

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan bidang akademik yang terbaik dapat kita buktikan pada level Unit Pengelola Program Studi/Upps dan level Program Studi/PS. Pelayanan akademik terbaik mengharuskan pemerintah berbenah melalui penerapan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) dalam kerangka PPEPP (Pengadaan, Penerapan, Evaluasi, Pengembangan, dan Peningkatan). Sampai saat ini bentuk pelayanan terbaik yang harus dipersiapkan oleh setiap perguruan tinggi melalui Upps dan PS yang dimilikinya masih mencari format yang paling tepat. Kebutuhan akreditasi yang mendesak memaksa Upps dan PS memaksakan pemenuhan dokumen standar yang ditentukan oleh BAN-PT (Badan Akreditasi Negara-Perguruan Tinggi) sebagai bukti pelaksanaan standar mutu walaupun belum menggunakan prosedur evaluasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan peningkatan pelayanan yang seharusnya..

Pelaksanaan pelayanan akademik terbaik harus melalui tahapan evaluasi yang benar seperti yang banyak dipahami dan dikenal oleh kalangan penjaminan mutu di Upps dan PS yaitu Monev Kepuasan Mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa ini harus dibangun dari standar mutu, sop dan panduan yang jelas dan terukur. Pelaksanaannya pun membutuhkan model untuk membuktikan keberadaannya di tingkat Upps dan PS.

Hasil penelitian Putra dkk (2018), Sulistyan dkk (2017), Febriany dkk (2015), Astuti dkk (2014), Suwitro (2013), Zeithaml (2006) mengungkapkan bahwa pelayanan akademik perguruan tinggi berbanding lurus dengan persepsi atau harapan mahasiswa sehingga menimbulkan kepuasan mahasiswa. Hal ini membantah penelitian yang selama ini dilakukan bahwa pelayanan akademik berkualitas dilakukan untuk membuktikan tingkat kinerja semata (Yohan, 2019).

Selama ini model pelayanan yang digunakan di perguruan tinggi bermacam-macam tergantung kondisi dan fokus yang dikembangkan oleh perguruan tinggi tersebut seperti: Model Kualitas Jasa, Model Importance Performance, Model Kano, Model Customer Relationship, Model Servperf dan Model Hedperf. Sedangkan model yang paling tepat untuk membandingkan secara langsung antara harapan mahasiswa dengan pencapaian dari UPPS dan PS adalah Model Servqual. Borishade dkk (2021) dan Mwangoso (2015) telah memberi gambaran seberapa jauh antara harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima melalui karakteristik yang bersifat tangibles, bersifat reliability, bersifat responsiveness, bersifat assurance, dan bersifat empathy untuk dikembangkan model servqual. Kemudian model ini lebih mudah diterapkan pada saat penelitian karena sesuai dengan pelayanan akademik yang diterapkan dan berbasis standar mutu dan sop di FISIP USU. Adapun indikator model servqual ini dapat dikembangkan dengan memperhatikan keberadaan penjaminan mutu yang bersinggungan dengan unsur pelayanan kepemimpinan yang berada di fakultas, unsur pelayanan akademik kepemimpinan yang dijalankan program studi, unsur pelayanan yang diterapkan pada sistem rekrutmen mahasiswa baru, unsur pelayanan dalam program dosen

penasehat akademik dan unsur pelayanan terkait penciptaan suasana dan iklim akademik yang kuat.

Pelayanan akademik yang dibangun dalam SPMI melalui siklus PPEPP menghendaki adanya pelaksanaan evaluasi dari standar mutu dan sop yang telah dijalankan. Evaluasi yang digariskan oleh UMM USU di tingkat UPPS dan PS adalah berbentuk monev seperti monev kepuasan mahasiswa untuk mengukur pelayanan akademik. Sampai penelitian dijalankan telah dilakukan secara rutin audit mutu oleh penjaminan mutu tingkat universitas. Namun pelaksanaan monev ditingkat UPPS dan PS belum dilaksanakan dengan baik dimana antara pelayanan akademik yang ada dengan monev kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan untuk kepentingan akreditasi belum sinkron dan tidak saling mendukung.

Monev adalah pilihan evaluasi manajemen yang diterapkan oleh UPPS dan PS dalam meraih tujuan sebagaimana pendapat Kusek dan Rist (2004:1) dan Majid dkk (2020:416). Untuk mengukur pelayanan akademik yang telah dijalankan, maka digunakanlah monev kepuasan mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa yang ada menggunakan model Goal-Oriented Evaluation (GEO). Hal ini mengingat monev yang diterapkan lebih fokus pada tujuan akreditasi semata untuk mengukur kinerja manajemen mutu yang dikembangkan. Kemudian melalui penelitian ini, model monev GEO dikembangkan berdasarkan input, proses dan output serta outcomenya. Secara umum digunakan irisan dari berbagai model monev/evaluasi (GFE, FAR, CE, RE, CIPP, CSE-UCLA, dan DEM) untuk menyempurnakan bentuk final dari model monev kepuasan mahasiswa tersebut. Model monev kepuasan mahasiswa ini dapat membantu pengambil keputusan di rapat tinjauan

manajemen sebagai alternatif pemecahan masalah pengembangan dan peningkatan dalam pengelolaan manajemen mutu perguruan tinggi pada aspek pelayanan akademik berkualitas.

Manajemen Mutu Perguruan Tinggi merupakan bentuk pelayanan akademik berkualitas yang dibangun oleh pemerintah. Pemerintah Indonesia mewajibkan pendidikan tinggi untuk berbenah menjadi pendidikan tinggi yang melakukan kegiatan bermutu dan mendunia. Maksud dari kata bermutu untuk sebuah perguruan tinggi merupakan kemampuan untuk dapat membuat tamatan yang dapat membangkitkan potensi sendiri dan bermanfaat bagi masyarakat luas. Cara yang dapat digunakan pemerintah terkait hal ini adalah dengan menyelenggarakan manajemen mutu yang tersistem dan kontiniu pada setiap pendidikan tinggi di negeri ini. Pendidikan tinggi yang bermutu itu adalah sebuah kegiatan pelayanan akademik yang sistemik. Harus diakui bahwa membangun sebuah sistem pelayanan akademik bukanlah pekerjaan yang mudah. Sebuah sistem pelayanan akademik harus menawarkan mutu yang berisi aktivitas layanan akademik terencana, dapat dilaksanakan dan berkelanjutan. Semua ini masih sulit untuk diwujudkan bila melihat kenyataan manajemen pendidikan tinggi kita. Kenyataan manajemen pendidikan tinggi kita saat ini menurut Sallu dan Darlispon (2016:20) bahwa perguruan tinggi kita banyak yang belum mempunyai standar sesuai yang diharapkan karena timpangnya pertumbuhan sarana dan prasarana serta potensi tersembunyi. Mutu perguruan tinggi di negara ini kalah jika dibandingkan dari segala hal jika dibandingkan dengan negara lain. Baik dari segi keberadaan dan kualitas alumni yang jarang mempunyai sertifikat keahlian yang berstandar

internasional dan dari segi kepemilikan publikasi ilmiah yang selalu dijadikan sebagai indikator penting pendidikan tinggi berkualitas di dunia saat ini.

