya, kesepuluh dimensi tersebut menjadi hanya lima dimensi pokok, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Ditegaskan pula oleh Gareth & Allison Smith (2007: 336) bahwa model SERVQUAL Parasuraman, et al. tersebut lebih menekankan pada pandangan konsumen dalam mendefinisikan kualitas pelayanan.

Sementara itu, hasil penelitian Saravanan & Rao (2007:16) mengidentifikasi dimensi atau faktor dari kualitas pelayanan sebagai berikut: *human aspects of service delivery*,

core service, social responsibility, systematization of service delivery: nonhuman aspects, tangibles of service-servicescapes, service marketing.

Secara lebih spesifik, dimensi kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, Kotler & Fox (1995:414) mengemukakan bahwa terdapat enam dimensi utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, 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 kontinuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya.

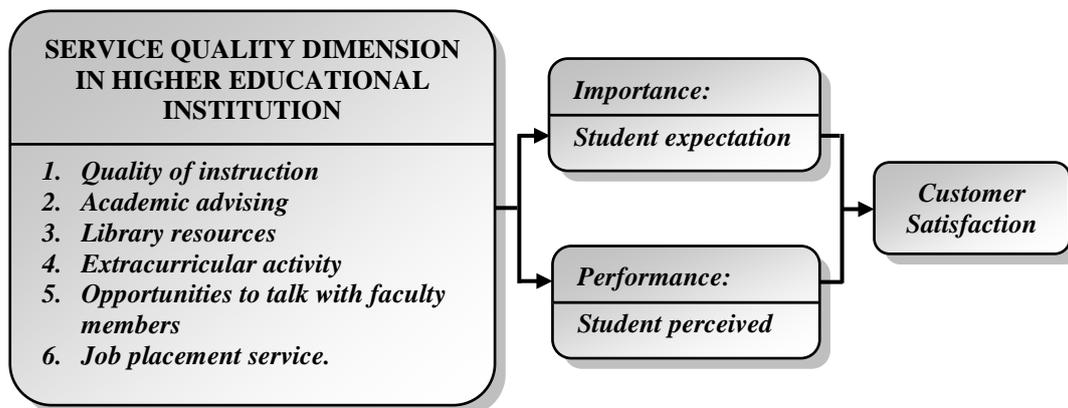
Dimensi *library resources* (sumber daya pendukung) meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya.

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.

Berdasarkan pemahaman teoritis tersebut, dapat disusun suatu kerangka pemikiran (*logical framework*) yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan suatu penelitian tentang kualitas pelayanan pada perguruan tinggi.



Gambar 1.
Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi

2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dalam mengukur kualitas pelayanan, berbagai metode/teknik dapat dilakukan, antara lain sebagaimana diungkapkan oleh Bloise, Tankersley & Flynn (2005:8) dalam studinya tentang *Managing Service Quality Using Data Envelopment Analysis*, yaitu:

Analisis Regresi (*Regression Analysis*)

Teknik ini disarankan salah satunya oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) untuk menentukan pengaruh dari masing-masing dimensi sebagai bagian dari keseluruhan kualitas pelayanan. Setelah mengolah data hasil survey, skor (koefisien) dari masing-masing dimensi dapat dibandingkan, dimensi dengan koefisien terbesar diinterpretasikan sebagai dimensi yang dianggap paling penting, dan seterusnya. Data yang diperoleh dapat digunakan oleh organisasi/perusahaan untuk memfokuskan pada salah satu dimensi kualitas pelayanan yang terpenting, atau untuk meningkatkan dimensi yang dianggap masih kurang.

Analisis Kepentingan-Kinerja (*Performance-Importance Analysis*)

Hemmasi, Strong, and Taylor (1994) mengungkapkan bahwa analisis ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan matriks empat kuadran yang menggambarkan koordinat dari kepentingan/harapan dan kinerja/persepsi.

Attribute important	Extremely important	I. Concentrate here	II. Keep up the good work
	Slightly important	III. Low priority	IV. Possible overkill
		Adequate	Excellent
		Firm performance	

Gambar 2.
Performance-Importance Analysis Matrix

Sumber: Hemmasi, Strong, & Taylor, 2005, ASQ

Kuadran I menunjukkan posisi bagi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dipersepsikan sangat penting, namun kinerja masih dianggap kurang, sedangkan kuadran II merupakan kuadran ideal dimana kualitas pelayanan dianggap penting dan kinerja yang dirasakan sudah baik, kemudian untuk kuadran III dimensi-dimensi kualitas pelayanan dianggap kurang penting dan kinerja juga kurang. Dan terakhir kuadran IV, kinerja sudah dirasakan baik namun dianggap kurang penting, sehingga dianggap berlebihan.

