

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Sesuai ranah idealnya, pendidikan nasional bertujuan untuk mencerdaskan dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya. Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tentunya harus selaras dengan tujuan tersebut, serta menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan selain aspek pemerataan pendidikan. Sebagai konsekuensinya, perguruan tinggi dituntut memiliki kualitas memadai, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kondisi yang ada. Salah satu upaya mencapai tujuan tersebut, diperlukan manajemen penjaminan mutu yang baik. Sebagaimana Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi bab III pasal 15 (2) bahwa penjaminan mutu dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan standar pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk lembaga sosial formal yang memiliki hubungan-hubungan eksternal dan pola-pola internal antara lain terlihat dari jalinan dengan *stakeholder*-nya, terutama *stakeholder internal* mereka yaitu mahasiswa sebagai kekayaan terpenting perguruan tinggi. Karena itu, mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan mereka ditinjau dari harapannya dibandingkan dengan kinerja perguruan tinggi yang mereka rasakan, menjadi hal mendasar. Persaingan kualitas dan kuantitas antar perguruan tinggi yang sangat kompetitif dapat mendorong perguruan tinggi untuk tetap berkualitas, baik dipandang oleh individu di lingkungan internal maupun oleh individu di luar lingkungan perguruan tinggi.

Perguruan tinggi merupakan lembaga yang berinteraksi dengan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat merupakan salah satu hal utama yang perlu di tempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan, salah satunya dengan mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia, baik dosen maupun tenaga kependidikan serta meningkatkan sarana dan prasarana

YAYAH HULIATUNISA, 2023

**MANAJEMEN STRATEGIK KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

yang mendukung kelancaran pelayanan dan layanan pendidikan (Permana et al., 2020, hlm.6). Lain dari pada itu lembaga pendidikan merupakan bagian dari sebuah proses layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan tantangan zaman. Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan dunia pendidikan tentunya sangat erat kaitannya dengan kepuasan yang diperoleh masyarakat melalui jasa pendidikan yang ada.

Perguruan tinggi merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat di seluruh dunia, yang akhir-akhir ini mendapat perhatian yang meningkat karena dampak ekonominya yang secara substansial memperkuat dan karakteristik seperti bisnis yang ikut berkembang (Depken et al., 2019, hlm. 4). Sebagai akibat dari kecenderungan ini, jumlah mahasiswa yang terdaftar, keragaman program studi, pembelajaran serta layanan juga ikut meningkat, sehingga memaksa perguruan tinggi untuk menerapkan pendekatan yang berfokus pada pelanggan (Veršić, 2018, hlm. 39). Kematangan pasar perguruan tinggi berjalan seiring dengan meningkatnya minat dan meluasnya dalam masalah kualitas yang berfokus pada, bagaimana memenuhi kebutuhan dan harapan dari berbagai pemangku kepentingan, melalui cara menangani dan menyeimbangkan persyaratan dari berbagai tingkat operasional institusi, dengan memanfaatkan kekuatan kelembagaan.

Perguruan tinggi merupakan institusi yang memiliki peran dan posisi strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan, yang perlu melakukan upaya perbaikan terus menerus untuk mewujudkan sumber daya manusia berkualitas (McCowan, 2018, hlm. 130). Dalam lingkungan akademik kompetitif saat ini, meningkatkan tuntutan untuk menghasilkan lulusan berkualitas tinggi di antara institusi pendidikan (Cornillez Jr, 2019, hlm.77), di mana mahasiswa memiliki banyak pilihan yang tersedia bagi mereka, faktor-faktor yang memungkinkan lembaga pendidikan menarik dan mempertahankan mahasiswa harus di pelajari dengan serius. Institusi pendidikan tinggi, yang ingin mendapatkan keunggulan kompetitif di masa depan, mungkin perlu mulai mencari cara efektif dan kreatif untuk menarik, mempertahankan, dan membina hubungan yang lebih kuat

dengan mahasiswa.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembentukan keinginan pelanggan untuk pembelian di masa mendatang (M.M. Lai, S.H Lou; N.A.M. Yusof; K.W, 2011, hlm. 36). Keberadaan manusia sebagai sumber daya sangat penting di perguruan tinggi karena mendukung melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan, dan peran nyata. Tanpa kehadiran unsur manusia, perguruan tinggi tidak dapat bergerak dan mencapai apa yang menjadi tujuannya. Sehingga dalam penyelenggaraannya, perguruan tinggi harus mengkaji kualitas layanan (Ruben, 2018, hlm. 10).

Isu-isu kualitas telah banyak dibahas di sektor pendidikan tinggi, sebagai akibatnya, identifikasi dan peran para pemangku kepentingan menjadi yang terdepan. Keberhasilan perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Layanan berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan atau mahasiswa. Sebuah perguruan tinggi agar dapat bersaing perlu memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa. Strategi dan tindakan terbaik yang dapat dilakukan perguruan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan, agar kesesuaian antara harapan atau persepsi mahasiswa (*customer voice*) dan keinginan perguruan tinggi (*company voice*) menjadi faktor penting sebagai syarat keberhasilan proses pendidikan.

Ketertarikan pada kualitas layanan dalam konteks perguruan tinggi telah dimulai pada tahun 80-an dan meningkat pada tahun 90-an. Pentingnya pertumbuhan tersebut dimotivasi oleh kebutuhan yang dirasakan perguruan tinggi untuk mengatasi serangkaian faktor terkait anggaran dan tekanan besar dari pemangku kepentingan mereka yang menuntut pembaruan dan peningkatan kualitas layanan secara terus menerus (Gul et al., 2019, hlm. 220).

Kualitas pendidikan menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi sistem pendidikan dalam dua dekade terakhir. Peningkatan layanan di bidang pendidikan dan penelitian ilmiah membutuhkan manajemen aktif yang terus menerus meningkatkan layanan akademik (Almeyali & Al Mousawi, 2021, hlm.

669). Kualitas pendidikan merupakan faktor penting yang dipertimbangkan untuk menarik dan mempertahankan mahasiswa karena merupakan investasi besar yang dilakukan oleh orang tua mereka. Karenanya, memberikan layanan berkualitas telah menjadi tujuan penting bagi sebagian besar institusi pendidikan tinggi dan untuk membedakan institusi di antara pesaing lainnya (Mastoi et al., 2019, hlm. 39).