Selain itu ada juga permasalahan pokok yang dihadapi pengelola pendidikan tinggi seperti tidak adanya pemerataan pendidikan tinggi yang terbaik hanya untuk kalangan menengah ke atas saja, pendidikan tinggi hanya bisa dinikmati oleh masyarakat dengan tingkat/keadaan ekonomi tertentu saja; (c) dosen yang mengajar tidak sesuai bidang ilmu, dan belum terbentuknya tingkat kedisiplinan serta tingkat kejujuran dikalangan mahasiswa.

Semuanya membutuhkan kebijakan yang konsisten dalam mewujudkan perbaikan manajemen pendidikan tinggi kita. Kebijakan itu sebenarnya telah tercantum rapi pada peraturan perundangan terkait pendidikan tinggi yang bernomor 12 tahun 2012 walaupun belum terealisasi dengan baik. Menurut pernyataan pada pasal 52 di ayat ke-2 disebutkan antara lain bahwa penjamu yang dilaksanakan pada ayat ke-1 dapat dijalankan dengan tahapan penetapan, tahapan pelaksanaan, tahapan evaluasi, tahapan pengendalian dan tahapan peningkatan dari sebuah standar mutu. Berarti sistem layanan akademik yang terencana tersebut dapat dilaksanakan secara berkelanjutan melalui tahapan. Semuanya disebut dengan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) sebagaimana dikemukakan dalam pasal 53 (ayat a). SPMI merupakan kerangka kerja yang dirancang dan diimplementasikan oleh perguruan tinggi untuk memastikan bahwa standar pendidikan, penelitian, pengabdian dan layanan yang diberikan mencapai tingkat kualitas yang diharapkan, seperti: (a) peningkatan kualitas layanan pendidikan. SPMI membantu lembaga pendidikan dalam memantau dan meninggikan kualitas

layanan pendidikan yang disediakan. Dengan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan melaksanakan tindakan perbaikan, perguruan tinggi dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran serta evaluasi dosen dan mahasiswa; (b) pembuatan standar dan dokumen pelaksanaan. SPMI membantu lembaga pendidikan tinggi untuk mengembangkan dan menetapkan standar pendidikan tinggi. Perguruan tinggi menggunakan dokumen pelaksanaan seperti renstra, pedoman, roadmap dll yang ditetapkan oleh organisasi penjaminan mutu perguruan tinggi berjalan sesuai perencanaan yang telah ditetapkan; (c) pelaksanaan proses evaluasi internal. Sistem penjaminan mutu internal melibatkan proses evaluasi internal yang sistematis untuk mengukur kualitas layanan pendidikan dan layanan lain yang disediakan oleh perguruan tinggi. Evaluasi ini dapat melibatkan survei mahasiswa, analisis kinerja dosen, tinjauan kurikulum, dan penilaian efektivitas proses pembelajaran; (d) mendapatkan akreditasi dan pengakuan. SPMI berperan penting pada persiapan pendidikan tinggi untuk proses akreditasi. Melalui SPMI yang kuat, pendidikan tinggi bisa mempersiapkan diri sejak dini untuk menghadapi penilaian eksternal oleh badan akreditasi, dan pada gilirannya, memperoleh pengakuan dan akreditasi yang diperlukan; (e) peningkatan reputasi dan daya saing. Melalui penerapan SPMI yang efektif, pendidikan tinggi dapat meningkatkan reputasi mereka dalam hal kualitas layanan pendidikan. Pendidikan tinggi dikenal memiliki SPMI yang baik akan lebih menarik bagi calon mahasiswa dan dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar pendidikan; (f) melaksanakan pengembangan institusi. SPMI membantu lembaga pendidikan tinggi dalam melaksanakan evaluasi yang komprehensif terhadap seluruh aspek kegiatan layanan

akademik dan administratif. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk merencanakan perbaikan jangka panjang dan pengembangan institusi secara menyeluruh.

Jadi pada intinya, penerapan SPMI belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya sehingga kritikan terhadap penerapan manajemen pendidikan tinggi dan layanan terhadap stakeholder masih dikemukakan dengan lantang oleh para peneliti. Hal ini perlu dibahas mengingat sebuah perguruan tinggi merupakan bentuk utuh dari aktivitas pelayanan menyeluruh kepada masyarakat melalui aspek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang teradministrasi dengan baik. Pernyataan ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ozdemir dkk (2020:245) bahwa universitas adalah organisasi dimana pengertiannya bisa juga digolongkan kepada: (a) lembaga pendidikan tertinggi yang memiliki misi pelayanan masyarakat yang kontinu dan (b) lembaga pendidikan berkelanjutan tersebut menjadikan pelayanan sebagai tujuan terpenting.

Inti dari pelayanan masyarakat yang berkelanjutan dan menjadi tujuan utama tersebut adalah terwujudnya budaya mutu di sebuah perguruan tinggi. Aktivitas pelayanan akademis di perguruan tinggi selalu mengarah kepada pembentukan budaya mutu melalui penerapan SPMI. Adapun kendala dalam mewujudkan budaya mutu pada perguruan tinggi yang didapat dari penelitian pendahuluan adalah (1) ketidaksetaraan akses pendidikan. Salah satu hambatan besar adalah kesenjangan dalam akses pendidikan tinggi di berbagai wilayah Indonesia. Beberapa wilayah memiliki akses yang kurang baik ke perguruan tinggi berkualitas sementara wilayah lain masih belum mendapatkan akses sehingga menciptakan

masalah ketidaksetaraan dalam peluang pendidikan tinggi; (2) kurangnya investasi dan sumber daya. Perguruan tinggi di Indonesia sering kali menghadapi keterbatasan dalam hal dana dan sumber daya. Kurangnya investasi dapat menghambat pengembangan fasilitas, pengadaan peralatan modern, dan peningkatan kualifikasi dosen; (3) perubahan kebijakan yang sering terjadi. Perubahan kebijakan pendidikan tinggi yang sering terjadi dapat menciptakan ketidakpastian dalam perencanaan jangka panjang di perguruan tinggi. Konsistensi dalam kebijakan pendidikan tinggi sangat penting untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan; (4) kurangnya fokus pada penelitian dan inovasi. Beberapa perguruan tinggi terlalu fokus pada pengajaran dan kurang mendorong penelitian dan inovasi. Ini dapat mempengaruhi kemampuan perguruan tinggi untuk bersaing ditingkat global dengan peran penting yang telah diakui ilmu pengetahuan dan teknologi; (5) masalah etika akademik. Plagiat dan pelanggaran etika akademik lainnya masih menjadi masalah di banyak perguruan tinggi di Indonesia. Perguruan tinggi harus mempromosikan integritas akademik yang ketat; (6) kurang memadainya kualifikasi dosen dan staf administrasi. Adanya akreditasi memastikan akan kebutuhan dosen maupun staf administrasi yang memiliki kualifikasi memadai dan terus meningkatkan kualitas mereka melalui pelatihan dan pengembangan; (7) evaluasi kinerja yang kurang efektif. Sistem evaluasi kinerja yang kurang efektif dan adil untuk dosen dan staf administrasi. Hal ini sangat penting untuk memotivasi mereka guna mencapai mutu tinggi dalam pengajaran dan penelitian; (8) adanya pengaruh politik dan kepentingan tertentu. Politik dan kepentingan tertentu sering mempengaruhi kebijakan perguruan tinggi dan keputusan strategis, yang kadang-