Hampir sama dengan apa yang dikemukakan Hemmasi, dkk, Kotler & Fox (1995:53) juga menguraikan bahwa *Performance-Importance Analysis* menggunakan matriks empat kuadran, hanya saja penamaan masing-masing kuadran yang berbeda, walaupun secara prinsip memiliki arti yang sama. Kuadran I merupakan "*Priorities for Improvement*", kuadran II "*College Success*", Kuadran III "*Don't Worry Importance*", dan kuadran IV merupakan "*Secondary*".

Penentuan koordinat dalam matriks tersebut didasarkan pada skor rata-rata masing-masing dimensi kualitas pelayanan dilihat dari sisi kepentingan (*importance*) maupun kinerja (*performance*) yang diperoleh dari data kuesioner penelitian, contohnya sebagai berikut (dari riset yang dilakukan oleh Jacqueline Douglas, dkk, 2006: 267) :

How do you rate ...	IMPORTANCE					PERFORMANCE				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
- The availability of staff	<input type="checkbox"/>									
- The competence of staff	<input type="checkbox"/>									
etc ...										

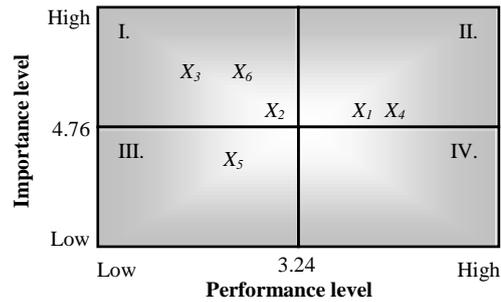
Selain kedua teknik pengukuran kualitas pelayanan tersebut, masih banyak metode atau teknik lainnya, seperti *Control Charts* yang dikemukakan Jensen & Markland (1996), kemudian *Norms* oleh Browns (1997), dan sebagainya. Untuk lebih memperjelas bagaimana aplikasi dari pengukuran kualitas pelayanan, khususnya di perguruan tinggi, paparan berikut menggambarkan studi kasus tentang kualitas pelayanan pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

3. Studi Kasus

Sebagaimana telah dijelaskan dalam paparan sebelumnya, fenomena perubahan status dari PTN ke PT-BHMN dapat menjadi salah satu faktor pendorong bagi perguruan tinggi untuk lebih meningkatkan kualitasnya, khususnya kualitas pelayanan mereka. Hal ini pulalah yang melatarbelakangi diadakannya penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada UPI (Survey tentang harapan mahasiswa dan kenyataan yang dirasakan) oleh Dr. Kusnendi, Askolani, Hendrayati, dan C. Furqon (2007). Informasi yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan dalam mempersiapkan suatu sistem pengukuran kepuasan untuk mengevaluasi sejauhmana pelayanan yang telah dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswanya.

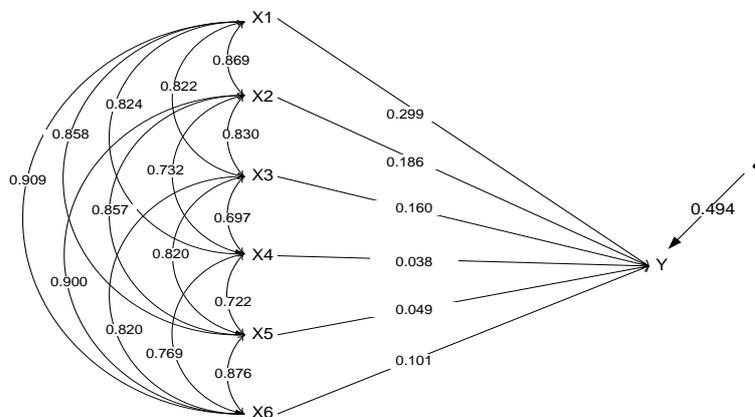
Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan verivikatif. Jumlah populasi 12.313 dengan sampel 400 responden mahasiswa enam fakultas di UPI angkatan 2003-2005. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikaji dalam penelitian ini mengacu pada apa yang dikemukakan oleh Kotler & Fox (1995), dengan hasil sebagai berikut:

No	SERVICE QUALITY DIMENSION	Average score of Performance Level	Average score of Importance Level
1	<i>Quality of instruction (X₁)</i>	3.53	4.76
2	<i>Academic advising (X₂)</i>	3.21	4.76
3	<i>Library resources (X₃)</i>	2.69	4.84
4	<i>Extracurricular activity (X₄)</i>	3.65	4.79
5	<i>Opportunities to talk with faculty members (X₅)</i>	3.16	4.59
6	<i>Job placement services (X₆)</i>	3.17	4.84
Total score of service quality		3.24	4.76