Kualitas layanan harus dilihat dari sudut pandang pelanggan dan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan. Kepuasan pelayanan dari sisi konsumen dianggap baik jika dianggap telah memenuhi harapan mereka, namun sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan kurang baik jika tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Nurmahdi, 2019, hlm. 197).

Kualitas telah menjadi faktor penentu keberhasilan yang semakin penting di institusi pendidikan tinggi, khususnya universitas. Berbagai diskusi telah dilakukan tentang kualitas pendidikan dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Namun, kualitas pendidikan tersebut sangat bergantung pada kualitas keseluruhan dari sistem manajemen yang dijalankan institusi (Vykydal et al., 2020, hlm. 52).

Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., & Crawford, L. (2015) mengembangkan konsep kualitas pada pendidikan tinggi ditinjau dari empat aspek, yaitu; *quality as purposeful, exceptional, transformative, and accountable*. Kualitas sebagai *purposeful* berkaitan dengan produk dan layanan perguruan tinggi sesuai dengan visi/misi, tujuan, persyaratan, akreditasi, dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas sebagai *exceptional* mengarah pada tingkat pelayanan dan produk perguruan tinggi yang luar biasa, memiliki makna tingkat keunggulan yang tidak dapat dicapai oleh sebagian besar perguruan tinggi lainnya. Kualitas dari aspek *transformative* bermakna pelayanan dan produk perguruan tinggi memberikan perubahan positif terhadap mahasiswa, meliputi afektif, kognitif, dan psikomotorik, serta potensi profesional. Kualitas dari aspek *accountable* berkaitan dengan akuntabilitas penggunaan fasilitas, pelayanan, dan produk perguruan tinggi terhadap semua pihak terkait

(*stakeholders*) (Supriyadi, 2017, hlm. 8).

Perguruan tinggi harus berupaya untuk memberikan kualitas layanan yang unik kepada setiap mahasiswa, karena memiliki banyak pemangku kepentingan, sehingga tidak dapat distandarisasi karena perguruan tinggi tidak bertujuan untuk menghasilkan keuntungan (Gupta & Kaushik, 2018, hlm. 584).

Terdapat banyak pemangku kepentingan lembaga pendidikan mulai dari pemangku kepentingan internal hingga eksternal. Dari semua itu, mahasiswa dianggap sebagai salah satu pemangku kepentingan terpenting. Mereka penting karena semua proses implikasi kualitas yaitu *input*, proses, dan *output* diterapkan padanya.

Mereka juga dianggap penting karena menjembatani hubungan antara institusi akademik dan pemangku kepentingan lainnya yaitu, orang tua, pengusaha, masyarakat, dan kepuasan semua pemangku kepentingan ini tergantung pada kepuasan mahasiswa (Azam, 2018, hlm. 275).

Mahasiswa merupakan kelompok sasaran yang spesifik dan esensial, menyoroti perlunya para manajer fokus pada kemampuan universitas untuk memahami persyaratan mereka. Selain itu, jika perguruan tinggi akan fokus untuk mengidentifikasi dan mempersepsikan bagaimana mahasiswa merasakan dan bereaksi terhadap layanan yang diberikan, maka mereka dapat menyesuaikan layanannya sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa (Hemsley-Brown & Oplatka, 2006, hlm. 321).

Hal ini terkait dengan pemberian layanan akademik, karena mahasiswa sebagai pelanggan memiliki harapan terutama mengenai layanan akademik yang mereka terima dari perguruan tinggi (Rouf et al., 2016, hlm. 381). Dengan menjadi pelanggan utama, hasil persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan relevan dengan peningkatan berkelanjutan perguruan tinggi, sehingga kepuasan mahasiswa semakin menjadi penting bagi institusi (Kara et al., 2016, hlm. 141).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal berikut; pertama, mengidentifikasi siapa

pelanggannya, kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005, hlm. 129).

Agar jasa yang dihasilkan itu secara terus menerus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, maka *feedback* dari pelanggan sangat penting untuk dijadikan dasar dalam menentukan derajat mutu yang harus dicapai (Suhardan, 2014, hlm. 114).

Untuk menilai kepuasan mahasiswa yang dikatakan sebagai pelanggan internal pendidikan, perlunya digunakan suatu ukuran subyektif atau *soft measures* berfungsi sebagai indikator kualitas. Ukuran ini disebut *soft*, sebab ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap daripada hal-hal yang konkret, sebagaimana disebut kriteria obyektif. Karena berfokus pada persepsi dan sikap, maka, alat pengukur yang digunakan dapat berupa kuesioner kepuasan mahasiswa yang dapat diukur melalui kualitas layanan dari institusi pendidikan tinggi tersebut (Avianti, 2005, hlm. 24).

Perguruan tinggi di setiap bagian prosesnya, agar dapat berpihak pada mahasiswa sebagai tindakan pemenuhan konsumen utama: alasan kepuasan diindikasikan sebagai tindakan pemenuhan konsumen dan kualitas layanan dianggap sebagai ukuran kinerja utama untuk keunggulan dalam industri pendidikan (Talmacean & Domnica, 2013, hlm. 8). Terlepas dari berbagai tingkat fokus operasional perguruan tinggi yang diterapkan, secara alami memunculkan beberapa pertanyaan, kepuasan siapa yang diukur, harapan dan persepsi siapa yang harus diidentifikasi dan di pahami ketika berhadapan dengan masalah kualitas? untuk menjawab pertanyaan ini pemangku kepentingan dan pelanggan harus didefinisikan pada setiap tingkat operasional, dan kebutuhan mereka harus dikumpulkan dan dianalisis secara menyeluruh (Surman & Tóth, 2019, hlm. 27).

Konsep jasa layanan lebih menekankan aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan sebuah organisasi, sehingga manajemen kualitas layanan

dalam sebuah organisasi pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan. Sebagai paradigma manajerial baru, manajemen kualitas layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan. Dalam pelaksanaannya telah menempatkan pandangan bahwa produk pendidikan adalah berbentuk jasa layanan pendidikan yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada pelanggan sesuai standar kualitas. Oleh karena itu, manajemen kualitas layanan ini merupakan strategi pengelolaan kualitas yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi, sikap untuk memenuhi dan memuaskan harapan pelanggan. Tujuan dari manajemen kualitas layanan ini adalah untuk menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 2010, hlm. 31). Kepuasan pelanggan merupakan faktor mendasar dalam manajemen kualitas, karena itu perguruan tinggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhan mereka secara cermat, serta berusaha memuaskannya.