kadang tidak selalu mengutamakan mutu pendidikan; (9) kurangnya keterlibatan industri. Perguruan tinggi perlu lebih terlibat dengan dunia industri dan dunia kerja untuk memastikan bahwa kurikulum mereka relevan dengan kebutuhan pasar kerja; (10) kurang berperannya orang tua mahasiswa dan masyarakat sekitar. Kedua elemen ini sebenarnya memiliki peran penting, tetapi terbatas perannya dalam memastikan budaya pendidikan untuk mendukung dalam proses akuntabilitas dari perguruan tinggi.

Hasil penelitian survey pendahuluan yang dilakukan telah memberikan gambaran pelayanan akademik yang dilakukan oleh dosen-dosen, para tendik, serta pimpinan fakultas dan prodi kepada mahasiswa. Secara umum dapat dikatakan pelayanan akademik yang diberikan masih rendah dan perlu ditingkatkan untuk mendapatkan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi.

Tabel 1.1
Data Pelayanan Akademik Kepada Mahasiswa

Uraian	Tanggapan Mahasiswa				
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Ketersediaan Prasarana, Sarana, serta Sistem Informasi	1	11	67	21	0
Kinerja Pegawai	0	45	36	19	0
Pelayanan Unsur Pimpinan Fakultas	3	33	46	18	0
Pimpinan Program Studi	1	31	38	30	0
Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	0	52	41	7	0
Proses Penasehatan Akademik	0	29	43	28	0
Suasana Akademik	7	21	39	32	1
Rata-rata	1,7	31,7	44,3	22,1	0,1

Sumber: Data Survey Kepuasan Mahasiswa

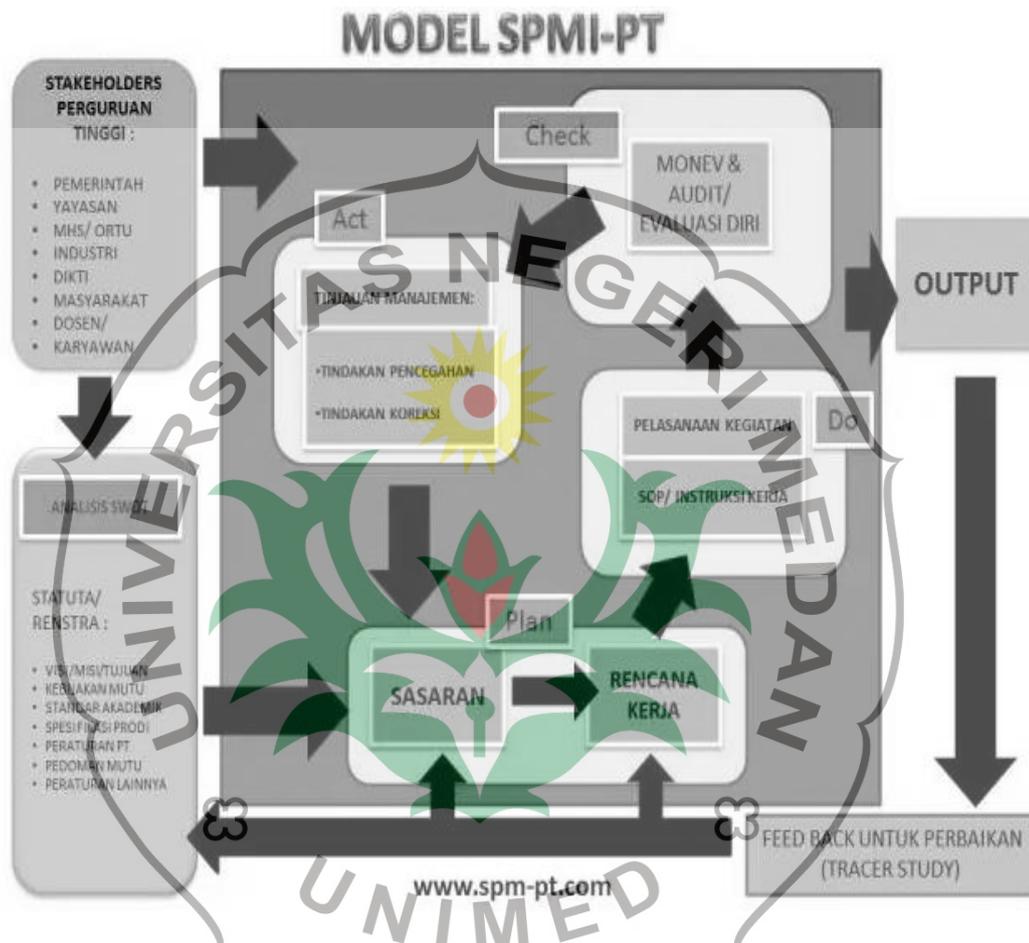
Data hasil survey membuktikan bahwa hanya pelayanan rekrutmen mahasiswa baru saja yang memiliki tingkat kepuasan diatas 50%. Kenyataan ini merupakan gambaran pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa pada saat

perguruan tinggi sudah memiliki status berbadan hukum dan akreditasi unggul. Tingkat kepuasan yang disampaikan oleh mahasiswa yang masih rendah menunjukkan perlunya dilakukan pengukuran yang fokus menilai aktivitas pelayanan akademik seperti ~~monev~~ kepuasan mahasiswa dilakukan dengan benar dan hasilnya dapat dipakai sebagai baseline untuk membenahi pelayanan akademik yang telah ada.

Berdasarkan data wawancara UMM (sekarang namanya BPM) terkait penerapan SPMI dan siklus PDCA/PPEPP telah berjalan dengan baik dan sudah berjalan selama 15 siklus lebih. Pelayanan akademik telah berjalan sesuai dengan standar mutu yang dimiliki dan telah diukur secara rutin melalui audit mutu. Bahkan sampai saat dilakukan penelitian telah dilakukan audit mutu melalui aplikasi langsung dari fakultas-fakultas yang ada.

