

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan Tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa. Sebagai jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional maka pendidikan tinggi menjadi ujung tombak dalam mendorong perkembangan suatu bangsa.

Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional seperti tercantum dalam Undang – Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), penyelenggaraan pendidikan tinggi nasional yang berlaku di Indonesia diselenggarakan melalui Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi Kedinasan (PTK), Perguruan Tinggi Agama (PTA), maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS).

Perguruan Tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan Undang – Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 24 Ayat 2 dan 3 menyatakan bahwa perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi dapat memperoleh sumber dana dari masyarakat yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas publik. Namun bukan berarti perguruan tinggi membisniskan kegiatan akademiknya.

Dalam Peraturan Pemerintah nomor 66 tahun 2010 pasal 49 ayat 2a, dan 2c serta pasal 53 ayat 1 dan 2 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan dijelaskan bahwa pengelolaan satuan pendidikan didasarkan pada prinsip nirlaba yaitu prinsip kegiatan satuan pendidikan yang bertujuan utama tidak mencari keuntungan, sehingga seluruh sisa lebih hasil kegiatan satuan pendidikan harus digunakan untuk meningkatkan dan/atau mutu layanan satuan pendidikan, penjaminan mutu yaitu kegiatan sistematis satuan pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan formal yang memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan secara berkelanjutan. Satuan pendidikan wajib memberikan layanan pendidikan kepada calon peserta didik dan peserta didik tanpa memandang latar belakang agama, ras, etnis, gender, status sosial dan kemampuan ekonomi. Satuan pendidikan wajib menjamin akses pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang membutuhkan pendidikan khusus dan layanan khusus.

Globalisasi yang terjadi pada abad ini berakibat pada keseluruhan kehidupan bermasyarakat, tidak terkecuali pendidikan tinggi. Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini merupakan masalah persaingan yang bersifat lokal, regional dan global. Perguruan Tinggi di Indonesia, baik yang berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal tetapi juga berbagai institusi yang merupakan jaringan dari perguruan tinggi di tingkat internasional.

Dilihat dari sudut pandang konsumen dalam hal ini mahasiswa, situasi ini sebenarnya memberikan keuntungan tersendiri, Semakin banyaknya perguruan tinggi yang beroperasi, berarti memberikan keleluasaan bagi mahasiswa untuk menentukan pilihan sehingga pihak

perguruan tinggi harus bersedia memberikan kualitas layanan akademik yang paling sesuai dengan keinginan mahasiswa.

Dari data statistik pendidikan perguruan tinggi kementerian pendidikan nasional menyebutkan jumlah perguruan tinggi (PT) di Indonesia menunjukkan perkembangan yang tidak terkontrol terutama pada perguruan tinggi Swasta (PTS), peningkatan jumlah perguruan tinggi menjadi semakin meningkat seperti terlihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia
Periode 2006/2007 – 2008/2009

Tahun/Jumlah PT	2006/2007 Jumlah	2007/2008 Jumlah	2008/2009 Jumlah
Negeri	82	82	83
Swasta	2556	2598	2892
Jumlah	2638	2680	2975

Sumber : data kemendiknas (kemendiknas.go.id)

Peningkatan yang cukup signifikan jumlah perguruan tinggi terjadi dari periode tahun 2007/2008 ke 2008/2009 meliputi perguruan tinggi negeri meningkat 1,22% dan perguruan tinggi swasta meningkat 11,32%, Untuk tahun 2008/2009 perguruan tinggi swasta yang ada di Indonesia berjumlah **2892 PT atau 97,21%** yang terdiri universitas 393 PT, Institut 49 PT, Sekolah Tinggi 1391 PT, Akademi 955 PT dan Politeknik 104 PT, sedangkan perguruan tinggi negeri berjumlah **83 PT atau 2,79%** yang terdiri universitas 48 PT, Institut 6 PT, Sekolah Tinggi 2 PT, dan Politeknik 27 PT.