Perspektif baru ini menarik perhatian dari institusi perguruan tinggi dalam proses manajemen mereka, sebagai alternatif pengukuran kinerja yang terdahulu sebatas pada akademik, akreditasi standar dan indikator kinerja pengajaran dan penelitian, perguruan tinggi swasta juga harus lebih menerapkan selain kualitas pendidikan yang mereka sediakan, juga memahami peran dan pentingnya kualitas pelayanan dengan memberikan layanan jasa bagi mahasiswa (Krisnasari, 2017, hlm. 19).

Berkualitasnya layanan yang diberikan kepada pelanggan, tentu dibutuhkan sistem pengelolaan yang sistematis. Mulai dari bagaimana mengidentifikasi dan memantau lingkungan, merencanakan program, dilanjutkan dengan tindakan dari rencana, dan evaluasi sebagai upaya introspeksi dan perbaikan atas tindakan yang telah dilakukan.

Proses perencanaan strategik dilakukan untuk menilai kondisi saat ini dengan kondisi dan keadaan dimasa yang akan datang, serta mengidentifikasi kondisi masa depan yang mungkin terjadi pada organisasi, selanjutnya dapat mengembangkan strategi, kebijakan, dan prosedur untuk memilih dan

menentukan kebutuhan yang hendak dicapai. Tuntutan lembaga dalam tahap ini, adalah harus melihat perubahan-perubahan yang ada disekitar, tentang apa yang dibutuhkan dan *trend* apa yang berkembang saat itu dimasyarakat. Kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat ini merupakan suatu upaya memajukan lembaga, karena salah satu diantara ciri lembaga yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya (Rahmatullah, 2018, hlm. 213).

Implementasi strategi, merupakan langkah selanjutnya setelah perencanaan strategik, yang dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Proses ini penting sebagai upaya menterjemahkan perencanaan strategi ke dalam bentuk program dan kebijakan-kebijakan yang mengarah kepada tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. (Wheelen & Hunger, 2012, hlm. 238) mendefinisikan implementasi sebagai proses menerjemahkan strategi dan kebijakan menjadi tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur.

Manajemen strategik telah menjadi salah satu kajian yang terus dikembangkan dan diimplementasikan dalam dunia pendidikan, termasuk pendidikan berbasis Islam. Sebagaimana diketahui, bahwa sejarah awal manajemen strategik atau kata strategik merupakan kata yang timbul dari seni peperangan. Sejarah peperangan Nabi Muhammadiyah Saw, diantaranya seperti; pada perang *Badr* (pembelajaran tentang jumlah sistematis umat muslim yang berbeda dengan orang kafir), serta perang uhud (pembelajaran tentang bawahan yang tidak patuh terhadap atasan, berdampak kekalahan perang).

Manajemen strategik, sebagaimana dikatakan (Maisah, 2020, hlm. 1 & 4); merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sesuai dengan surah ath-Thur ayat 21, yang mengandung makna bahwa manusia diperingatkan agar melakukan sesuatu pekerjaan yang sesuai dengan norma-norma agama Islam. Adapun keterkaitan dengan manajemen strategik-nya bahwa perencanaan terhadap kegiatan suatu lembaga sesuai dengan kemampuannya serta selanjutnya dapat mengimplementasikanya dengan optimal, mempunyai tujuan melaksanakan,

mengevaluasi kinerja, memperbaharui strategi yang telah dirumuskan, meninjau kembali kemampuan lembaga, serta melakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, dengan manajemen strategik ini, dapat membantu lembaga membuat strategi yang lebih baik, dengan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis, logis, rasional dan pilihan strategik, yang pada akhirnya dapat meningkatnya produktivitas pegawai.

Berkaitan dengan produktivitas pegawai, pada prosesnya tidak terlepas dari strategi dan metode pengukuran ketercapaian yang digunakan. Letak pentingnya manajemen strategik jika dikaitkan dengan hal ini, adalah, karena beberapa masalah manajemen yang diterapkan dalam bidang pendidikan kemudian, dimungkinkan bermunculan, seperti tata kelola keuangan, tata kelola administrasi, kepemimpinan pendidikan, peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan (Rahmatullah, 2018, hlm. 208).

Kaitan hal tersebut, maka lembaga membutuhkan suatu metode yang dapat digunakan sebagai alat mengukur ketercapaian suatu program yang telah dilaksanakan.

Sebagai langkah awal dalam mengukur atau menilai suatu kualitas layanan adalah dengan mengidentifikasi karakteristik kualitas layanannya. Daftar karakteristik ini dapat digeneralisasikan dalam berbagai cara dengan menggunakan berbagai sumber informasi maupun literatur yang didalamnya memuat dimensi kualitas layanan (Avianti, 2005, hlm. 24). Berbagai hasil penelitian yang dapat dijadikan rujukan untuk mengukur kualitas layanan seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam konsep Servqual-nya yang terdiri dari lima dimensi kualitas layanan. Lima dimensi kualitas layanan adalah sesuatu yang terwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), dan empati (*empathy*).

Penerapan metode servqual ini, bisa dianalisis bahwa, lembaga berusaha melakukan upaya pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara bertahap dilingkungannya, baik dari segi kompetensi sumber daya manusia, sistem manajemen, jelasnya pembagian kinerja, serta tumbuhnya jiwa

*leadership* yang berkelanjutan. Melalui cara tersebut, segala aktivitas yang dilakukan mulai dari perencanaan, pengolahan sampai dengan tindakan layanan yang diberikan, secara otomatis akan berpatokan kepada standar servqual yang telah ditetapkan, serta memperhatikan beberapa hal dalam unsur-unsur layanan meliputi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan merata, dan ketepatan waktu (Men-Pan no. 81, 1993). Serta memperhatikan beberapa hal dalam konsep layanan, seperti:

1. *Responsif dan sensitif*: yakni selalu tanggap, kreatif, dan inovatif terhadap tantangan dan peluang untuk mewujudkan keinginan para pengguna jasa (masyarakat)
2. *Visioner*, yaitu; memiliki visi kedepan dengan siap menanggung resiko, dan resiko tersebut dikelolanya dengan baik
3. *Problem solving*, yakni; dapat mengelola sumber daya dan memecahkan masalah dengan baik dan bijaksana, sehingga setiap keputusan yang diambil itu dapat tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
4. *Exceed expectation*, yakni; mampu memberikan harapan yang lebih baik terhadap pelanggan melalui sikap menerima saran dan kritik (sebagai peluang bukan beban), sehingga dapat memacu meningkatnya citra institusi
5. *Improve*, yaitu; perbaikan atau peningkatan kualitas secara berkelanjutan (*continuous improve*) dengan mengoptimalkan kepuasan pengguna (masyarakat)
6. *Care*, yaitu; memberikan perhatian dan perlakuan secara khusus dan tulus, hingga pengguna dapat menjadi pelanggan tetap
7. *Empower*, yaitu; pemberdayaan pegawai agar mampu bertanggungjawab serta tanggap terhadap suatu permasalahan
8. *Self Esteem*, yakni: penghargaan terhadap diri sendiri, melalui cara ini secara tidak langsung kita akan selalu berpikir positif dan pandai melayani pengguna jasa (Nashihudin, 2012, hlm. 3).

