

BAB II

KAJIAN TEORITIS, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA BERPIKIR

Kajian teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir pada dasarnya merupakan acuan dan landasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Sebab tanpa adanya acuan dan landasan, peneliti tidak akan memiliki pegangan dan dasar yang kuat, yang berdampak pada tidak berdasarkannya rambu-rambu ilmiah yang rasional dan argumentatif. Oleh sebab itu, di dalam penelitian ini disusunlah BAB II yang berisi tentang:

- A. Kajian Teoritis
- B. Penelitian Terdahulu; dan
- C. Kerangka Berpikir

A. Kajian Teoritis

Menurut Sugiyono (2007:85) teori dalam sebuah penelitian kuantitatif harus sudah jelas, karena memiliki fungsi untuk memperjelas masalah yang diteliti. Kajian teoritis ini merupakan landasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian, yakni dengan berpedoman pada teori yang ada, kemudian dioperasionalisasikan ke dalam variabel dan indikator untuk mendukung penelitian. Oleh karenanya teori dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis dan sebagai referensi untuk menyusun instrumen penelitian.

Kajian teoritis yang akan dibahas dalam sub bab ini adalah landasan teori yang berkaitan dengan kepuasan dan mutu layanan akademik perguruan tinggi. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Konsep Kepuasan

Kepuasan secara linguistik, dalam bahasa Inggris berarti *satisfaction* berasal dari bahasa Latin yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facere* melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan konsumen, itu berarti bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan (Manulang, 2008:33).

Menurut Gise dan Cote dalam Tjiptono (2005:195), tiga aspek dasar yang melandasi konsep kepuasan, yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); (2) respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya); dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain).

Kepuasan pelanggan merupakan fokus dari proses manajemen yang berorientasi pada konsumen, sehingga kepuasan pelanggan adalah kualitas. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Tjiptono, 2005:212).

Menurut Fornell dalam Giantari (2008) banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Tjiptono, 2005:148). Dengan demikian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Pemaparan mengenai kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Pengukuran Kepuasan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi suatu lembaga atau institusi penyedia jasa, khususnya perusahaan, dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari fokus

group atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kotler dalam Fandy Tjiptono (2005:210-214) bahwa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu dengan cara:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survei kepuasan klien
- c. *Ghos shopping*
- d. *Lost customer analysis*

Masing-masing metode pengukuran kepuasan konsumen tersebut akan diperjelas seperti berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Pengukuran kepuasan konsumen dengan menggunakan sistem keluhan dan saran ini banyak dilakukan oleh perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*). Penggunaan sistem ini akan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan pelanggan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran (*guest comment*).

b. Survey kepuasan klien

Pengukuran kepuasan konsumen selanjutnya adalah survey kepuasan klien. Metode survey ini banyak dilakukan untuk penelitian mengenai kepuasan pelanggan, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Keuntungan dari metode ini adalah perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan

pelanggannya. Metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Metode survei kepuasan pelanggan ini dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, yakni dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Sebagai contoh seperti yang dijelaskan oleh Fandy (2005:212):

“Seberapa puas atau tidak puas Anda terhadap perusahaan penerbangan X?”

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat
tidak
puas

Sangat
puas

“Seberapa besar perusahaan penerbangan X memenuhi ekspektasi Anda?”

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sama
sekali
tidak

Secara
total

“Umpama ada sebuah perusahaan penerbangan yang sempurna dalam semua hal. Seberapa dekat atau jauh perusahaan penerbangan X dibandingkan perusahaan ideal tersebut?”

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat
jauh

Sangat
dekat

2) *Derived Reported Dissatisfaction*

Metode survey kepuasan ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan menyangkut dua hal utama; yaitu besarnya harapan

pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang dirasakan pelanggan. Selain itu dapat juga yang menyangkut dengan tingkat kepentingan masing-masing atribut dan atau tingkat kinerja ideal juga bisa ditanyakan. Menurut Tjiptono (2005:213) pengukuran ini mirip dengan pengukuran kualitas jasa model *SERVQUAL* berikut:

Tabel 2.1
Alternatif Pengukuran *Cerived Satisfaction*

No.	Operasionalisasi Kepuasan Pelanggan	Persamaan Matematis
1.	Kepuasan Pelanggan = <i>Perceived Performance</i>	$CS = \sum (PP_i)$
2.	Kepuasan Pelanggan = <i>Ideal - Perceived Performance</i>	$CS = \sum (Id_i - PP_i)$
3.	Kepuasan Pelanggan = Tingkat Kepentingan x <i>Perceived Performance</i>	$CS = \sum (I_i * PP_i)$
4.	Kepuasan Pelanggan = Tingkat Kepentingan x (<i>Ideal - Perceived Performance</i>)	$CS = \sum I_i (Id_i - PP_i)$
5.	Kepuasan Pelanggan = Tingkat Kepentingan - <i>Perceived Performance</i>	$CS = \sum (I_i - PP_i)$
6.	Kepuasan Pelanggan = Tingkat Kepentingan x (<i>Ekspektasi - Perceived Performance</i>)	$CS = \sum I_i (E_i - PP_i)$
7.	Kepuasan Pelanggan = <i>Ekspektasi - Perceived Performance</i>	$CS = \sum (E_i - PP_i)$

Keterangan: CS = Kepuasan Pelanggan; PP = *Perceived Performance*; Id = Ideal; I = Tingkat Kepentingan; E = Ekspektasi.

(Sumber: Tjiptono F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Hal 213)

3) *Problem Analysis*

Metode survey kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan cara meminta pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan. Sehingga perusahaan dapat dengan jelas mengetahui problem yang dirasakan pelanggan.