Upaya untuk mengukur tingkat kualitas minimal penyelenggaraan pendidikan tinggi telah dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN – PT) melalui proses akreditasi pada program studi, Berdasarkan data Badan Akreditasi Nasional

Perguruan Tinggi (BAN - PT/ ban-pt.kemdiknas.go.id ; Mei 2011) program studi yang diselenggarakan lebih dari 3000 perguruan tinggi negeri dan swasta yang terdiri dari 11.822 program studi terdapat 9.285 *program studi masih berlaku* dengan rincian untuk akreditasi peringkat A yaitu 11%, akreditasi peringkat B yaitu 47% serta akreditasi peringkat C yaitu 42% dan 2.601 *program studi yang sudah habis masa akreditasinya (kadaluarsa)* dengan rincian untuk akreditasi peringkat A yaitu 14%, akreditasi peringkat B yaitu 49%, akreditasi peringkat C yaitu 32%, akreditasi peringkat D yaitu 4% serta yang tidak dilanjutkan atau tidak memenuhi kriteria 2%. Ini artinya aspek mutu pendidikan tinggi di Indonesia masih rendah dan perlu ditingkatkan. secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2
Peringkat Akreditasi Program Studi PTN dan PTS

Kondisi Peringkat	Masih Berlaku		Habis masa Akreditasinya (Kadaluarsa)	
	Jumlah	%	Jumlah	%
A	1.064	11	356	14
B	4.289	47	1.265	49
C	3.868	42	826	32
D	-	-	104	4
U	-	-	50	2
Jumlah	9.221		2.601	

Sumber : BAN – PT (ban-pt.kemdiknas.go.id ; Mei 2011)

Ketimpangan kebutuhan masyarakat mengenai mutu dan output pendidikan ditunjukkan dengan tingginya angka pengangguran. Data BPS 2009 jumlah lulusan perguruan tinggi yang tidak terserap dunia kerja mengalami kenaikan , secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Lulusan Perguruan tinggi yang tidak terserap Dunia Kerja

Tahun Pendidikan	2008 (Feb)	2008 (Agst)	2009 (Feb)	2009 (Agst)	2010 (Feb)	2010 (Agst)
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
SMA (umum dan Kejuruan)	3.369.959	3.812.522	3.471.213	3.879.471	3.448.137	3.344.315
Diploma	519.867	362.683	486.399	441.100	538.186	443.222
Universitas	626.202	598.318	626.621	701.651	820.020	710.128

Sumber : diadaptasi dari BPS Republik Indonesia 2010

Kondisi ini memperjelas terjadinya ketidaksesuaian antara lulusan perguruan tinggi dan kualifikasi yang dibutuhkan sektor industri dan jasa di masyarakat akibat timbul masalah ketika lulusan perguruan tinggi tersebut ingin mencari kerja.

Untuk bisa bertahan dalam persaingan yang semakin ketat seharusnya perguruan tinggi menerapkan pembelajaran yang efektif serta memberikan kepuasan terhadap mahasiswa, sebab sulit bagi perguruan tinggi dapat bertahan jika gagal memuaskan pelanggannya yaitu mahasiswa. Selain itu perguruan tinggi jika ingin tetap eksis di tengah persaingan haruslah dapat mengenal dan mengerti mahasiswanya sebaik dan sedekat mungkin.

Urgensi pengembangan efektivitas pembelajaran didasari bahwa efektivitas pembelajaran mengandung harapan ketercapaian tujuan – tujuan pembelajaran serta pengaruhnya yaitu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Di institusi pendidikan, proses belajar mengajar merupakan aspek inti dari organisasi pendidikan (Hoy and Miskel, 2008 ; 29). Kepuasan mahasiswa merupakan suatu keadaan

Nugraha, 2012
Efektivitas Pembelajaran Dan Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dimana terjadinya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan kualitas layanan akademik selama ia menempuh perkuliahan.