Layanan akademik merupakan layanan yang bersifat kompleks, artinya layanan yang mengharuskan dan membutuhkan banyak tenaga kerja (guru dan staf) yang memiliki *skill* khusus dalam bidang pendidikan serta membutuhkan infrastruktur (sarana prasarana) memadai untuk menunjang aktivitas penyelenggaraan pendidikan. (Alma & Hurriyati, 2008, hlm. 33) mengemukakan terdapat empat karakteristik layanan akademik, yakni: 1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya pengguna layanan akademik tidak dapat merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya; 2) *inseparability* (tidak terpisah), yakni layanan akademik diterima oleh pengguna pada waktu yang sama pada saat terjadinya aktivitas layanan; 3) *variability* (bervariasi), layanan akademik yang diberikan bersifat dinamis atau tidak menetap. Hal tersebut tergantung kepada apa, siapa, kapan, dan tempat diberikannya layanan akademik kepada pengguna; 4) *perishability* (mudah musnah), layanan akademik bukan produk uang, bisa disimpan serta tidak dapat dijual-belikan layaknya produk konsumtif, karena jasa tersebut hanya bisa dinikmati prosesnya.

Dalam menghadapi era globalisasi, perguruan tinggi di Indonesia menghadapi tantangan multi-dimensional dengan berbagai perubahan yang memberi dampak muncul persaingan bebas, munculnya perguruan tinggi di luar Indonesia sehingga membawa dampak dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pada hakikatnya, semua perubahan akan membawa kecenderungan untuk meniadakan semua bentuk hambatan; dimana setiap individu mendapatkan peluang untuk mengaktualisasikan dirinya secara kreatif dan optimal melalui persaingan menuju kesempurnaan. Kecenderungan kualitas kemandirian manusia akan diuji sebagai dampak perubahan tersebut (Ambarita, 2009, hlm. 28).

Seiring dengan perubahan yang cepat karena revolusi digital serta lingkungan global (globalisasi) terjadilah perubahan substansial pada lingkungan pendidikan tinggi di Indonesia. Perubahan ini lebih cepat dibandingkan dengan kemampuan perguruan tinggi untuk meresponnya. Pasar dan persaingan pendidikan tinggi menjadi makin luas, baik pada sisi *input*

maupun *output*-nya. Keadaan ini menunjukkan bahwa tuntutan lingkungan dan persaingan pendidikan tinggi di Indonesia semakin kompleks dan bersifat dinamis, sementara sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi relative beragam dan terbatas. (Hossain et al., 2019, hlm. 52) mengatakan, konsekuensinya, tuntutan terhadap institusi pendidikan tinggi telah meningkat. Karena tersedianya berbagai institusi, sehingga berdampak persaingan juga meningkat. Selain itu, mahasiswa dapat dengan mudah kapanpun mendapatkan informasi yang dibutuhkan, sebagai dampak globalisasi dan kemajuan teknologi. Hanya institusi yang mampu membuktikan kualitas layanan prima kepada mahasiswanya, serta lingkungan yang sesuai, yang dapat menghadapi situasi ini.

Berkembangnya keadaan dan kebutuhan masyarakat, serta dampak 4.0 bagi kemajuan ilmu pengetahuan-teknologi dan berbagai faktor, membuat persaingan kualitas layanan pendidikan di berbagai perguruan tinggi menghadapi tantangan besar dan terus di uji. Karena harapan pelanggan dari waktu ke waktu terus berkembang seiring semakin berkembangnya informasi yang diterima, sehingga perguruan tinggi membutuhkan inovasi, keterampilan relevan dan akademis, perencanaan ketenagaan dan melatih ulang (*reskilled*) sumber daya manusia, hubungan operasional, sistem informasi-komunikasi-teknologi, dikelola berdasar pada pengembangan dan peningkatan kualitas terpadu serta berkelanjutan, re-orientasi organisasi, melayani pasar masa depan, pasar saat ini (*market driven*), dan mendorong pasar masa depan (*market driving*), menciptakan kreasi-kreasi baru (*super-creative core*), dengan menyesuaikan waktu dan zamannya. Hal tersebut dibutuhkan karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti bagaimana perilaku atau pelaksana layanan yang diselenggarakan oleh manusia terkadang secara tanpa disadari dapat berubah menjadi kurang berkualitas, penyebab hal ini dimungkinkan kurangnya pengembangan keterampilan seperti, pelatihan, pembinaan atau pendidikan lanjutan yang menunjang kinerja, sistem dan fasilitas penunjang, lemahnya pengawasan dan evaluasi, serta kurangnya peran penjaminan mutu mengendalikan semua proses

mulai dari perencanaan sampai dengan realisasi dari hasil rencana tindak lanjut.

Setidaknya terdapat dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan kualitas pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil (Zahroh, 2014, hlm. 52); strategi pembangunan lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih berstandar pada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah terpenuhi, dan pengelolaan pendidikan selama ini masih bersifat *macrooriented*, diatur oleh jajaran birokrasi ditingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan ditingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya ditingkat mikro (lembaga pendidikan) dengan kata lain, kompleksnya cakupan permasalahan pendidikan, sering kali tidak dapat diperkirakan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.

Perbaikan kualitas yang berorientasi pada konsumen sangat penting demi kelangsungan perguruan tinggi. Kebijakan mengenai strategi manajemen penjaminan kualitas dari suatu perguruan tinggi merupakan cermin dari pihak luar, terutama mahasiswa dan calon mahasiswa. Kualitas layanan meningkatkan citra universitas (Quintal et al., 2012, hlm. 761) komponen kualitas pada jasa pendidikan tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan saja, namun sangat tergantung pada bagaimana layanan itu sebaiknya di kelola dan diberikan.