4) *Importance Performance Analysis*

Metode survey kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan cara meminta kepada responden untuk mengurutkan berbagai atribut dari penawaran, mulai dari yang paling penting hingga yang kurang penting. Selain itu, responden juga diminta untuk mengurutkan kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut dari yang paling baik hingga yang kurang baik.

c. *Ghos Shopping*

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang ketiga setelah sistem keluhan dan saran serta survey kepuasan klien adalah *ghos shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang yang ditugaskan untuk berperan sebagai pelanggan dari produk perusahaan pesaing. Dengan demikian orang tersebut dapat memperoleh informasi mengenai produk perusahaan pesaing, baik dari segi pelayanannya maupun dari segi atribut yang melekat pada produk itu sendiri. Sehingga dapat dijadikan pelajaran dan perbaikan bagi perusahaan.

d. *Lost Customer Analysis*

Lost customer yang berarti pelanggan yang hilang, dengan pengertian bahwa metode pengukuran kepuasan ini dilakukan dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Kemudian perusahaan menggali informasi dengan menanyakan penyebab pelanggan tersebut berhenti membeli atau beralih pemasok. Dengan demikian diperoleh informasi mengenai kekurangan

dari pelayanan maupun produk perusahaan yang menjadi penyebab pelanggan tersebut berhenti berlangganan dan segera diperbaiki lagi oleh perusahaan.

Menurut Fandy dalam Munawaroh (2010:35), metode lainnya yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan cara berikut:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Hasil riset kepuasan pelanggan pada umumnya diimplementasikan dalam perbaikan secara menyeluruh terhadap kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Sehingga menyebabkan semakin lama rating kepuasan pelanggan semakin meningkat. Menurut Rangkuti (2006:2), apabila hanya terus berfokus pada pelanggan yang sudah puas, dan menghiraukan pelanggan yang belum puas maka hasil riset kepuasan pelanggan tersebut akan sia-sia. Sebab tujuan dari pengukuran kepuasan pelanggan adalah untuk memperbaiki pelayanan agar pelanggan yang belum puas menjadi puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

3. Definisi Mutu

Mutu merupakan ide yang dinamis sehingga tidak dapat didefinisikan secara final. Sebab mutu bukan atribut pada suatu produk, namun mutu melekat pada produk itu sendiri. Oleh karenanya Juran (Tjiptono, 2005:15) mengatakan bahwa mutu adalah terpenuhinya persyaratan, tahan dalam penggunaan, terpenuhinya kebutuhan konsumen, bebas dari kerusakan, serta memenuhi kepuasan.

Sallis (2008:57) menyatakan bahwa mutu yang menjadi pembicaraan sehari-hari memiliki sifat absolut, sedangkan mutu bagi para pekerja termasuk mutu pendidikan bersifat relatif. Sebab para pelangganlah yang menetapkan secara mutlak mutu suatu produk, sedangkan para pekerja mengukur mutu yang bersifat relatif. Para pekerja menentukan mutu dengan

sistem pengukuran sehingga dalam mutu terkandung dua aspek yaitu pengukuran hingga melahirkan spesifikasi atau kriteria; dan kesesuaian dengan harapan pelanggan.

Beberapa contoh definisi mutu yang banyak dijumpai menurut Tjiptono (2005:16) antara lain:

- Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- Kecocokan untuk pemakaian
- Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- Bebas dari kerusakan/cacat
- Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Para pakar pun memiliki pemaknaan yang berbeda-beda dalam memandang mutu, diantaranya:

- Josep M. Juran mendefinisikan arti mutu sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), dimana terdapat penekanan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- Philip B. Crosby mengemukakan bahwa perlu adanya penekanan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan.
- W. Edward Deming menjelaskan bahwa mutu dapat dikendalikan oleh manajemen dengan melakukan pemberdayaan kepada karyawan.
- Taguchi mendefinisikan mutu sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrintik produk.

Untuk membandingkan konsep dari keempat tokoh mutu tersebut, berikut terdapat tabel yang menjelaskan secara detail dari konsep mutu keempat tokoh tersebut seperti yang dikemukakan oleh Fandy (2005:16-18):

Tabel 2.2
Perbandingan Filosofi Kualitas Menurut Empat Guru Kualitas

Filosofi Juran	Filosofi Crosby	Filosofi Deming	Filosofi Taguchi
1. Menetapkan prioritas pada proyek-proyek.	1. Komitmen manajemen	1. Ciptakan kejelasan tujuan demi perbaikan produk dan jasa.	1. Dimensi penting dari kualitas suatu produk/jasa adalah kerugian total yang disebabkan produsen tersebut pada masyarakat.
2. Analisa Pareto terhadap gejala-gejala.	2. Tim penyempurnaan kualitas	2. Adopsilah falsafah baru yang menolak seegala macam cacat/kerusakan.	2. Dalam lingkungan kompetitif, perbaiki kualitas dan pengurangan biaya secara terus menerus sangat penting agar dapat bertahan dalam bisnis.
3. Menyusun teori mengenai penyebab gejala.	3. Pengukuran kualitas	3. Hentikan ketergantungan pada inspeksi dalam membentuk kualitas produk dan bergantunglah pada pengendalian statistikal.	3. Perbaiki kualitas secara terus menerus mencakup pengurangan secara terus menerus atas variasi karakteristik kinerja produk terhadap nilai targetnya.
4. Uji teori tersebut, kumpulkan data dan analisislah.	4. Evaluasi biaya kualitas	4. Hentikan praktik menghargai kontrak pemasok berdasarkan tawaran yang rendah.	4. Kerugian pelanggan akibat variasi kinerja jasa kurang lebih proporsional dengan kuadrat deviasi karakteristik kinerja dari nilai targetnya.
5. Persempit daftar teori tersebut.	5. Kesadaran (awarness)	5. Perbaiki secara konstan dan terus menerus sistem produksi dan jasa.	5. Kualitas akhir dan biaya produk/jasa sangat ditentukan oleh desain teknis produk/jasa dan proses.
6. Rancanglah eksperimen.	6. Tindakan korektif	6. Lembagakanlah on the job training.	6. Variasi kinerja dapat dikurangi dengan
7. Tetapkan rancangan, berikan wewenang.	7. Perencanaan zero defects	7. Berikan semua karyawan alat-alat yang tepat untuk merampungkan tugasnya dengan baik.	
8. Lakukan eksperimen, kumpulkan bukti penyebab.	8. Pendidikan kualitas	8. Kembangkan komunikasi dan produktivitas.	
9. Kemukakan cara/langkah perbaikan.	9. Zero defect day	9. Doronglah semua departemen untuk bekerja sama dalam memecahkan masalah.	
10. Uji rencana perbaikan tersebut.	10. Penetapan tujuan	10. Hilangkan slogan, desakan dan target yang tidak mengarah pada metode perbaikan yang spesifik.	
11. Bertindaklah untuk mengadakan perbaikan.	11. Eliminasi penyebab kesalahan	11. Gunakan metode statistik untuk memperbaiki kualitas dan produktivitas.	
12. Kendalikan level baru	12. Pengakuan (recognition)	12. Hilangkan segala penghalang yang bisa <i>merampok</i> kebanggaan karyawan atas	
<i>Catatan:</i> Item no 1 sampai 8 menentukan peralihan dari gejala ke penyebab dan item 9 sampai 12 menentukan peralihan dari	13. Dewan kualitas		
	14. Lakukan semuanya lagi		
	<i>Catatan:</i> Crosby menyaring 14 poin ini menjadi 4 dalil berikut:		
	1. Definisi kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan.		
	2. Sistem kualitas adalah pencegahan.		
	3. Standar kinerja yang berlaku		