Namun data hasil wawancara yang diperoleh dari pimpinan fakultas dan program studi yang ada di FISIP mengungkapkan bahwa hasil audit tidak pernah disampaikan kepada mereka sebagai bahan untuk pembuatan kebijakan terkait pelayanan yang telah mereka berikan selama ini. Evaluasi terkait pelayanan akademik yang telah dilakukan selama ini juga belum pernah dilakukan dengan benar kecuali untuk kepentingan akreditasi semata.

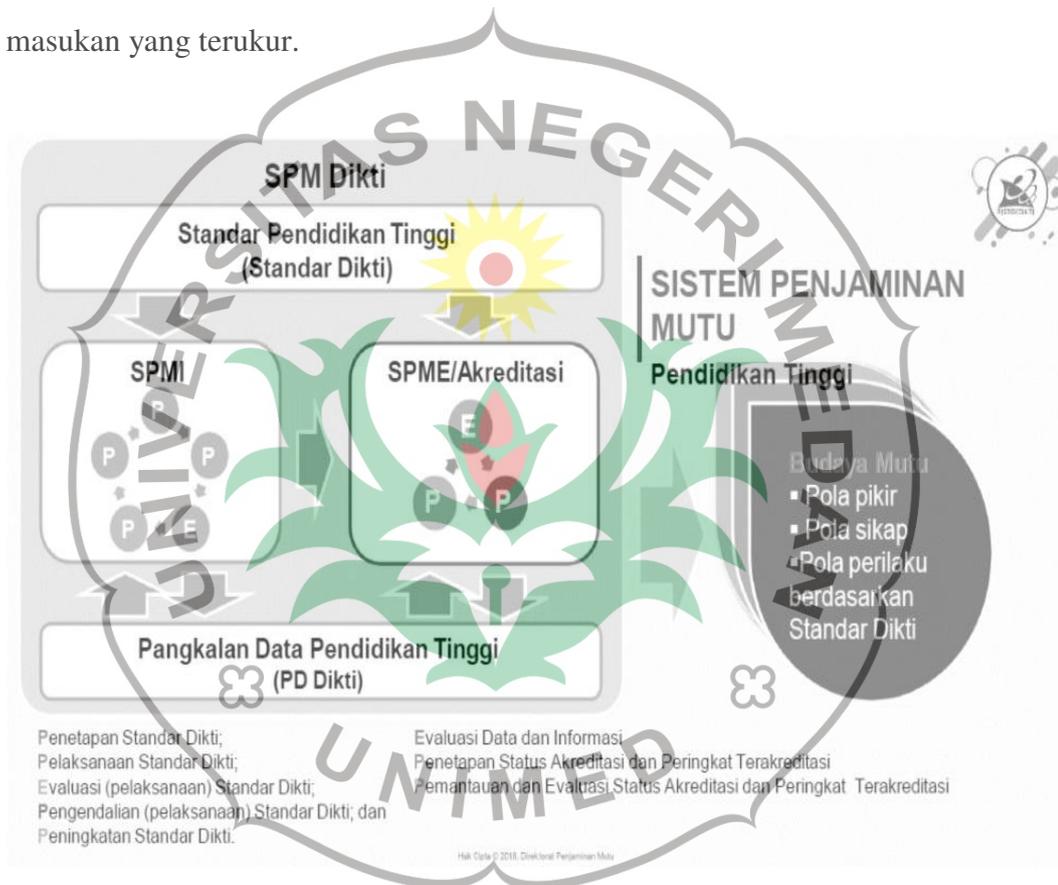
Adapun gambaran pelayanan akademis dan budaya mutu yang dibangun dalam SPMI selama ini dapat dilihat melalui aktivitas SPMI yang diterapkan oleh USU sebagai berikut:



Gambar 1.1 Model Pelayanan Berkualitas SPMI-PDCA
(Sumber: Buku Pedoman Sistem Penjaminan Mutu)

Pada model SPMI ini terlihat bahwa pelayanan akademik sebagai bagian dari pelaksanaan kegiatan (Do) didasari dengan SOP atau instruksi kerja. Pelayanan akademik tersebut dievaluasi pelaksanaannya melalui Monev dan Audit Mutu. Hal ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di FISIP peran monev dan audit menjadi penting dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa sebagai wujud dari budaya mutu perguruan tinggi dalam satu siklus mutu perguruan tinggi, baik itu siklus PDCA maupun siklus PPEPP. Namun penerapan monev di FISIP belum berjalan sebagaimana audit mutu yang dijalankan oleh UMM USU. Laporan

hasil audit hanya menjadi konsumsi pimpinan tingkat universitas. Hal ini mengakibatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa tidak berdasarkan data dan masukan yang terukur.



Gambar 1.2 Alur SPM Dikti

(Sumber: Buku Pedoman Sistem Penjaminan Mutu)

Hal ini secara umum menunjukkan keberadaan SPMI dan SPME akan timpang jika pelayanan yang dibangun tidak berdasarkan monev yang terukur dan berdasarkan kebutuhan FISIP untuk membentuk cara-pikir, cara-sikap dan tindak-prilaku dalam mewujudkan budaya mutu. Pada dasarnya, bentuk layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan budaya mutu tersebut terlihat dari pendapat Supriyadi (2012:157) yang mengatakan bahwa budaya mutu sudah harus terlihat pada sebuah perguruan tinggi. Adapun bentuknya bisa terlihat pada kegiatan administrasi serta aktivitas pengambilan keputusan yang

terlihat diterapkan lebih bermartabat, tidak pernah terhambat, tak pernah salah dan selalu cepat sebagai bukti dari modernitas sebuah manajemen. Aktivitas pelayanan terbaik dari sebuah institusi pendidikan tinggi yang mencakup akademik serta umum dari seorang pendidik kepada para mahasiswa. Pemberian pelayanan akademik terbaik mencerminkan upaya peningkatan kemampuan mahasiswa pada unsur pendidikan dan non pendidikan.

Pelayanan akademik yang diberikan selama ini diakui unsur pimpinan fakultas belum berkualitas karena tidak berdasarkan monev yang dilakukan dan tidak berlandaskan masukan dari audit yang telah selesai. Penelitian pendahuluan juga mengungkapkan bahwa pelayanan akademik yang dilakukan selama ini hanya berdasarkan kebiasaan dan penerapan tahun-tahun sebelumnya. Padahal tuntutan sebuah pelayanan akademik yang berkualitas menjadi fokus utama pertanyaan assesor jika melakukan akreditasi. Jadi, pelayanan akademik yang dihasilkan harus berkualitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Lewis and Booms dalam Tjiptono (2012:157) yang mengungkapkan bahwa mutu layanan jadi acuan sebaik apa peringkat pelayanan yang diberi telah terwujud sejalan harapan stakeholder, hal ini bermakna mutu layanan tergantung dari kehebatan institusi dalam menggapai keinginan yang sama dengan harapan stakeholder. Selanjutnya Tjiptono mencoba menerangkan mutu layanan dalam usaha penuntasan harapan dan keperluan stakeholder dan tepat sasaran dalam pendistribusiannya serta untuk menyaingi keinginan stakeholder. Hal ini juga dapat diberlakukan pada institusi pendidikan tinggi sehingga layanan akademik bermutu di institusi tersebut merupakan aktivitas

pemenuhan keinginan stakeholder beserta ketepatan upaya penyampaianya sesuai dengan yang membutuhkannya.