Peristiwa yang dapat diamati dan terjadi dalam bidang pendidikan di atas menjadi fakta yang melekat, sehingga lembaga pendidikan kesulitan mewujudkan manajemen kualitas, karena pelanggan pendidikan ikut berperan penting dalam kualitas belajarnya. Oleh karena itu, manajemen kualitas juga perlu diterapkan dalam kelas-kelas pembelajaran. Penyusunan *feedback* dengan mengadakan evaluasi setiap mahasiswa sangat penting untuk proses pembentukan *quality assurance* (jaminan kualitas) (Makbuloh, 2011, hlm. 91).

Menurut (Sallis, 2010) kendala yang harus diatasi ketika memperkenalkan *total quality management* adalah kerja keras dan waktu. Karena jika dua hal tersebut tidak berjalan dengan baik, maka perjalanan mekanisme kerja kualitas akan terhambat. Volume tekanan eksternal juga bisa menghalangi upaya sebuah

organisasi dalam menerapkan *total quality management*. Walaupun program-program kualitas disampaikan dengan publikasi yang besar-besaran, sering kali program tersebut tergilas oleh inisiatif lainnya. Perlu diperhatikan bahwa meskipun ada tekanan lainnya, kualitas harus selalu menjadi prioritas utama dalam agenda. Dalam hal ini, perencanaan strategis memiliki peranan penting. Perencanaan strategis dapat membantu pelaksana layanan untuk memahami misi institusi. Ia juga dapat menjembatani *gap* dalam komunikasi. Ada tuntutan bagi para pelaksana layanan untuk mengetahui tujuan institusi dan bagaimana tujuan tersebut akan berubah dan berbeda dimasa mendatang. Tenaga pelaksana layanan akademik pada perguruan tinggi mempunyai peran penting dan memiliki fungsi *front-line* karena berhubungan langsung dengan mahasiswa, mulai dari proses pendaftaran mahasiswa baru, memberikan informasi, mendengarkan serta memberikan rekomendasi pemecahan masalah layanan akademik, proses pembelajaran, tugas akhir sampai wisuda. Maka kualitas pelaksana dalam memberikan layanan dapat menentukan kepuasan pelanggan menjadi hal mutlak. Karena kepuasan mahasiswa sangat ditentukan oleh kemampuan pelaksana dalam memberikan layanan.

Sumber daya yang paling berharga dalam universitas mana pun adalah keahlian yang dimiliki fakultas dan stafnya, yaitu modal intelektualnya (Jones et al., 2009, hlm. 121). Saat ini membentuk sumber kekayaan dan keahlian dalam pendidikan melalui modal intelektual organisasi menjadi lebih penting dibandingkan sumber daya lainnya (Rafiee et al., 2010, hlm. 24) karena modal intelektual dapat mempromosikan keunggulan kompetitif yang merupakan dasar penciptaan nilai (Edvinsson & Sullivan, 1996, hml. 358);(Sveiby, 2001, hlm. 52);(Choong, 2008, hlm. 211). Keadaan ini dapat memberikan keunggulan kompetitif kepada institusi, terutama dalam hal memulai komunikasi positif antara mahasiswa saat ini dan masa depan (Alves & Raposo, 2009, hml. 207).

Konsep ini menyajikan arah yang sesuai untuk penerapan praktis dalam pendidikan tinggi lingkungan institusi. Perlu diperhatikan bahwa setelah tahun 1990, sikap para pimpinan universitas berubah dengan cepat, karena tuntutan

dari berbagai pemangku kepentingan untuk menunjukkan demonstrasi yang jelas tentang semua kegiatan dan hasil universitas. Akibatnya, sistem manajemen kualitas secara bertahap diakui sebagai alat pendukung yang berharga. Sistem ini memaksa semua institusi pendidikan tinggi untuk: menentukan strategi kebijakan, memanfaatkan sumber daya (termasuk orang) dengan metode yang efektif dan efisien, mengubah persyaratan pemangku kepentingan menjadi program studi yang menarik dan modern, mengontrol semua proses internal, dan memuaskan segmen pelanggan yang relevan, termasuk mahasiswa dan karyawan (Vykydal et al., 2020, hlm. 53). Sebagaimana diamanatkan undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi bab I pasal 4 (b) bahwa, pendidikan tinggi berfungsi mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsi, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan tridharma.

Permasalahan manajemen pengembangan strategik perguruan tinggi, seperti karakter global yang berlebihan dari tujuan strategik, ketidakcukupan dasar keuangan, SDM, material, dan informasi untuk merealisasikan strategi, ketidakcukupan inovasi organisasi dan manajerial yang diperlukan, kurangnya mekanisme keterkaitan aspek strategis dan operasional dalam pengelolaan organisasi, membutuhkan kajian evolusi manajemen strategik-nya, ini mengindikasikan bahwa perguruan tinggi mengalami krisis struktural dalam sistem pendidikannya, sehingga perguruan tinggi dihadapkan pada tugas pembentukan model manajemen dimana kompetensi dan kewenangan semua manajemen perguruan tinggi dan arah fungsional kegiatan dan fungsi utamanya didistribusikan dan dikoordinasikan, sehingga beberapa syarat dan faktor untuk keberhasilan pengembangan organisasi adalah; proses integrasi pendidikan, sains, dan globalisasi masyarakat, karakter inovatif universitas, kebutuhan untuk memastikan tingkat pendidikan tinggi sesuai dengan standar dunia, mobilitas akademik dan pertumbuhan personalisasi.