Filosofi Juran	Filosofi Crosby	Filosofi Deming	Filosofi Taguchi
penyebab ke perbaikan/solusi. Juran menjaring filosofinya menjadi trilogi terkenal yang mengidentifikasi upaya: a. Perencanaan b. Pengendalian c. Perbaikan	adalah zero defect. 4. Ukuran kualitas adalah biaya kualitas.	keahliannya. 13. Berikan pelatihan ulang secara berkelanjutan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan produk, metode dan lain- lain. 14. Tentukan secara jelas komitmen permanen manajemen puncak terhadap kualitas. <i>Catatan:</i> Deming merangkum 14 poin ini menjadi model PDCA: Plan-Do-Check (Study)-Act. Model ini melambangkan proses analisis masalah dan siklus perbaikan kualitas serta memberikan fokus pada koreksi kesalahan dan pencegahan kerusakan.	mengeksploitasi pengaruh non-linier parameter produk atau proses terhadap karakteristik kinerja. <i>Catatan:</i> Taguchi menyaring filosofinya menjadi <i>loss function</i> , yang menyatakan bahwa smua penyimpangan dari nominal (target) menimbulkan kerugian dan seseorang akan menanggungnya.

(Sumber: Tjiptono F. [2005]. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
Hal 16-18)

4. Komponen-Komponen PT yang Perlu Distandarkan

Sebagai penyedia jasa pendidikan, PT hendaknya menetapkan standar pelayanan dalam komponen-komponen yang ada di dalam PT tersebut. Berikut ini adalah beberapa komponen PT yang perlu distandarkan menurut Tampubolon (2001:110-113), yaitu:

Tabel 2.3
Komponen-Komponen PT yang Perlu Distandarkan

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
1	Jasa kurikuler	1.1	Peraturan-peraturan: a. Buku pedoman akademik b. Peraturan-peraturan pemerintah c. Analisis jabatan dosen dan organisasi jurusan/prodi
		1.2	Perkuliahan a. Kurikulum b. Rapat jurusan/dewan dosen • Pembagian tugas

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			<ul style="list-style-type: none"> • Jadwal perkuliahan • Kebijakan jurusan/prodi c. Rancangan mutu perkuliahan (RMP atau model rencana perkuliahan lain) d. Satuan materi sajian (atau bentuk persiapan penyajian lain) e. Penyajian satuan materi sajian: <ul style="list-style-type: none"> • Sistematika • Metode/teknik (ceramah, tanya jawab, diskusi dan lain-lain) • Tugas rumah (pemeriksaan, pengembalian) f. Pembimbingan g. Praktikum h. Diskusi/seminar i. Skripsi atau tuags akhir j. Administrasi kelas (oleh dosen) k. Evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Sistem dan alat • Hasil • Kekuatan • Kelemahan • Hal baru • Nilai/lulusan
		1.3	Alat bantu <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. OHP c. Lab d. Dan lain-lain
		1.4	Administrasi/sistem informasi jurusan/prodi
		1.5	Usaha peningkatan mutu <ol style="list-style-type: none"> a. Memperbaiki kelemahan yang lalu b. Hubungan dengan dunia usaha/dunia kerja c. Pembaharuan materi kuliah dosen d. Pembaharuan metode/teknik penyajian materi kuliah <ul style="list-style-type: none"> • Pembaharuan buku teks atau buku ajar • Peningkatan kemampuan dosen • Dan lain-lain
2	Jasa penelitian	2.1	Peraturan-peraturan <ol style="list-style-type: none"> a. Buku pedoman penelitian b. Peraturan-peraturan pemerintah c. Organisasi lembaga penelitian (pusat penelitian) dan personalia
		2.2	Program kerja lembaga penelitian
		2.3	Pelaksanaan penelitian: <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pelaksanaan/pengendalian c. Pelaporan hasil d. evaluasi
		2.4	Publikasi hasil penelitian
		2.5	Seminar, konferensi dan lain-lain
		2.6	Alat-alat bantu:

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			a. kepustakaan b. lab c. dan lain-lain
		2.7	Administrasi/sistem informasi lembaga penelitian (pusat penelitian)
		2.8	Usaha peningkatan mutu: a. memperbaiki kelemahan yang lalu b. hubungan/kerjasama dengan dunia usaha/dunia kerja dan lembaga-lembaga lain c. pembaharuan kepustakaan d. pembaharuan peralatan e. peningkatan kemampuan peneliti f. dan lain-lain
3	Jasa pengabdian pada masyarakat	3.1	Peraturan-peraturan: a. buku pedoman PPM b. peraturan-peraturan pemerintah c. organisasi lembaga PPM dan personalia
		3.2	Program kerja LPPM
		3.3	Pelaksanaan program: a. perencanaan b. pelaksanaan/pengendalian c. pelaporan hasil d. evaluasi
		3.4	Publikasi hasil PPM
		3.5	Alat-alat bantu: a. kepustakaan b. dan lain-lain
		3.6	Administrasi/sistem informasi LPPM
		3.7	Usaha peningkatan mutu: a. memperbaiki kelemahan yang lalu b. hubungan/kerjasama dengan dunia usaha, lembaga lain, msyarakat dan lain-lain c. pembaharuan metode/teknik d. peningkatan kemampuan pengelola/pelaksana e. dan lain-lain
4	Jasa administrasi	4.1	Kebijakan strategis: a. ketetapan MPR b. peraturan Depdiknas dan Dikti c. peraturan daerah d. statuta PT
		4.2	Administrasi akademik: a. peraturan-peraturan akademik b. analisis jabatan dan prganisasi serta personalia c. registrasi <ul style="list-style-type: none"> • prosedur penerimaan mahasiswa baru • penentuan NIM • pengumpulan dan pengolahan data • pengarsipan data dan pemanfaattannya • prosedur penerimaan SPP mahasiswa lama d. kegiatan akademik <ul style="list-style-type: none"> • kurikulum

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			<ul style="list-style-type: none"> • perkuliahan • praktikum • penelitian • kepastakaan • evaluasi dan pengarsipan nilai • skripsi • pembimbingan <p>e. transkripsi dan ijazah f. wisuda dan dies natalis g. sistem surat menyurat h. alat-alat administrasi (formulir, daftar, komputer dan lain-lain) i. inventaris dan pemeliharaan j. sistem informasi k. usaha peningkatan mutu (evaluasi dll)</p>
		4.3	<p>Administrasi umum:</p> <p>a. peraturan-peraturan administrasi umum b. analisis jabatan dan organisasi serta personalia c. sistem surat menyurat</p> <ul style="list-style-type: none"> • format surat • bahasa administrasi • pengarsipan • ekspedisi • penggandaan • dan lain-lain <p>d. urusan hukum e. urusan keuangan (pembukuan dll) f. personalia</p> <ul style="list-style-type: none"> • administrasi penerimaan pegawai • kepangkatan • gaji • pensiun • dll <p>g. perlengkapan</p> <ul style="list-style-type: none"> • pengadaan • inventaris • pemeliharaan • dll <p>h. rumah tangga i. resepsionis/protokol/informasi j. alat-alat administrasi (formulir, daftar, komputer dan lain-lain)</p>
5	Jasa ekstrakurikuler	5.1	<p>Peraturan-peraturan:</p> <p>a. buku pedoman kegiatan ekstrakurikuler b. peraturan-peraturan pemerintah, khususnya tentang mahasiswa c. peraturan-peraturan PT tentang mahasiswa d. organisasi pengelola kegiatan ekstrakurikuler dan personalia</p>
		5.2	<p>Program kerja pengelola kegiatan atau ekstrakurikuler:</p> <p>a. bidang organisasi mahasiswa</p>

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			b. bidang pengembangan minat c. bidang olahraga dan kesehatan d. bidang kesejahteraan e. bidang hubungan dunia kerja dan lain-lain
		5.3	Pelaksanaan program kerja: a. perencanaan b. pelaksanaan/pengendalian c. evaluasi
		5.4	Alat-alat bantu
		5.5	Administrasi/sistem informasi
		5.6	Usaha peningkatan mutu
6	Lulusan (produk parsial)	6.1	Peraturan-peraturan: a. syarat-syarat akademik b. wisuda c. ijazah d. peraturan tentang alumni
		6.2	Data-data lulusan: a. jumlah lulusan tiap tahun dan perhitungan produktivitas PT b. IP dan IPK (kemampuan akademik)
		6.3	Peningkatan mutu lulusan: a. Penelusuran karier (dimana dia bekerja, berapa lama menunggu sebelum bekerja, apakah pekerjaan sesuai dengan keahlian dan lain-lain) b. Informasi tentang lulusan dari tempat bekerja c. Hubungan dengan dunia usaha berkenaan dengan kebutuhan d. Memanfaatkan semua informasi dalam perencanaan mutu PT, khususnya dalam kurikulum dan silabus perkuliahan
		6.4	Pembinaan dan pengembangan organisasi alumni, khususnya dalam usaha membantu almamater (PT)
7	SDM	7.1	Peraturan-peraturan: a. Peraturan kepegawaian umum b. Peraturan kepegawaian PT c. Pedoman-pedoman kepegawaian PT d. Analisis jabatan PT
		7.2	Pimpinan: a. Ketentuan-ketentuan tentang pimpinan PT pada setiap jejang manajemen dan unit b. Pengangkatan c. Sistem pemberdayaan: <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan prajabatan • Pelatihan dalam jabatan • kesejahteraan
		7.3	Dosen: a. ketentuan-ketentuan tentang dosen, termasuk rasio dosen-mahasiswa b. pengangkatan dosen c. sistem pemberdayaan: <ul style="list-style-type: none"> • pelatihan prajabatan