Dari hasil pemetaan dalam matriks empat kuadran dapat diketahui bahwa dimensi *quality of instruction* (kualitas pembelajaran) dan dimensi *extracurricular activity* berada dalam kuadran II, hal ini berarti kedua dimensi ini dipersepsikan sangat penting dan kinerja lembaga dianggap sudah baik. Sedangkan, dimensi *academic advising* (bimbingan akademik), *library resources* (sumberdaya pendukung), dan dimensi *job placement services* (pelayanan administrasi) berada pada kuadran I, artinya bahwa ketiga dimensi ini dianggap sangat penting, namun kinerja lembaga masih kurang, sehingga menuntut perhatian lebih besar lagi. Sementara itu, untuk dimensi *opportunities to talk with faculty members* (komunikasi dengan pimpinan universitas), berada pada kuadran III, berarti dimensi ini dianggap kurang penting dan kinerja lembaga juga dianggap masih kurang.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga berusaha mengkaji pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk kepentingan tersebut digunakan metode analisis jalur (*path analysis*), dengan hasil sebagaimana digambarkan dalam struktur hubungan kausalitas dimensi-dimensi kualitas pelayanan (sub-sub variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) berikut:



Dari hasil pengujian statistik dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi *quality of instruction* (kualitas pembelajaran) merupakan dimensi yang paling besar pengaruhnya, sedangkan dimensi *opportunities to talk with faculty members* (komunikasi dengan pimpinan universitas) merupakan dimensi yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, dari data hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa secara umum, mahasiswa menganggap kualitas pelayanan UPI sangat penting dan kinerja pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa berada dalam kategori cukup baik, namun demikian, mahasiswa belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan UPI, terlihat dari skor kinerja yang lebih rendah dari kepentingan/harapannya.

4. Kesimpulan

Pengkajian terhadap kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu indikator bagi perguruan tinggi untuk mengukur sudah sampai sejauh mana mereka dapat memberikan kepuasan terhadap stakeholder utamanya, yaitu mahasiswa. Berbagai teori tentang kualitas pelayanan yang ada menggambarkan bahwa kualitas pelayanan juga bersifat kontekstual, bergantung kepada bentuk organisasi, bidang organisasi, dan lain sebagainya.

Contoh penelitian yang dipaparkan dalam studi kasus tulisan ini, mengkaji kualitas pelayanan pada perguruan tinggi (UPI) dilihat dari aspek kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sumber daya pendukung, kegiatan ekstrakurikuler, komunikasi dengan pimpinan universitas, dan pelayanan administrasi. Hasilnya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, dan walaupun kinerja lembaga dianggap sudah cukup baik, namun mahasiswa belum merasa puas, terlihat dari skor kinerja yang lebih rendah dari harapan/kepentingan.

Sesuatu yang wajar sebenarnya mengingat bahwa *das solen* dan *das sein* tidaklah selalu sinkron, namun kiranya kita harus tetap berusaha agar apa yang dicita-citakan/diharapkan dapat kita dekati dengan usaha pencapaian yang sungguh-sungguh. Dalam konteks perguruan tinggi, persoalannya adalah bagaimana menyeimbangkan kinerja lembaga dengan harapan/kepentingan mahasiswa, karena akan berimplikasi pada peningkatan kualitas perguruan tinggi dan akhirnya diharapkan akan mendukung peningkatan keunggulan kompetitif secara nasional.

Referensi:

- Alzola, Lucia Melián, Victor Padron Robaina. 2005. *SERVQUAL: Its Applicability in Electronic Commerce B2C*. The Quality Management Journal, Vol. 12, Iss. 4. Milwaukee: American Society for Quality.
- Blose, Julia E, William B Tankersley, & Leisa R Flynn. 2005. *Managing Service Quality Using Data Envelopment Analysis*. The Quality Management Journal, Vol. 12, Iss. 2. Milwaukee: American Society for Quality.
- Douglas, Jacqueline, Alex Douglas, & Barry Barnes. 2006. *Measuring student satisfaction at a UK university*. Quality Assurance in Education Journal, Vol. 14, No. 3. Emerald Group Publishing Limited.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi.
- _____. 2005. *Brand Management and strategy*. Yogyakarta. Andi.

- Kotler, Philip, & Karen F.A Fox. 1995. *Strategic Marketing for Educational Institution*. Second Ed. Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall, Inc.
- _____, & Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Pearson International Edition. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H. 2002. *Service Marketing*. Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hal Inc.
- Parasuraman, A, Valerie A Zeithaml, & Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York. The Free Press A Division of Macmillan Inc.
- Saravanan, R, K S P Rao. 2007. *Service Quality from the Customer's Perspective: An Empirical Investigation*. The Quality Management Journal, Vol. 14, Iss. 3. Milwaukee: American Society for Quality.
- Smith, Gareth, Alison Smith, & Alison Clarke. 2007. *Evaluating service quality in universities: a service department perspective*. Quality Assurance in Education Journal, Vol. 15, No. 3. Emerald Group Publishing Limited.

Biodata Penulis:

Chairul Furqon, S.Sos., MM.

Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Indonesia.