Institusi yang saat ini sedang mengembangkan kualitas secara berkelanjutan adalah Universitas Muhammadiyah Tangerang. Universitas

Muhammadiyah Tangerang merupakan lembaga formal milik amal usaha persyarikatan Muhammadiyah yang dikelola Pimpinan Daerah Muhammadiyah kota Tangerang, dibawah naungan majelis pendidikan tinggi penelitian pengembangan Muhammadiyah, di tahun 2021 memiliki 8 fakultas, dan 1 program pasaca sarjana, dengan 33 program studi (3 diploma, 24 program sarjana, 2 program profesi, dan 4 program magister), dengan jumlah program studi terakreditasi A (1) atau 3%, akreditasi B (22) program studi atau 65%, (6) program studi akreditasi C atau 18%, dan (4) program studi sedang proses re-akreditasi minimum, dengan jumlah mahasiswa aktif tercatat pada tahun akademik 2019-2020 sebanyak 17.000. Berdirinya Universitas Muhammadiyah Tangerang di tahun 2009 merupakan bentuk pengakuan, penegasan, dan komitmen persyarikatan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, melalui catur dharma pendidikan tinggi Muhammadiyah, mencakup; pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, dan al islam kemuhammadiyah, tercermin dalam visi ‘menjadi universitas kelas dunia yang Islami berbasis *green industry*’ terwujud dalam pengelolaan yang terencana, terorganisir, produktif, dan terpercaya dengan mengintegrasikan nilai-nilai kemuhammadiyah.

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang berkembang menjadi Fakultas seiring berdirinya Universitas Muhammadiyah Tangerang. Berawal dari STIKes-M (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah) berdiri tahun 2004 dengan dua program studi (S-1 Keperawatan dan Ners, dan D-III Kebidanan), selanjutnya program studi D-IV bidan Pendidik (sebagai lanjutan pendidikan dari jenjang D-III Kebidanan) berdiri di tahun 2009, program kelas transfer S-1 Keperawatan (sebagai lanjutan pendidikan dari jenjang D-III Keperawatan) pada tahun 2018, dan S-1 Kebidanan di tahun 2019. Pada tahun akademik 2019/2020 jumlah mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang 497, 45 dosen dan 36 tenaga kependidikan, memiliki empat program studi, tiga program studi dengan akreditasi B, satu program studi (S-1 Kebidanan) sedang mempersiapkan visitasi.

Sejak awal berdiri, peminat tertinggi pada mahasiswa program studi D-III Kebidanan. Pendaftar tercatat mencapai 300 dari daya tampung 120 mahasiswa, sedangkan mahasiswa program studi S-1 Keperawatan, dari awal berdiri hingga di akhir tahun 2016, peminatnya relative kurang, hingga terdata pada satu angkatan, hanya enam mahasiswa, begitupun untuk program studi profesi ners yang kini menjadi program studi mandiri (dahulu menjadi kesatuan dengan program studi S-1 Keperawatan). Jumlah mahasiswa pada program studi D-IV bidan pendidik dari awal berdiri tercatat dengan jumlah cukup.

Hal yang muncul dapat terlihat pada jumlah mahasiswa terjadi berbalik signifikan. Pada tahun 2017, Program studi D-III Kebidanan mengalami penurunan mahasiswa baru cukup tinggi, sehingga di tahun 2018 program studi ini sudah tidak menerima mahasiswa baru. Di tahun yang sama bagi program studi S-1 Keperawatan dan Ners justru tinggi peminat. Masih di tahun 2017, program studi D-IV bidan pendidik secara resmi di tutup operasionalnya, meskipun jumlah mahasiswa cukup stabil. Program kelas transfer S-1 Keperawatan menerima jumlah mahasiswa dibatasi, yakni hanya sebanyak 25 % dari jumlah mahasiswa aktif pada program studi S-1 Keperawatan. Program studi S-1 Kebidanan pada awal berdiri hingga saat ini, jumlah mahasiswa terbilang cukup.

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang secara berkala melakukan evaluasi pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikannya. Pada tahun akademik 2019/2020 digunakan *questioner online*, yang disebar dalam rentang waktu antara bulan Maret-Agustus 2020, jumlah instrument 29, di isi oleh 165 mahasiswa, dengan jumlah responden laki-laki 11 (6,7%), wanita 155 (93,9%), tersebar pada program studi: S-1 Keperawatan 76 (46,1%), S-1 Kebidanan 32 (19,4%), D-III Kebidanan 37 (22,4%) dan Profesi Ners 20 (12,1%). Hasilnya, secara lebih spesifik pada kolom kritik saran, responden menyatakan bagaimana kualitas layanan akademik dan bentuk layanan seperti apa yang selama ini diterima, serta bagaimana harapan dan keinginan mereka. Dengan tujuan memudahkan, selanjutnya hasil evaluasi

tersebut peneliti klasifikasikan dalam delapan instrumen pokok. Adapun hasil presentase ketidak puasan responden berikut ini: 1) alat praktikum 10%, 2) fasilitas, 3) sarana 13%, 4) layanan akademik 22%, 5) kecepatan penyelesaian masalah 4%, 6) suasana dan proses kegiatan belajar mengajar 10%, 7) biaya 12%, dan 8) jawaban memuaskan secara keseluruhan 6%. Fokus permasalahan berdasarkan hasil presentase tertinggi terhadap layanan akademik, responden mengungkapkan harapan layanan akademik yang diterima mereka selama ini seperti; staf layanan administrasi akademik ramah, murah senyum, respon cepat terhadap keluhan, ketelitian dalam pelayanan, kejelasan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, ketepatan proses pembelajaran sesuai jadwal, kelengkapan sarana dan fasilitas praktikum di laboratorium, dan transparansi penggunaan biaya perkuliahan. Hasil temuan tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa membutuhkan layanan akademik yang diterimanya sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Upaya mewujudkannya, institusi membutuhkan suatu konsep dalam bentuk model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan serta terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan akademiknya.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan, berdasarkan hasil analisis serta pengamatan mendalam awal, didukung data yang diperoleh dari objek penelitian, bahwa, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang saat ini dalam memberikan layanan akademiknya belum dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggannya, seperti terlihat dari adanya program studi yang tidak lagi menerima mahasiswa, karena jumlah peminatnya berkurang, pegawai dan dosen memilih mengundurkan diri, tidak meratanya pengembangan kompetensi bagi pelaksana layanan akademik, tidak lengkapnya dokumen yang memuat prosedur layanan akademik, pendokumentasian untuk setiap pelaksanaan layanan akademik tidak dikelola dengan baik, belum maksimalnya gugus penjaminan mutu dapat bekerja sesuai kewenangannya. Kendala-kendala dalam layanan akademik ini juga sesuai dengan teori sebagaimana dikatakan (Aziz, 2016, hlm. 249) bahwa; Layanan akademik masih

didominasi oleh sebagian pegawai yang belum memiliki karakter mulia, memiliki sumber daya manusia yang tidak pernah diberikan pelatihan, tidak diperhatikan sistem *reward* dan *punishment* yang jelas baik secara internal maupun eksternal. Kualitas layanan secara umum seolah hanya asal berjalan tanpa dilakukan evaluasi rutin. Sehingga staf/pegawai cenderung fokus kepada hal yang rutin, serta dalam proses layanan akademik kualitas sumber daya belum menjadi fokus inti yang mengedepankan prinsip-prinsip sumber daya manusianya secara berkualitas.