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			<ul style="list-style-type: none"> • pelatihan dal;am jabatan • kesejahteraan
		7.4	Tenaga penunjang akademik <ol style="list-style-type: none"> a. ketentuan-ketentuan tentang tenaga penunjang akademik b. pengangkatan c. sistem pemberdayaan: <ul style="list-style-type: none"> • pelatihan prajabatan • pelatihan dal;am jabatankesejahteraan
		7.5	Pegawai administrasi <ol style="list-style-type: none"> a. ketentuan-ketentuan tentang pegawai administrasi b. pengangkatan c. sistem pemberdayaan: <ul style="list-style-type: none"> • pelatihan prajabatan • pelatihan dal;am jabatan • kesejahteraan
8	Sarana/Prasarana	8.1	Peraturan-peraturan: <ol style="list-style-type: none"> a. buku pedoman pengadaan sarana/prasaran b. peraturan-peraturan pemerintah
		8.2	Bangunan: <ol style="list-style-type: none"> a. ruang kerja dosen b. ruang kuliah (berdasarkan jumlah mahasiswa) c. ruang kantor d. ruang perpustakaan e. ruang lab f. ruang serba guna g. ruang sidang h. ruang seminar i. Gudang j. Ruang audio visual/sumber belajar k. Dan lain-lain
		8.3	Jalan dan taman: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaturan dan konstruksi b. Pemeliharaan c. Dan lain-lain
		8.4	Perlengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. Perlengkapan kantor dan riuang kerja b. Perlengkapan ruang sidang dan ruang seminar c. Perlengkapan ruang kuliah d. Perlengkapan lab e. Perlengkapan perpustakaan (buku-buku, rak, komputer, dan lain-lain) f. Perlengkapan gudang g. Perlengkapan percetakan h. Perlengkapan sumber belajar i. Dan lain-lain
		8.5	pemeliharaan
		8.6	Dana dan pengelolaannya
9	Pelanggan primer	9.1	Identifikasi pelanggan primer: <ol style="list-style-type: none"> a. Ketentuan-ketentuan seleksi masuk PT, nasional atau lokal b. Prosedur penerimaan/registrasi

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
			c. Data-data kebutuhan pelanggan primer <ul style="list-style-type: none"> • Hasil ujian seleksi masuk • Hasil ujian (tes) bakat (potensi) • Informasi latar belakang dari registrasi
		9.2	Penempatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pilihan bidang studi sedapat mungkin berdasarkan kebutuhan b. Sediakan kemungkinan pindah program studi/jurusan/fakultas sesuai dengan data-data kebutuhan, tanpa menambah beban biaya
		9.3	Sistem informasi bagi pelanggan (calon mahasiswa, dll)

(Sumber: Tampubolon. [2001]. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)

5. Konsep Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi

Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional

Pendidikan (SNP) Pasal 91 memiliki ayat yang berbunyi:

- a. Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.
- b. Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.
- c. Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dilakukan secara bertahap, sistematis, dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.

Pasal sebelumnya, yakni pasal 4 PP tersebut dijelaskan bahwa SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu pemenuhan SNP oleh suatu perguruan tinggi akan berarti bahwa perguruan tinggi tersebut menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Dengan kata lain SNP dapat disebut pula sebagai standar mutu pendidikan tinggi di Indonesia yang harus dipenuhi oleh seluruh perguruan tinggi.

Strategic issues di dalam Rencana Jangka Panjang Pendidikan Tinggi atau Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003-2010 salah satunya adalah Point E. *Quality Assurance* atau Penjaminan Mutu, sebagai berikut:

In healthy organization, a continuous quality improvement should become its primary concern. Quality assurance should be internally driven, institutionalized within each organization's standard procedure, and could also involve external parties. However, since quality is also a concern of all stakeholders, quality improvement should aim at producing quality outputs and outcomes as part of public accountability.

Penjaminan mutu dasarnya adalah "*trust*" kepercayaan dan disitulah peran UU No. 20 Tahun 2003 pasal 60 tentang akreditasi dan pasal 61 tentang sertifikasi yang secara langsung berkaitan dengan penjaminan mutu, akreditasi dan sertifikasi sebagai bagian penting dari akuntabilitas publik di bidang pendidikan.

Penjaminan mutu pendidikan di perguruan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan. Dengan demikian, tuntutan bagi perguruan tinggi untuk memiliki organisasi yang sehat adalah yang dapat memberikan pelayanan yang baik bagi terjadinya "*a continuous quality improvement*".

Sistem penjaminan mutu perguruan tinggi dilakukan atas dasar penjaminan mutu internal, penjaminan mutu eksternal, dan perijinan penyelenggaraan program. Penjelasan ketiga unsur tersebut sebagai berikut:

a. Penjaminan Mutu Internal

Penjaminan mutu internal adalah penjaminan mutu yang dilakukan oleh institusi perguruan tinggi dengan cara yang ditetapkan perguruan tinggi pelaksana. Parameter dan metoda mengukur hasil ditetapkan oleh perguruan tinggi sesuai visi dan misinya. Dengan menjalankan penjaminan mutu internal, maka institusi pendidikan tinggi sebaiknya melakukan evaluasi internal disebut evaluasi diri secara berkala. Evaluasi diri dimaksudkan untuk mengupayakan peningkatan kualitas berkelanjutan.

b. Penjaminan Mutu Eksternal

Penjaminan mutu eksternal adalah penjaminan mutu yang dilakukan oleh badan akreditasi seperti BAN-PT atau lembaga lain dengan cara yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi yang melakukan. Parameter dan metoda mengukur hasil ditetapkan oleh lembaga akreditasi yang melakukan. Lembaga akreditasi mewakili masyarakat sehingga sifatnya mandiri.

Akreditasi oleh lembaga akreditasi dimaksudkan untuk melakukan evaluasi eksternal untuk menilai kelayakan program institusi pendidikan tinggi. Selain menilai kelayakan program, akreditasi juga dimaksudkan untuk pemberian saran peningkatan dalam mengupayakan peningkatan kualitas berkelanjutan. Penjaminan mutu eksternal selanjutnya disebut akreditasi.

c. Perizinan Penyelenggaraan Program

Perizinan penyelenggaraan program diberikan oleh Ditjen Dikti untuk satuan pendidikan yang memenuhi syarat penyelenggaraan program pendidikan. Tata cara dan parameter yang digunakan ditetapkan oleh Ditjen Dikti sesuai ketentuan yang ada. Perizinan selain dimaksudkan sebagai evaluasi eksternal juga untuk menilai kelayakan kepatuhan penyelenggaraan program. Dengan demikian, penjaminan mutu perguruan tinggi secara keseluruhan dimaksudkan untuk melakukan peningkatan kualitas institusi pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