Sehubungan dengan itu, indikator pelayanan akademik yang berkualitas menjadi belum terumuskan secara jelas di FISIP USU. Sebagai perbandingan, setidaknya ada beberapa indikator pelayanan berkualitas yang dapat dicermati, baik dari kemenristekdikti, menkominfo, dan menpan-rb. Adapun indikator pelayanan akademik berkualitas yang telah dikemukakan oleh Kemenristekdikti (2018:12) telah mengungkapkan bahwa SPMI pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan akademis yang berkualitas dalam konteks perguruan tinggi. Kondisi seperti ini tercermin pada kegiatan SPMI yang dapat dikatakan berisi aktivitas pelayanan akademis yang berkualitas sebagai berikut: (1) **aktivitas pengadaan standar pelayanan**: SPMI membantu institusi pendidikan tinggi dalam menetapkan ukuran pelayanan akademis yang tinggi. Melalui sistem ini, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi aspek-aspek penting dalam pelayanan akademis, seperti proses penerimaan mahasiswa, bimbingan akademik, layanan perpustakaan, dan fasilitas pendukung lainnya. Dengan menetapkan standar yang jelas, pendidikan tinggi bisa menjamin bahwa layanan akademis disediakan untuk mahasiswa sesuai harapan dan kebutuhan mereka; (2) **aktivitas evaluasi kepuasan mahasiswa**: sistem penjaminan mutu internal melibatkan evaluasi secara teratur terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis yang diberikan. Melalui survei dan mekanisme evaluasi lainnya, perguruan tinggi dapat mengumpulkan umpan balik mahasiswa dan mengidentifikasi area-area perbaikan dalam pelayanan akademis. Evaluasi ini membantu perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitas

pelayanan dan memenuhi harapan mahasiswa; (3) **aktivitas penilaian dosen dan staf**: pelayanan akademis yang baik juga melibatkan penilaian terhadap kinerja dosen dan staf yang terlibat dalam memberikan pelayanan tersebut. Sistem penjaminan mutu internal dapat mencakup mekanisme penilaian kinerja dosen dan staf yang berkontribusi dalam memberikan pelayanan akademis. Melalui penilaian ini, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa dosen dan staf memiliki kompetensi dan kualitas yang memadai dalam memberikan pelayanan akademis kepada mahasiswa; (4) **aktivitas pengembangan program pelayanan**: sistem penjaminan mutu internal memungkinkan perguruan tinggi untuk mengembangkan program-program pelayanan akademis yang inovatif dan efektif. Melalui proses evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan mengembangkan program-program pelayanan yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan tersebut. Pengembangan program pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan mahasiswa; (5) **aktivitas koordinasi dan kolaborasi**: pelayanan akademis sering melibatkan berbagai unit atau departemen terkait. SPMI membantu dalam koordinasi dan kolaborasi antara unit-unit tersebut untuk menyediakan pelayanan yang terintegrasi dan holistik kepada mahasiswa. Melalui koordinasi yang baik, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa pelayanan akademis yang diberikan konsisten dan saling mendukung.

Secara keseluruhan, SPMI memainkan peran penting dalam memastikan penerapan pelayanan akademis yang berkualitas dalam pendidikan tinggi melalui mutu layanan akademis. Mutu layanan akademis merujuk pada dokumen SPMI

terhadap mahasiswa dan seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Tingkat kualitas pelayanan akademis yang diberikan tergambar pada indikator-indikator standar pelayanan yang dimiliki sebuah perguruan tinggi. Berikut adalah beberapa indikator yang mempengaruhi mutu layanan akademis: (1) **proses penerimaan mahasiswa:** proses penerimaan mahasiswa harus dilakukan dengan transparan, adil, dan akurat. Mahasiswa harus diberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan masuk, prosedur aplikasi, dan batas waktu yang ditetapkan. Selain itu, sistem seleksi yang objektif dan berstandar tinggi juga penting untuk memastikan bahwa mahasiswa yang diterima memenuhi kualifikasi akademik yang diperlukan; (2) **bimbingan akademik:** layanan bimbingan akademik yang efektif sangat penting untuk membantu mahasiswa dalam mengembangkan rencana studi, memilih mata kuliah, dan merencanakan karir akademik mereka. Dosen pembimbing harus memberikan panduan yang jelas dan memberikan dukungan akademik yang memadai kepada mahasiswa. Bimbingan akademik juga harus melibatkan pemantauan kemajuan akademik mahasiswa dan tindakan perbaikan jika diperlukan; (3) **proses pembelajaran:** mutu layanan akademis juga terkait erat dengan proses pembelajaran di kelas. Dosen harus memiliki kualifikasi yang memadai dan mampu menyampaikan materi pembelajaran secara efektif. Mereka harus menggunakan metode pengajaran yang sesuai, mendorong partisipasi aktif mahasiswa, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mengevaluasi kinerja mahasiswa secara adil dan obyektif; (4) **layanan perpustakaan dan sumber daya:** Perguruan tinggi harus menyediakan akses yang memadai ke perpustakaan dan sumber daya pendukung lainnya, seperti laboratorium, fasilitas komputer, dan

ruang belajar. Layanan perpustakaan harus mencakup koleksi yang relevan, sistem peminjaman yang efisien, dan dukungan dalam menggunakan sumber daya informasi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus memastikan bahwa infrastruktur teknologi dan akses internet yang memadai tersedia bagi mahasiswa; (5) **dukungan kehidupan mahasiswa:** Perguruan tinggi harus menyediakan dukungan yang holistik bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan mereka di luar lingkungan akademik. Ini termasuk dukungan kesehatan dan konseling, fasilitas perumahan, kegiatan ekstrakurikuler, serta layanan penempatan karir. Dukungan ini penting untuk memastikan kesejahteraan dan perkembangan holistik mahasiswa; (6) **evaluasi dan umpan balik mahasiswa:** Perguruan tinggi harus menerima dan mengevaluasi umpan balik dari mahasiswa mengenai layanan akademis yang diberikan. Survei kepuasan mahasiswa, pertemuan dialog, dan mekanisme lainnya dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik yang berharga.