Kegiatan manajemen akademik perguruan tinggi pada dasarnya merupakan sebuah sistem yang berupa input, proses dan output, yang merupakan suatu kesatuan utuh dan saling terkait, terikat, mempengaruhi, membutuhkan dan menentukan. Di dalam konteks keterkaitan input, proses dan output pendidikan, aspek efektivitas merupakan salah satu gugus kinerja sistem yang harus mendapatkan pengutamaan di perguruan tinggi. Oleh karena itu peserta didik/mahasiswa akan merasa puas apabila pembelajaran yang merupakan inti dari organisasi pendidikan berjalan dengan efektif.

Selain efektivitas pembelajaran, kepuasan mahasiswa ditentukan pula oleh efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa. Penerimaan mahasiswa baru merupakan aspek penting dalam sistem manajemen akademik Universitas dan merupakan pintu gerbang pertama bagi calon mahasiswa untuk mengetahui lebih awal tentang universitas/institut yang akan mereka masuki untuk menuntut ilmu di jenjang perguruan tinggi.

Faktor penentu berikutnya adalah efektivitas bimbingan akademik, bimbingan merupakan proses pemberian bantuan dari pembimbing akademik kepada individu/mahasiswa yang dilakukan secara berkesinambungan sehingga mahasiswa dapat berhasil menyelesaikan sekolahnya, bimbingan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa, efektivitas pembelajaran tidak akan berjalan tanpa proses bimbingan akademik.

Usaha meningkatkan mutu proses pendidikan perlu pula didukung oleh suasana akademik yang kondusif, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) mensyaratkan salah satu komponen penilaian diantaranya adalah suasana akademik, suasana akademik merujuk pada iklim yang mendukung interaksi antara dosen dan mahasiswa, antara sesama mahasiswa, maupun antara sesama dosen untuk mengoptimalkan proses pembelajaran.

Keberhasilan proses pendidikan perlu pula didukung oleh komitmen institusi perguruan tinggi dalam memberikan layanan pendukung akademik, diantaranya melalui *layanan unggulan* seperti fasilitas gedung perkuliahan, ruang seminar dan fasilitas lainnya yang selalu dirawat dengan baik, kenyamanan dan kebersihan kampus, *layanan penunjang kampus* seperti kelengkapan buku dan literatur di perpustakaan serta penerapan teknologi perpustakaan, kelengkapan dan kemuktahiran laboratorium, layanan pengembangan karir, kemudahan akses penggunaan teknologi informasi (internet) untuk berbagai keperluan, *keselamatan dan keamanan kampus, orientasi terhadap kepentingan mahasiswa dan perhatian terhadap individu mahasiswa.*

Tiga perguruan tinggi negeri (PTN) di Kota Bandung (ITB – UPI – UNPAD) saat ini sedang giat – giatnya mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan. Memperhatikan semangat peningkatan mutu pendidikan dengan tuntutan layanan prima dari mahasiswa, jelas bahwa kualitas layanan akademik perguruan tinggi di tiga perguruan tinggi tersebut perlu dikelola dengan sebaik-baiknya sehingga mahasiswa akan merasa puas dengan kualitas layanan akademik yang di berikan oleh perguruan tinggi. Kosekuensinya adalah perlunya proses penerimaan mahasiswa baru dan registrasi

mahasiswa yang efektif, proses bimbingan akademik yang efektif, suasana akademik yang kondusif, proses pembelajaran yang baik dan efektif serta komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik meliputi ; layanan unggulan, layanan penunjang kampus, keselamatan dan keamanan kampus, perhatian pimpinan terhadap individu mahasiswa.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berbagai persoalan dan tantangan yang dihadapi perguruan tinggi sebagaimana telah dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas dirasakan oleh hampir semua perguruan tinggi termasuk Perguruan Tinggi Negeri di Kota Bandung.