6. Definisi Layanan

Layanan atau pelayanan memiliki makna dalam Tata Bahasa Indonesia yang sama. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998:331) adalah cara melayani, jasa atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan menurut Pass dalam Giri (2008:22), berdasarkan definisi dari kamus bisnis lengkap *Collins* adalah aktivitas ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau pribadi. Definisi pelayanan menurut Kotler dalam Nasution yang dikutip oleh Giri, adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Moenir dalam Giri (2008:37) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan anggota badan

dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Sehingga menurut Zeithaml dalam Prasetyaningrum (2009:30), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Barata dalam Prasetyaningrum (2009:30-31) menyatakan bahwa:

Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Selanjutnya, bila kinerja pelayanan ini kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

- Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)
Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.
- Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)
Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.
- Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)
Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

7. Tri Dharma Perguruan Tinggi Bidang Akademik atau Pendidikan

Keberadaan perguruan tinggi mempunyai kedudukan dan fungsi penting dalam perkembangan suatu masyarakat. Proses perubahan sosial (*social change*) di masyarakat yang begitu cepat, menuntut agar kedudukan dan fungsi perguruan tinggi itu benar-benar terwujud dalam peran yang nyata.

Pada umumnya peran perguruan tinggi itu diharapkan tertuang dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, yaitu: dharma pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) No.20 Tahun 2003, merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi atau dijalankan oleh perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Yakni pada pasal 20 ayat 2 dikatakan bahwa: “Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.”

Kehadiran butir kedua Dharma Perguruan Tinggi, yakni dharma pendidikan, diharapkan perguruan tinggi melakukan peran pencerdasan masyarakat dan transmisi budaya. Dengan dharma penelitian, perguruan tinggi diharapkan melakukan temuan-temuan baru ilmu pengetahuan dan inovasi kebudayaan. Dengan dharma pengabdian masyarakat, perguruan tinggi diharapkan melakukan pelayanan masyarakat untuk ikut mempercepat proses peningkatan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat. Melalui dharma pengabdian pada masyarakat ini, perguruan tinggi juga akan memperoleh *feedback* dari masyarakat tentang tingkat kemajuan dan relevansi ilmu yang dikembangkan perguruan tinggi itu.

Menurut Gaffar dalam bukunya yang berjudul “Perkembangan IKIP Bandung (UPI) 1995-1999” dijelaskan bahwa pendidikan merupakan dharma pertama dan utama dari Tri Dharma Perguruan Tinggi UPI. Pengertian pendidikan dan pengajaran disini adalah dalam rangka meneruskan

pengetahuan atau dengan kata lain dalam rangka *transfer of knowledge* ilmu pengetahuan yang telah dikembangkan melalui penelitian oleh mahasiswa di perguruan tinggi.

Proses pendidikan, atau layanan akademik pada suatu lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu aspek manajemen pendidikan tinggi yang vital dalam keberhasilan lembaga tersebut menjalankan fungsinya. Berdasarkan pemaparan dari Tim Pengembang Kurikulum UPI, tujuan dari adanya mutu layanan akademik yaitu:

- a. Menciptakan universitas dengan pengelolaan program akademik secara menyeluruh dan institusional
- b. Meningkatkan efektivitas *performance* layanan akademik dalam usaha mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- c. Menciptakan pelayanan kepada mahasiswa dalam kaitannya dengan penyelesaian program studi mereka

8. Mutu Layanan Akademik UPI

Jantung kegiatan UPI terletak pada kegiatan pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan jurusan dan didukung oleh beberapa UPT. Fakultas merupakan unit akademik yang membawahi jurusan-jurusan, oleh karenanya fakultas mempunyai struktur administratif yang berfungsi secara operasional dalam hal pengelolaan program akademik di fakultas tersebut. Adapun jurusan adalah suatu unit akademik yang mempunyai fungsi membina dan mengembangkan ilmu yang diorganisir dalam program-program tertentu.

Perubahan kelembagaan IKIP Bandung menjadi UPI pada tahun 1999 dan Perguruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara (PT BHMN) pada tahun

2004, memberikan otonomi yang lebih luas baik dalam pengelolaan kelembagaan maupun pengembangan program. Perubahan tersebut sesuai dengan Buku “Ketentuan Pokok dan Struktur Program Kurikulum UPI” (2007:3) tidak mengubah misi utama UPI di bidang kependidikan, bahkan mempertajam visi dan memperluas misi, fungsi dan wewenangnya dalam pengembangan ilmu dan tenaga non kependidikan.

Berdasarkan pemaparan dalam draft Renstra UPI 2011-2015 (2010:3), peningkatan mutu dan kinerja akademik merupakan salah satu fokus pada implementasi kebijakan pendidikan pada Renstra UPI 2006-2010, yakni: “capaian dalam bidang peningkatan mutu kinerja pendidikan ditunjukkan oleh berbagai indikator capaian seperti penyempurnaan kurikulum, pengembangan standar mutu akademik, dan monitoring pembelajaran”

Standarisasi dan Sinkronisasi Kurikulum merupakan kegiatan awal dimana menurut Gaffar (1999:44) melalui kegiatan ini diharapkan dapat mencapai beberapa hal:

- a) Kedudukan setiap mata kuliah dalam struktur kurikulum semakin menjadi jelas, baik pada tingkat *introduction*, *intermediate*, maupun *advance*;
- b) Pengembangan ke arah pemilihan program/mata kuliah elektif semakin menjadi terfasilitasi;
- c) Upaya pengembangan mutu setiap mata kuliah semakin lebih baik;
- d) Sinkronisasi antar kelompok mata kuliah semakin dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta fungsional dalam arti saling menunjang dan saling menguatkan.

Layanan khusus diberikan kepada mahasiswa yang berprestasi atau memiliki minat khusus, baik dalam bentuk kurikulum yang fleksibel maupun bimbingan yang bersifat individual sehingga yang bersangkutan dapat lebih

cepat lulus dari rata-rata mahasiswa lainnya. Layanan kepada mahasiswa terkait program akademik dilakukan melalui peningkatan pelayanan *virtual library* untuk mahasiswa dan dosen, serta pemanfaatan jaringan *information and communication technology* (ICT) untuk menyelenggarakan perkuliahan dengan sistem *e-learning*.