Sedangkan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang agar dapat memberikan layanan akademik yang berkualitas atau sesuai dengan harapan pelanggannya, serta dapat meningkatkan identitas dan fungsinya sebagai sebuah perguruan tinggi Muhammadiyah, membutuhkan suatu sistem pengembangan diri serta pembentukan target yang dapat menarik minat pelanggannya, melalui pemberian layanan akademik yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Selain itu, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang juga harus mempunyai keinginan dan komitmen bersama untuk berubah melalui berbagai upaya seperti mengembangkan kompetensi strategisnya, dan tekad membangun citra lembaga yang baik di masyarakat, melalui sebuah perencanaan yang didasarkan atas hasil analisis lingkungannya, pelaksanaan yang didasarkan atas nilai-nilai perencanaan yang strategis, serta berjalannya proses evaluasi dan monitoring kinerja seluruh pegawai yang terlibat dalam upaya mewujudkan layanan akademik yang berkualitas. Kebutuhan ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang relevan, seperti; (Greiner & Westbrook, 2002, hlm. 20) kualitas sebuah perguruan tinggi tidak dapat lepas dari mutu layanan akademiknya. Strategi yang paling tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik adalah dengan meningkatkan variable yang ada pada kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Rothmann & Essenko, 2007, hlm. 140). (Chui & bin Ahmad, 2016, hlm. 135) bahwa strategi layanan direkomendasikan kepada

manajer untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mengembangkan standar kualitas layanan di perguruan tinggi dapat mendorong perbaikan berkelanjutan untuk merumuskan strategi meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa. (Al-Dulaimi, 2016, hlm. 59) kualitas proses layanan merupakan faktor penentu bagi pertumbuhan, keberhasilan, dan keberlangsungan suatu perguruan tinggi, serta merupakan faktor strategis, efektif, dan komprehensif dari suatu manajemen perguruan tinggi. (Bendriyanti, 2017, hlm. 10) Upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi dapat dilakukan melalui cara perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan layanan akademik. Berkenaan dengan perguruan tinggi, persepsi mahasiswa tentang layanan akan dipengaruhi oleh kesediaan personel universitas untuk membantu mahasiswa, kemampuan berkomunikasi ketika layanan akan diberikan dan kecepatan layanan yang diberikan (Mwiya et al., 2017, hlm. 1050). (Azam, 2018, hlm. 275) Kualitas layanan yang lebih tinggi dapat menghasilkan tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi. Selain mahasiswa yang dianggap sebagai pemangku kepentingan utama, staf layanan akademik mendapat perhatian cukup tinggi, karena mereka memiliki pengaruh langsung pada bagaimana mahasiswa memandang kualitas layanan akademik (Adam, 2019, hlm. 10). Saat ini kualitas layanan akademik telah menjadi ujung tombak manajemen yang sistematis dan terus di evaluasi serta disempurnakan untuk menghasilkan kualitas pendidikan yang baik. Integritas layanan akademik akan memberikan kontribusi yang besar bagi perguruan tinggi, terutama terhadap daya saing dan citra positif perguruan tinggi oleh *stakeholders* (Ali et al., 2020, hlm. 459). Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang merupakan konsekuensi potensial dari motivasi belajar siswa. Pelayanan yang buruk oleh akademisi, administrator dan staf pendukung lainnya menyebabkan siswa merasa terasing, yang pada akhirnya mengakibatkan kinerja akademis yang buruk (Mason, 2020, hlm. 76).

Berdasarkan temuan awal, dukungan data tertinggi pada layanan akademik

yang diperoleh pada studi pendahuluan, teori dan beberapa penelitian relevan, serta tidak banyak diteliti secara mendalam dan berlanjut, maka, konsep model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik perlu disusun, sehingga akan berdampak pada meningkatnya praktik kualitas layanan akademik secara berkelanjutan, serta terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, dan studi pendahuluan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah penelitian yang berkenaan dengan Kualitas Layanan Akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, yaitu:

1. Lembaga belum dapat memberikan layanan akademik sebagaimana menjadi harapan mahasiswanya secara maksimal
2. Lembaga belum melakukan perencanaan berkenaan dengan kualitas layanan akademik secara spesifik
3. Lembaga secara spesifik belum melakukan proses evaluasi dan monitoring kinerja seluruh pegawai yang terlibat dalam upaya mewujudkan layanan akademiknya
4. Lembaga belum maksimal melakukan evaluasi diri atas kualitas layanan akademik yang diberikannya melalui proses identifikasi terhadap persepsi mahasiswa
5. Lembaga belum maksimal melakukan upaya tindakan regulative dan alokatif atas hasil monitoring dan evaluasi layanan akademiknya
6. Lembaga tidak maksimal dalam pengelolaan dokumentasi untuk setiap kegiatan yang telah dilakukan
7. Lembaga membutuhkan suatu sikap yang mencerminkan keberpihakan seluruh sivitas akademiknya terhadap tujuan, nilai-nilai serta sasaran dalam organisasinya

8. Lembaga membutuhkan rekomendasi rancangan konsep berkaitan manajemen strategik kualitas layanan akademik untuk meningkatkan praktik baik kualitas layanan akademiknya.

Hasil identifikasi masalah penelitian ini, selanjutnya peneliti rumuskan pada beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana kondisi manajemen layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang?
2. Bagaimana mengidentifikasi persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang terhadap kualitas layanan akademik yang diterimanya menggunakan lima dimensi kualitas layanan servqual meliputi; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*?
  - a. Landasan filosofis unsur-unsur kualitas layanan servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perguruan tinggi
  - b. Mengukur kualitas layanan menggunakan lima dimensi kualitas layanan servqual
  - c. Landasan filosofis pentingnya mengidentifikasi persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang terhadap kualitas layanan akademik yang diterimanya
  - d. Proses mengidentifikasi persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang terhadap kualitas layanan akademik yang diterimanya menggunakan lima dimensi kualitas layanan servqual
3. Bagaimana kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang dianalisis melalui langkah-langkah manajemen strategik, meliputi; analisis lingkungan, formulasi, implementasi, evaluasi pengukuran kinerja?
  - a. Menganalisis kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang melalui langkah analisis lingkungan
  - b. Menganalisis kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan

- Universitas Muhammadiyah Tangerang melalui langkah formulasi
- c. Menganalisis kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang melalui langkah implementasi
  - d. Menganalisis kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang melalui langkah evaluasi pengukuran kinerja
4. Bagaimana konsep model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang disusun menggunakan langkah-langkah manajemen strategik ?