Dari uraian latar belakang diatas peneliti melihat beberapa fenomena/bukti empiris yaitu *pertama* dengan peningkatan jumlah perguruan tinggi terutama PTS yang meningkat menyebabkan persaingan dalam penerimaan mahasiswa baru yang semakin ketat, *kedua* masih banyaknya program studi pada perguruan tinggi yang habis masa berlakunya (kadaluarsa) yang menyebabkan mutu dan ouput pendidikan terjadi penurunan,tidak adanya jaminan diterimanya di dunia kerja menjadi faktor pendorong masyarakat untuk tidak menyekolahkan anaknya ke perguruan tinggi diperburuk oleh kemampuan ekonomi yang melemah menjadi penyebab penurunan minat masuk perguruan tinggi, jumlah lulusan perguruan tinggi yang tidak terserap dunia kerja mengalami kenaikan, disebabkan telah terjadi ketidaksesuaian antara perguruan tinggi dan kualifikasi yang dibutuhkan sektor industri dan jasa di masyarakat. *Ketiga*, tuntutan layanan prima dari mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik perguruan tinggi. *Keempat* tuntutan globalisasi yaitu ilmu

pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang dengan cepat sehingga menuntut perguruan tinggi mengejar ketertinggalan serta masuknya perguruan tinggi asing ke Indonesia menyebabkan persaingan semakin ketat.

Terkait dengan berbagai persoalan yang dikemukakan dalam latar belakang penelitian, perguruan tinggi negeri di daerah penelitian dihadapkan dengan sejumlah permasalahan baik eksternal dan internal, dari uraian permasalahan diatas maka dapat diidentifikasi :

- a. Proses penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa masih dirasakan kurang efektif dan efisien.
- b. Bimbingan akademik yang diberikan oleh pembimbing akademik/dosen wali dalam membantu penanganan persoalan mahasiswa belum efektif.
- c. Suasana akademik yang kondusif dan efektif untuk mengoptimalkan proses pembelajaran belum tercipta dengan baik.
- d. Komitmen institusi dalam memberikan layanan pendukung akademik pada umumnya kurang memadai dan belum mencapai standar layanan.

Berdasarkan identifikasi masalah seperti dikemukakan diatas, maka penelitian ini akan melakukan kajian tentang **“Efektivitas Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi” : Analisis Pengaruh Efektivitas Penerimaan Mahasiswa Baru dan Registrasi Mahasiswa, Efektivitas Bimbingan Akademik, Suasana Akademik, Komitmen Institusi terhadap Efektivitas Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa di Tiga Perguruan Tinggi Negeri di Kota Bandung.**

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalah utama dalam penelitian ini adalah : adanya ketidak efektifan proses pembelajaran dan ketidakpuasan mahasiswa di tiga perguruan tinggi negeri (PTN) di Kota Bandung. Maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kondisi aktual efektivitas pembelajaran, efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik dan komitmen institusi pada layanan pendukung akademik di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung.
- b. Bagaimana pengaruh parsial efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik terhadap efektivitas pembelajaran ?
- c. Bagaimana pengaruh parsial efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik terhadap kepuasan mahasiswa ?
- d. Bagaimana pengaruh efektivitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa ?
- e. Bagaimana pengaruh simultan efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik terhadap efektivitas pembelajaran ?
- f. Bagaimana pengaruh simultan efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik terhadap kepuasan mahasiswa ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian secara umum dalam penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor – faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung, dan secara khusus bertujuan :

1. Mengetahui dan menganalisis kondisi aktual efektivitas pembelajaran, efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh parsial efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik terhadap efektivitas pembelajaran di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung
3. Menganalisis seberapa besar pengaruh parsial efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik terhadap kepuasan mahasiswa di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung
4. Menganalisis seberapa besar pengaruh efektivitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung.
5. Menganalisis seberapa besar pengaruh simultan efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik terhadap efektivitas pembelajaran di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung

6. Menganalisis seberapa besar pengaruh simultan efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik terhadap kepuasan mahasiswa di tiga perguruan tinggi negeri di Kota Bandung
7. Merumuskan model hipotetik efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa berdasarkan hasil analisis kombinasi pengaruh faktor – faktor ; efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, efektivitas bimbingan akademik, suasana akademik, komitmen institusi pada layanan pendukung akademik

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Seperti dikemukakan Sugiyono (2008;6) Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) , tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan pengedaran kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya, Metode kuantitatif merupakan metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut *method discovery* karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) baru . Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.