Kualitas proses pembelajaran, baik di kelas maupun di luar kelas dilaksanakan melalui berbagai upaya antara lain melalui pemanfaatan berbagai sumber belajar, pengendalian frekuensi perkuliahan, pembuatan handout dan buku ajar, responsi perkuliahan, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung pendidikan (seperti perpustakaan, internet, dan komputer dan sebagainya). Selain itu juga dengan terus mengembangkan bimbingan akademik untuk meningkatkan fungsi bimbingan akademik, antara lain dilakukan dengan meningkatkan peran dosen pembimbing akademik dalam meningkatkan keterampilan belajar mahasiswa.

Layanan KKN diselenggarakan UPI dengan model-model KKN seperti: KKN Pos Pemberdayaan Masyarakat (Posdaya); KKN Seni Budaya; KKN Sadar Hukum; KKN Pendampingan SMK; KKN Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD); KKN Manajemen Berbasis Sekolah (MBS); KKN Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM); KKN Wajib Belajar Pendidikan Dasar (Wajar Dikdas); dan KKN Pemberantasan Buta Aksara (PBA). Kegiatan pengabdian melalui pendanaan RKAT dilakukan melalui koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), atau dilaksanakan secara langsung oleh fakultas atau program studi.

KKN Posdaya merupakan salah satu pendekatan atau cara dalam memberdayakan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lingkungan. Karena KKN Posdaya ini merupakan salah satu jenis KKN tematik yang bertujuan membentuk, membina dan mengembangkan Posdaya sebagai terobosan baru dalam pemberdayaan masyarakat melalui pemanfaatan potensi SDM dan sumber daya alam (SDA) lokal.

KKN Pendampingan SMK merupakan salah satu model KKN UPI yang penyelenggaraannya disesuaikan dengan salah satu program yang ditawarkan oleh pihak Direktorat Pembinaan SMK sebagai upaya untuk menguatkan SMK yang ada di Indonesia. KKN ini merupakan program KKN yang apabila dilihat dari sisi pembelajaran bagi mahasiswa merupakan pengalaman yang sangat berharga di dalam mendewasakan mahasiswa dan membuka kerja sama serta peluang kerja untuk sebagai guru produktif di SMK. Selain itu manfaat yang dirasakan oleh pihak sekolah/Dinas Kab/Kota dan Provinsi adalah mendapatkan bantuan guru produktif selama satu semester, sehingga proses belajar mengajar dapat diperkuat dan mutu pembelajaran dapat ditingkatkan.

Pengembangan Program Latihan Profesi (PLP), dimana pengembangan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas proses dan hasil PLP sehingga mampu meningkatkan profesionalitas lulusan UPI agar setelah lulus mereka mampu menjadi guru yang baik dan profesional. Kegiatan ini dilakukan melalui kebijakan dan tindakan sesuai dengan pemaparan Gaffar (1999:45) berikut:

- a) Dosen yang ditunjuk sebagai dosen pembimbing PLP adalah dosen yang membina/memegang mata kuliah PBM di setiap jurusan/program studi;
- b) Dosen pembimbing PLP diangkat dengan Keputusan Rektor sehingga dengan demikian mereka akan memperoleh pengakuan tersendiri sebagai kegiatan akademik yang memiliki civil effect tertentu. Oleh karena itu diharapkan perhatian dan dedikasi mereka akan menjadi lebih meningkatkan dibandingkan pada masa lalu;
- c) Dibentuk suatu forum tempat pertukaran informasi antara Guru Pamong di satu pihak dengan dosen pembimbing PLP/dosen MKPBM di lain pihak. Dengan demikian maka kesenjangan antara apa yang terjadi di UPI sebagai penyiap calon tenaga kependidikan dengan sekolah sebagai pembina tenaga kependidikan dapat dieliminasi. Pada gilirannya kegiatan yang dilakukan dalam forum ini akan menghasilkan keterpaduan pemikiran maupun tindakan dalam meningkatkan mutu PLP.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Selain itu penelitian terdahulu digunakan untuk menunjukkan keaslian penelitian ini, bahwa peneliti tidak melakukan duplikasi dari hasil penelitian terdahulu. Untuk itu, peneliti akan menjelaskan secara ringkas hasil penelitian terdahulu yang dijadikan referensi bagi peneliti ke dalam bagan berikut:

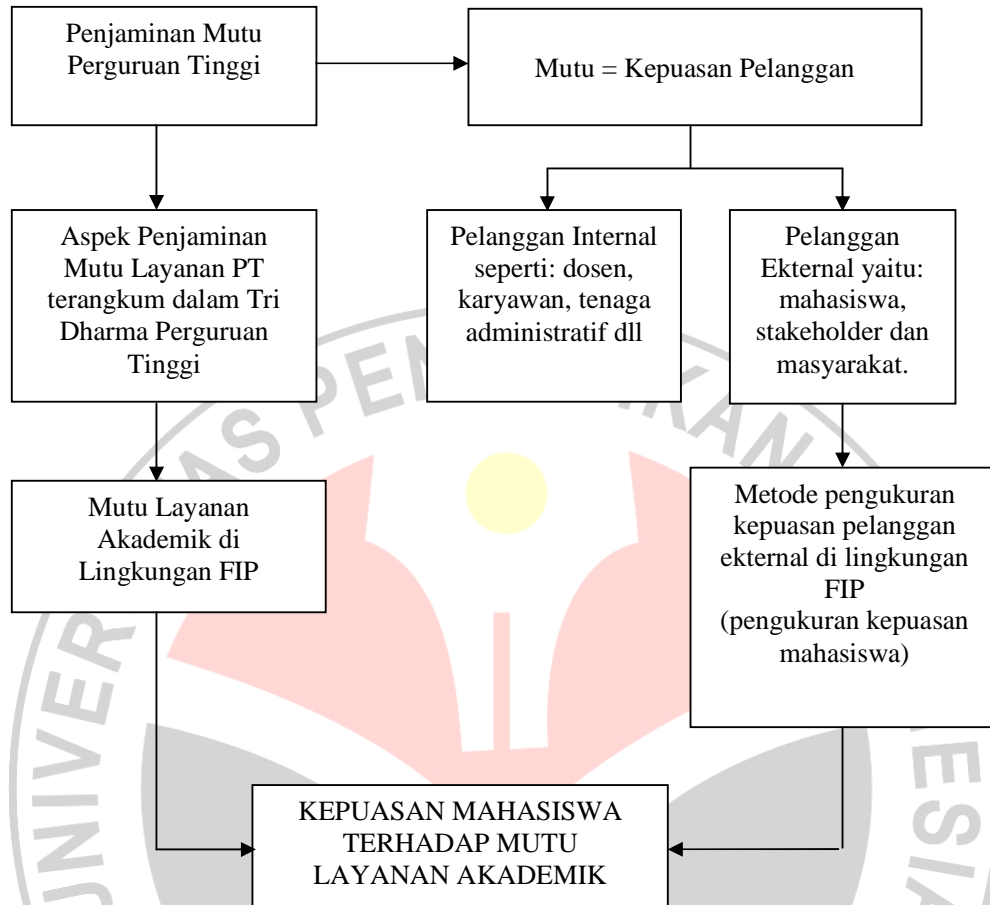
Tabel 2.4
Kerangka Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Kategori Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Muhammad Iqbal (Jurnal Kepuasan Konsumen)	Persepsi Nilai, Harapan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	Metode yang digunakan adalah penggunaan model persamaan struktural untuk menunjukkan hubungan tidak langsung dan penggunaan variabel laten. Menggunakan Perangkat lunak <i>Lisrel</i> 8.51 yang dikembangkan oleh <i>Karl G. Joreskog</i> dan <i>Dag Sorbom</i> . Sedangkan untuk uji reliabilitas dan validitas digunakan perangkat lunak <i>SPSS for Windows</i> versi 13. Pengukuran data dilakukan dengan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif hingga negatif dengan skor tertinggi 5 dan terkecil 1.	Dari hasil penelitian variabel persepsi nilai dan kepercayaan memengaruhi kepuasan akan Pengguna Jasa Internet secara langsung dan signifikan. Sedangkan untuk variabel harapan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen.
Indah Dwi Prasetyaningrum (Tesis)	Pembelajaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas mahasiswa	Penelitian ini dilakukan dengan metode survei, data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Data dianalisis dengan menggunakan <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> dengan program <i>AMOS 4.0</i> dengan <i>maximum likelihood estimation</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran melalui variabel kepuasan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan mahasiswa.

Peneliti dan Kategori Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Sri Winarsih (Tesis)	Persepsi Mutu Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa	Penelitian ini dilakukan di Prodi Kebidanan Magelang, dengan jenis penelitian observational dan pendekatan waktu <i>cross sectional</i> . Sampel yang digunakan dengan proportional sample sebanyak 168 mahasiswa. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa tentang kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud dalam PBL, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan mahasiswa.	Persepsi wujud mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, maka Prodi Kebidanan Magelang harus meningkatkan wujud (bukti fisik) untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran praktek laboratorium kebidanan meliputi pengaturan ruang laboratorium yang luas, terang dan nyaman, pemenuhan alat yang mencukupi, dan penempatan alat yang rapi.
I Made Suardana (Jurnal Valid Vol. 4 No. 1, April 2007: 57-69)	Kepuasan dan Pelayanan Jasa Pendidikan	Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mataram dengan jenis penelitian deskriptif. Permasalahan dianalisis dengan analisis IPK (Indeks Kepuasan Konsumen) dan diagram cartesius. Analisis IPK yakni pengukuran kepuasan dengan cara membandingkan kinerja aktual dibagi harapan konsumen.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa STIE Mataram secara umum tergolong sangat puas yakni sebesar 62,50%. Adapun 13,75% tergolong puas dan 23,75% merasa tidak puas. Mahasiswa yang tidak puas memiliki harapan yang lebih tinggi daripada kinerja aktual yang diberikan oleh STIE Mataram.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir penelitian digunakan sebagai gambaran dari alur penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini memiliki kerangka pikir seperti yang digambarkan berikut:



Bagan 2.1
Kerangka Pikir Penelitian

Merujuk dari bagan tersebut, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki alur sebagai berikut:

Bermula dari adanya sistem penjaminan mutu perguruan tinggi yang mengacu pada Peraturan Pemerintah (PP) No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), banyak perguruan tinggi baik PTN maupun PTS di Indonesia yang melakukan sistem penjaminan mutu, salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Yakni dengan membentuk sebuah

tim/lembaga/badan/kantor/unit/satuan penjaminan mutu perguruan tinggi atau Quality Assurance (QA).

Aspek yang menjadi fokus penjaminan mutu perguruan tinggi terangkum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, dimana peran dan fungsi UPI dapat terlihat dari keefektifan pelayanan Tri Dharma yang dilakukan UPI. Konsep penjaminan mutu itu sendiri diantaranya dapat melalui pengukuran kepuasan pelanggan. Dimana terdapat pelanggan internal UPI, yakni seperti dosen, karyawan, tenaga administratif dll dan pelanggan eksternal UPI yakni mahasiswa, stakeholder dan masyarakat. Lebih khusus lagi yang berada di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).

Pelanggan yang akan diukur tingkat kepuasannya adalah mahasiswa, selaku pelanggan eksternal FIP. Sebab tanpa adanya mahasiswa, keberadaan fakultas dan atau universitas tidak akan berarti apa-apa. Butir pertama dari Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah pendidikan atau akademik, dimana aspek tersebut merupakan aspek pelayanan yang paling dekat dengan mahasiswa. Sehingga dirasakan perlu untuk dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dari aspek tersebut. Dengan demikian terjadilah pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik di lingkungan FIP.