### 1.3. Kebaruan dalam Penelitian

Penelitian ini memperkenalkan unsur kebaruannya (*novelty*) yakni menyusun model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik sebagai upaya meningkatnya kualitas layanan akademik dan terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, melalui hasil kajian secara komprehensif menggunakan metode penelitian (*explanatory sequential mixed methods design*) yang didasarkan hasil identifikasi persepsi mahasiswa menggunakan lima dimensi kualitas layanan *servqual* yakni *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) serta dianalisis menggunakan langkah-langkah manajemen strategik meliputi; analisis lingkungan, formulasi, implementasi, dan evaluasi pengukuran kinerja.

### 1.4. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Menyusun konsep model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Teranalisisnya manajemen strategik kualitas layanan akademik serta unsur-unsur dan cakupan dalam sistem manajemen layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang
- b. Teridentifikasinya persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang terhadap layanan akademik yang telah diterimanya, menggunakan lima dimensi kualitas layanan servqual, meliputi; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
- c. Teranalisisnya kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang melalui langkah-langkah manajemen strategik, meliputi; analisis lingkungan, formulasi, implementasi, dan evaluasi pengukuran kinerja
- d. Tersusunnya model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang menggunakan langkah-langkah manajemen strategik

### 1.5. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dari segi:

#### 1. Keilmuan/Teoritis

Berdasarkan hasil analisis, diharapkan dapat menghasilkan model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan akademik serta dapat terwujud efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang.

#### 2. Kebijakan

Memberikan rekomendasi dalam bentuk model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik dalam upaya mewujudkan praktik baik layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya.

### 3. Praktik

#### a. Peneliti

Secara sistematis dapat menambah pengetahuan serta mengembangkan pola pikir peneliti sesuai dengan tahapan dan kaidah penelitian yang dilakukan.

#### b. Lembaga Pendidikan

- 1) Memberikan informasi logis berkaitan dengan pengembangan pengetahuan manajemen strategik kualitas layanan akademik dalam lingkup administrasi pendidikan
- 2) Memberikan alternatif sudut pandang, dan solusi, berupa rekomendasi model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang
- 3) Mewujudkan praktik baik kualitas layanan akademik dengan mengimplementasikan model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik untuk meningkatnya efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang.

### 1.6. Struktur Organisasi Disertasi

Merujuk peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia nomor 7867/UN40/HK/2021 tanggal 02 September 2021, tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2021, struktur organisasi disertasi ini terdiri dari:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, kebaruan dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi disertasi. Latar belakang penelitian menguraikan konteks penelitian yang dilakukan. Identifikasi masalah penelitian mengidentifikasi hasil temuan masalah dalam

penelitian. Rumusan masalah penelitian mendeskripsikan analisis bagaimana konsep penelitian ini. Kebaruan dalam penelitian merupakan pernyataan temuan baru yang memiliki kontribusi secara keilmuan maupun kehidupan dari penelitian ini. Tujuan penelitian menggambarkan secara umum dan khusus penelitian yang dilakukan serta memperjelas ruang lingkup penelitian. Manfaat/signifikansi penelitian memaparkan keuntungan atau potensi yang dapat diperoleh oleh pihak-pihak tertentu setelah penelitian ini dilakukan.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi kajian Pustaka/landasan teoritis yang mendeskripsikan (1) konsep, teori, dalil, hukum, serta turunan sesuai dengan bidang kajian untuk memperkuat signifikansi penelitian, (2) penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti meliputi subjek, prosedur, dan temuan penelitian, (3) posisi teoritis peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya mengaitkan konsep dengan berbagai teori, melakukan analisa kritis terhadap berbagai kajian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Sehingga diperoleh kedalaman, dan keluasan pembahasan secara logis dan filosofis, adanya keterhubungan dengan topik penelitian yang diangkat, serta pentingnya penelitian yang dilakukan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian yang mencakup prosedur dan rancangan bagaimana penelitian dilakukan, mulai dari metode penelitian yang digunakan, partisipan dan tempat penelitian, teknik dan prosedur pengumpulan data, langkah-langkah analisis data yang dijalankan, uji keabsahan data sampai dengan isu etik yang tidak memberi dampak negative, serta terjaminnya kerahasiaan terhadap subjek yang diteliti.

## BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian bab ini tersusun dalam tiga tahapan yang secara sistematis peneliti sajikan, komprehensif, dan konsisten dilengkapi penuh dokumen fisik gambar dan tabel. Pada tahap pertama menjelaskan temuan penelitian, yang peneliti peroleh pada saat proses pengambilan data, selanjutnya dikaji dan dianalisis melalui proses pengolahan data, dalam bentuk deskripsi dilengkapi dengan

dukungan konsep, teori dan hasil penelitian yang mendukung dan dianggap relevan terhadap penelitian ini. Pada tahap kedua, berisi pembahasan hasil temuan penelitian yang disajikan secara komprehensif. Adapun pada tahap ke tiga, merupakan tahapan penyusunan dan pengujian model. Tahap ini menjelaskan bagaimana proses penyusunan rekomendasi konsep model hipotetik, yang didasarkan atas hasil temuan dan pembahasan sebelumnya, serta tahapan implementasi dari rekomendasi konsep model hipotetik yang dihasilkan.

#### BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang hasil kajian dan analisis yang didasarkan atas hasil temuan dan pembahasan hasil penelitian, selanjutnya peneliti menganalisis implikasi yang muncul terhadap rumusan tersebut, serta merumuskan beberapa rekomendasi, yang dapat dijadikan alternatif, solusi, serta dapat dijadikan sebagai suatu alat pemecahan masalah yang ditawarkan peneliti. Lebih lanjut, kajian konsep model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang ini, juga dapat dijadikan bahan masukan untuk dapat dikembangkan lebih dalam oleh peneliti lainnya.