Penelitian ini juga dapat disebut sebagai penelitian korelasional atau *correlational research* karena penelitian ini ingin melihat apakah antara dua variabel atau lebih ada

hubungan atau tidak, dan bila ada berapa kekuatan hubungan lanjut. Variabel – variabel dalam penelitian ini adalah efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa sebagai variabel X_1 , efektivitas bimbingan akademik sebagai variabel X_2 , suasana akademik sebagai variabel X_3 , komitmen institusi dalam layanan pendukung akademik sebagai variabel X_4 terhadap efektivitas pembelajaran sebagai variabel Y_1 serta memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa variabel Y_2 .

Lokasi Penelitian dilakukan pada tiga perguruan tinggi negeri (PTN) di kota Bandung yaitu ITB, UNPAD, dan UPI, Objek penelitian adalah mahasiswa S-1 mulai tahun ketiga atau semester ≥ 5 yang telah mengalami layanan yang diberikan oleh PTN tersebut.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation modeling* (SEM). Menurut Sugiyono (2010:323), SEM dapat didesripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis faktor (*factor analysis*), model struktural (*structural model*), dan analisis jalur (*path analysis*). Dengan demikian, di dalam analisis SEM dapat dilakukan tiga macam kegiatan secara serentak, yaitu pengecekan validitas dan reliabilitas instrumen (berkaitan dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel (berkaitan dengan analisis jalur), dan kegiatan untuk mendapatkan suatu model yang cocok untuk prediksi (berkaitan dengan analisis regresi atau analisis model struktural).

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada :

1. Keilmuan

Penelitian ini berguna bagi pengembangan dan pengayaan program ; pembelajaran dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, proses bimbingan akademik, suasana akademik, pengelolaan kualitas layanan akademik.

2. Pimpinan pengelola perguruan tinggi

Secara khusus penelitian ini diharapkan dapat berguna : (1) sebagai pedoman dalam proses pengambilan keputusan, menjalankan kebijakan dalam rangka pelaksanaan penjaminan mutu khususnya dalam hal efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. (2) sebagai landasan untuk meningkatkan mutu kinerja dosen dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing akademik disamping sebagai pendidik, peneliti dan pengabdian pada masyarakat. (3) sebagai pedoman dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif untuk menunjang kinerja dosen dan meningkatkan prestasi mahasiswa.(4) Sebagai pedoman dalam menyusun skala program prioritas kualitas layanan akademik di perguruan tinggi.

F. Struktur Organisasi Disertasi

Struktur organisasi penulisan yang digunakan dalam penelitian disertasi ini diuraikan ke dalam lima bab, yaitu : **Bab I Pendahuluan**, berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi disertasi. **Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian**, menguraikan landasan konseptual yang bersumber dari berbagai teori yang relevan serta dari temuan – temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian. **Bab III**

Metode Penelitian, menguraikan tentang lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data serta analisis data. **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**, berisi mengenai hasil penelitian disertai yaitu kondisi aktual tiap variabel kualitas layanan akademik perguruan tinggi, seberapa besar kontribusi parsial variabel bebas terhadap efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa, seberapa besar kontribusi simultan variabel bebas terhadap efektivitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa, Hasil pembahasan mengungkapkan tentang analisis terhadap hasil penelitian dan pengembangan model. **Bab V Kesimpulan dan Saran**, menyajikan hasil pemikiran reflektif dari bab sebelumnya, yang dituangkan ke dalam dua bagian yaitu kesimpulan dan saran.