Selain itu, Dikti di Indonesia mewajibkan memiliki standar pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi dalam buku Pedoman SPM-PT. Adapun indikator dari mutu pelayanan Dikti adalah sebagai berikut: (1) **Standar Mutu Layanan Akademik:** (a) prosedur penerimaan mahasiswa yang transparan dan adil; (b) penyediaan program bimbingan akademik yang efektif; (c) penggunaan metode pengajaran yang inovatif dan interaktif; (d) evaluasi pembelajaran yang obyektif dan berkelanjutan; (e) penyediaan layanan perpustakaan dan sumber daya informasi yang memadai; (f) dukungan pengembangan karir dan penempatan kerja bagi mahasiswa; (2) **Standar Mutu Layanan Administrasi:** (a) pelayanan administrasi

yang cepat, tepat, dan responsif; (b) penyediaan informasi yang akurat dan mudah diakses mengenai kebijakan dan prosedur administrasi; (c) sistem pengelolaan data mahasiswa yang efisien dan terintegrasi; (d) layanan pendaftaran, pembayaran, dan pengurusan administrasi lainnya yang mudah diakses dan terstandarisasi; (e) penanganan pengaduan mahasiswa secara tepat waktu dan profesional; **(3) Standar Mutu Layanan Fasilitas:** (a) pengadaan sarana prasarana pembelajaran yang mendukung, contohnya ruangan belajar, ruangan laboratorium, dan ruangan perpustakaan; (b) infrastruktur teknologi informasi yang mendukung kegiatan akademik; (c) fasilitas olahraga dan rekreasi yang memadai untuk mahasiswa; (d) fasilitas perumahan dan akomodasi bagi mahasiswa yang tinggal di luar kota; **(4) Standar Mutu Layanan Kesejahteraan Mahasiswa:** (a) penyediaan dukungan kesehatan dan konseling bagi mahasiswa; (b) program pembinaan dan pengembangan kepribadian mahasiswa; (c) kegiatan ekstrakurikuler yang beragam dan bermanfaat bagi mahasiswa; (d) sistem penghargaan dan pengakuan terhadap prestasi mahasiswa; (e) fasilitas dan layanan pendukung bagi mahasiswa dengan disabilitas; **(5) Standar Mutu Layanan Kerjasama dan PkM:** (a) keterlibatan institusi pendidikan tinggi dalam kegiatan PkM; (b) kerjasama dengan industri dan lembaga lain untuk program magang dan penelitian; (c) penyediaan layanan konsultasi dan pengembangan usaha bagi masyarakat.

Selain itu dapat juga kita perhatikan indikator standar mutu pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Indonesia. Dasar standar mutu pelayanan ini adalah Permenkominfo No. 27/PER/M.KOMINFO/12/2011 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan

Minimal Bidang Kominfo di kabupaten/kota. Indikator standar pelayanan minimal itu dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) **aksesibilitas dan ketersediaan layanan:** menjamin aksesibilitas layanan komunikasi dan informatika kepada masyarakat dengan penyediaan infrastruktur yang memadai, baik jaringan telekomunikasi, internet, maupun layanan publik seperti pusat informasi; (b) **kecepatan dan kualitas layanan:** menjamin kecepatan dan kualitas layanan yang memadai dalam penyediaan jaringan telekomunikasi dan akses internet, termasuk kecepatan akses, kualitas sinyal, dan ketersediaan layanan tanpa gangguan; (c) **perlindungan konsumen:** menjamin hak dan kepentingan konsumen dalam penggunaan layanan komunikasi dan informatika, termasuk perlindungan privasi, keamanan data, penyelesaian sengketa, dan keadilan tarif; (d) **inovasi dan pengembangan layanan:** mendorong inovasi dan pengembangan layanan komunikasi dan informatika yang lebih baik, termasuk pengembangan teknologi baru, aplikasi berbasis digital, dan layanan yang lebih efisien; (e) **transparansi dan akuntabilitas:** menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan komunikasi dan informatika, termasuk informasi yang jelas mengenai harga, layanan yang disediakan, dan tata cara pengaduan atau penyelesaian masalah.

Selanjutnya, indikator standar mutu pelayanan dapat juga diperoleh dari permenpan-rb no. 19/2021 terkait standar/ukuran layanan pada instansi kemenpanrb antara lain: (1) **jangka waktu penuntasan layanan:** mengukur lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan administratif, seperti penerbitan sertifikat, izin, atau dokumen lainnya; (2) **responsivitas:** menunjukkan seberapa cepat dan efektif Kementerian Aparatur

Negara merespons pertanyaan, permintaan informasi, atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat atau pihak yang berkepentingan; (3) **kualitas informasi**: mengukur kejelasan, kelengkapan, dan akurasi informasi yang disampaikan oleh Kementerian Aparatur Negara kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan; (4) **kesempatan partisipasi publik**: mengukur tingkat partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan atau pengembangan kebijakan yang melibatkan Kementerian Aparatur Negara; (5) **transparansi**: mengukur sejauh mana Kementerian Aparatur Negara memberikan akses terbuka dan transparan terhadap informasi publik yang relevan, termasuk kebijakan, regulasi, anggaran, dan hasil evaluasi kinerja; (6) **efisiensi biaya**: mengukur sejauh mana Kementerian Aparatur Negara mengelola anggaran dan sumber daya dengan efisien dalam memberikan layanan umum pada stakeholder; (7) **akuntabilitas**: mengukur tingkat akuntabilitas Kemenpanrb pada saat bertugas dan bertanggungjawab, termasuk pemenuhan kewajiban hukum, etika, dan transparansi; (8) **kepuasan pengguna**: mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Aparatur Negara, baik melalui survei kepuasan, umpan balik, atau evaluasi langsung; (9) **penyelesaian keluhan**: mengukur keberhasilan Kementerian Aparatur Negara dalam menangani keluhan yang diajukan oleh masyarakat atau pihak yang berkepentingan secara cepat, adil, dan efektif; (10) **inovasi**: mengukur tingkat inovasi dalam penyediaan pelayanan oleh Kementerian Aparatur Negara, termasuk penggunaan teknologi informasi, peningkatan proses, atau pengembangan metode baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Bila dilihat dari indikator-indikator pelayanan yang dimiliki dikti, menkominfo dan mempan-rb maka dapatlah disimpulkan bahwa indikator-indikator standar pelayanan konsumen tersebut belum sepenuhnya diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan stakeholder di perguruan tinggi. Secara umum indikator-indikator pelayanan berkualitas itu mencakup: (1) akses mudah; (2) kecepatan waktu layanan; (3) tanggung jawab terhadap keluhan; (4) perlindungan konsumen; (5) kualitas informasi; (6) inovasi; (7) partisipasi publik; (8) transparansi; (9) efisiensi biaya; (10) akuntabilitas; (11) kepuasan pengguna. Indikator-indikator terkait dengan kepuasan pengguna/pelanggan ini pada dasarnya sudah ada dalam standar nasional yang dikeluarkan dikti namun belum difokuskan menjadi indikator penentu pelaksanaan pelayanan akademik perguruan tinggi-perguruan tinggi yang ada. Keberadaannya secara eksplisit sudah tertera didalam standar nasional dikti namun tidak dijadikan ukuran dalam monev-monev yang diadakan oleh perguruan tinggi terkait kinerja pelayanan akademik. Sehingga pelayanan akademik tidak berkembang dari tahun ke tahun ketika dituntut harus memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.

Indikator pelayanan berkualitas di perguruan tinggi ini penting untuk diteliti karena selama ini pelayanan yang diberikan belum mengarah pada upaya untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa yang sedang belajar disana. Pelayanan akademik kepada mahasiswa yang diberikan selama ini hanya berdasarkan tupoksi yang telah disediakan sama dari tahun ke tahun, berubah jika ada keluhan dan kejadian yang mendapat kritikan dari mahasiswa. Untuk itu penyelenggaraan monev kepuasan mahasiswa harus dilaksanakan serius dan bukan hanya sekedar formalitas

menghadapi akreditasi BAN-PT. Hanya melalui data audit dan money kepuasan mahasiswa keberadaan pelayanan akademik dapat diperbaiki dan ditingkatkan guna mencapai kepuasan mahasiswa yang bisa digunakan untuk sarana promosi penting dalam merekrut mahasiswa di setiap akhir tahun ajaran.

Pelayanan akademik berkualitas dari perguruan tinggi kepada mahasiswa saat ini sudah menjadi pertimbangan penting dalam memilih tempat belajar di Indonesia guna mewujudkan masa depannya kelak. Kondisi ini membuat persaingan dikalangan perguruan tinggi dalam hal penyediaan layanan akademik yang terbaik kepada calon mahasiswa. Sejalan dengan pernyataan Yozza dkk (2021:18) bahwa institusi pendidikan tinggi menghadapi tantangan yang lebih besar karena globalisasi, yang menyebabkan persaingan yang sangat kompetitif dalam hal layanan antar perguruan tinggi.

Pada era globalisasi ini persaingan yang sangat ketat terjadi disegala sektor kehidupan. Amerika dan Eropa tidak lagi menjadi pemain utama dunia, semua bentuk barang dan jasa yang dibutuhkan manusia dapat ditemukan pada pasar bebas dunia. Begitu juga dengan sektor pendidikan tinggi yang sudah menjadi kebutuhan utama manusia yang hendak memasuki dunia kerja profesional. Hal ini dapat juga kita lihat dalam SPME Dikti yang mensyaratkan keterlibatan pendidikan tinggi dengan aspek global melalui luaran, mahasiswa, dan kerjasama serta *banchmarking* yang dibangun. Oleh karena itu, kondisi kebanyakan perguruan tinggi di Indonesia yang layanan akademiknya kurang diperhatikan harus diperbaiki. Agar dapat bersaing di tingkat nasional dan internasional, semua perguruan tinggi harus menyediakan layanan akademik yang berkualitas. Pernyataan ini sesuai pernyataan

Nazarian dkk (2012:3) yang mengungkapkan bahwa untuk mempertahankan mahasiswa dan menjaring pasar pendidikan, berbagai institusi perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas pelayanan mereka.

Pemerintah melalui perguruan tinggi selama ini ternyata belum mampu mengantisipasi pasar global dan perkembangan teknologi jika kita lihat dari penerapan pelayanan akademik yang berkualitas melalui penjaminan mutu selama ini di perguruan tinggi. Beratnya persiapan perbaikan kualitas pelayanan akademik menghadapi akreditasi internasional bila dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi di negara ini membuktikan hal tersebut. Beberapa pendapat mengungkapkan kondisi dan perkembangan pelayanan akademik yang ada di perguruan tinggi kita. Hal itu dinyatakan Tilaar (2008:2) bahwa perguruan tinggi kita tidak memiliki kemampuan untuk memberikan kontribusi yang signifikan untuk pembangunan masyarakat nasional. Selanjutnya, Saepudin (2018:85) mengungkapkan pendidikan tinggi di Indonesia menghadapi banyak masalah, yang dapat dilihat dari kualitas yang buruk, manajemen yang buruk, dan kesempatan yang tidak merata untuk masuk ke perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan kualitas yang buruk dari pendidikan tinggi di Indonesia, yang perlu secara serius dipertimbangkan untuk meningkatkannya.

Lebih rinci Sumarno (2011:10) menjelaskan jika masalah perguruan tinggi kita terutama disebabkan oleh kurangnya komitmen pemerintah terhadap pendidikan, kepemimpinan, dan manajemen perguruan tinggi yang tidak didasarkan pada nilai akademik yang baik. Akibatnya, input seperti kurikulum, dosen, dana, serta sarana prasarana berkualitas rendah, yang pada gilirannya

menyebabkan proses pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan prosedur akademik yang buruk.

Selain itu Amin (2017:222) menjelaskan lagi bahwa pendidikan tinggi, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat, harus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya. Seperti yang ditunjukkan oleh kurangnya daya saing lulusan perguruan tinggi Indonesia di tingkat global, kualitas pendidikan yang diberikan selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Pernyataan tadi membuktikan rendahnya kualitas pelayanan akademik dari perguruan tinggi.

Selain itu, data yang diperoleh dari statistik pendidikan tinggi 2020 mengungkapkan kepada kita bahwa sebuah pelayanan akademik tidak akan berjalan dengan kualitas yang baik jika perbandingan antara jumlah tenaga dosen terhadap profesor, jumlah tenaga dosen terhadap jumlah mahasiswa, dan jumlah profesor terhadap jumlah program studi, semua terlihat masih belum ideal sampai saat ini.

Kualitas pelayanan yang diperoleh mahasiswa menjadi penting untuk diteliti jika melihat data dan pendapat peneliti sebelumnya terkait kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Indonesia.

Perbaikan kualitas pelayanan di perguruan tinggi menjadi penting untuk diteliti agar dapat memperbaiki pengelolaan perguruan tinggi. Pandangan ini didukung oleh Nazarian (2012:32) dengan mengatakan institusi perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk mempertahankan mahasiswa dan menjaring pasar pendidikan. Selanjutnya Indrajid dan Djokopranoto dalam Rozikin dkk (2020:62) menjelaskan bahwa salah satu fungsi utama institusi pendidikan

tinggi adalah layanan akademik. Kualitas layanan akademik akan sangat berpengaruh pada daya saing dan citra institusi yang baik di mata pemangku kepentingan. Di universitas, layanan akademik sangat terkait langsung dengan mahasiswa. Oleh karena itu, universitas harus berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dan memenuhi persepsi mereka.

Bila sebuah perguruan tinggi fokus dalam memperbaiki kualitas pelayanan akademisnya maka, sebenarnya perguruan tinggi tersebut telah mempermudah promosi ketengah masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan pandangan Martines dan Batalla (2016:265) yang menjelaskan bahwa mutu pelayanan dianggap sebagai komponen yang paling penting untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing institusi pendidikan tinggi. Oleh karenanya, aktivitas dalam bentuk pemberian layanan bermutu adalah sebab keberhasilan pada pertarungan antar institusi pendidikan tinggi. Pernyataan tersebut berkaitan dengan pendapat Rahareng dan Relawan (2017:125) bahwa dalam lingkungan perguruan tinggi yang sangat kompetitif di mana perguruan tinggi berusaha untuk memenuhi harapan mahasiswa, kualitas layanan merupakan komponen penting dari keunggulan. Ide-ide seperti reputasi institusional, kepuasan mahasiswa, dan kesetiaan mahasiswa sangat penting secara strategis.

Berarti selain pentingnya memenuhi kualitas layanan akademik sebuah perguruan tinggi, maka harus diperhatikan juga aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut yaitu: citra institusi, kepuasan mahasiswa, dan loyalitas dari mahasiswa itu sendiri. Selain itu Putra (2018), Azan (2015), Manik dan Sidartha (2017), Prastika (2019) juga mengungkapkan bahwa layanan akademik

sangat penting di perguruan tinggi karena memiliki banyak manfaat untuk mahasiswa. Berikut ini beberapa alasan mengapa layanan akademik menjadi penting di perguruan tinggi: (1) membantu mahasiswa mencapai tujuan akademik mereka; (2) memberikan bantuan belajar; (3) meningkatkan motivasi dan rasa percaya diri; (4) mendorong kepada pencapaian yang lebih baik; dan (5) menjaga keseimbangan hidup.

Yohan (2019:49) juga mengatakan bahwa Salah satu indikator untuk meningkatkan kinerja perguruan tinggi adalah kualitas layanan akademik. Saat ini, lulusan perguruan tinggi di Indonesia belum mampu menjawab semua tantangan zaman dan belum memuaskan banyak orang yang menggunakannya. Hal ini menjadi kewajiban bagi sebuah perguruan tinggi untuk terus meninggikan mutu layanan terbaik di bidang akademik mengingat aktivitas ini berpengaruh kuat pada tamatan berkualitas yang akan dihasilkan. Pernyataan ini didukung oleh pandangan Kazungu dkk (2015) dan Ongo (2019) yang menyimpulkan bahwa perguruan tinggi harus benar-benar memahami kebutuhan mahasiswa dan nilai kognitif dan prilaku agar dapat memberikan pelayanan akademik berkualitas tinggi.

Pada dasarnya mutu pelayanan berkualitas di bidang akademik dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebagaimana yang dikemukakan oleh Putra dkk (2018:67) bahwa layanan akademik perguruan tinggi yang berkualitas tinggi dapat memberikan nilai atau persepsi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga mereka merasa puas dengan aktivitas akademik mereka. Sejalan dengan itu Rust dan Oliver dalam Sulistyan dkk (2017:77) menyatakan bahwa Jika persepsi mahasiswa memenuhi harapan, mereka

akan lebih puas. Sebaliknya, jika harapan mahasiswa tidak terpenuhi, mereka akan lebih puas.

Jadi, indikator pelayanan akademik berkualitas perlu diteliti karena dibutuhkan untuk: (1) menjaga mutu perguruan tinggi agar tetap kompetitif di pasar pendidikan; (2) menjaga kualitas layanan tetap profesional; (3) menjaga mutu output dan out comes dari lulusan; (4) mempertahankan jumlah mahasiswa dan menjaga pasar pendidikan; (5) menjadi alat promosi bagi perguruan tinggi; (6) mempertahankan citra perguruan tinggi di tengah masyarakat; (7) meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memenuhi harapan mahasiswa.

Selama ini telah ada beberapa penelitian yang dilakukan terkait pelayanan berkualitas yang pernah dilakukan oleh perguruan tinggi untuk mengetahui indikator dari kepuasan mahasiswanya. Untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa tersebut harus digali dimensi yang melingkupi keluhan terkait pengelolaan pendidikan tinggi, khususnya pelayanan yang berkualitas. Hasil riset dari Zeithaml dalam Usman (2006 :494) mengungkapkan bahwa semua layanan di perguruan tinggi dikategorikan sebagai buruk berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Selanjutnya, melalui riset lain telah dibuktikan terkait layanan ini, terlihat bahwa beberapa indikator pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Suwitro (2013:436) telah melakukan penelitian yang disebut Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Universitas Pendidikan Ganesha). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan satuan

analisisnya mahasiswa Undiksha yang kuliah disemester 3. Pada dasarnya, tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Undiksha. Pendekatan kuantitatif digunakan, dan jenis penelitian adalah deskriptif. Penelitian ini melibatkan semua mahasiswa Undiksha di semester tiga, dengan sampel 257 orang. Setelah data dikumpulkan, pengujian statistik dilakukan menggunakan Microsoft Excel 2007. Seperti yang ditunjukkan oleh hasil survei dan analisis yang dilakukan, mahasiswa Undiksha semester tiga menilai pelayanan administrasi akademik online Undiksha sebagai baik.

Kemudian, Astuti dkk (2014) mengadakan riset berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekes Kemenkes Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif cross-sectional. Penelitian ini melibatkan mahasiswa jurusan terapi wicara di Poltekes Kemenkes Surakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan nilai F hitung 36,169 dan p value $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya, Febriany dkk (2015:431) melakukan penelitian berjudul Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Tujuannya adalah untuk menentukan secara simultan dan parsial bagaimana kualitas layanan akademik dan administrasi berdampak pada kepuasan mahasiswa FEB Unsrat. Ini dilakukan dengan menggunakan metode asosiatif. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian

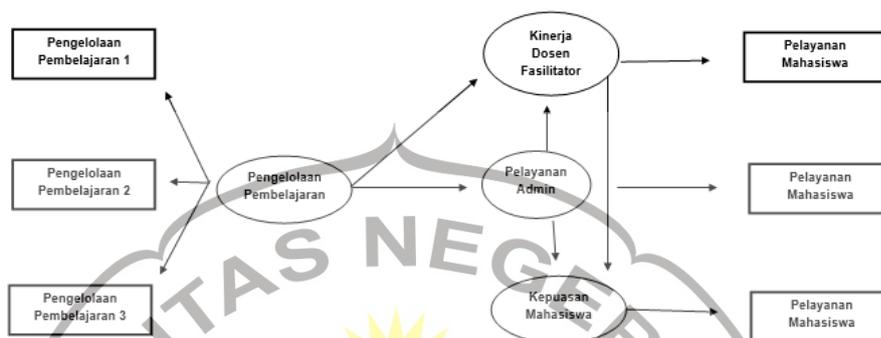
menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manado dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan administrasi.

Selain itu, Susanto (2014:97) juga meneliti judul Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah subjek penelitian ini. Regresi linear berganda menjadi teknik analisis data yang dipakai. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa PPs-UT di UPBJJ Mataram.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat kita simpulkan bahwa pelayanan akademik berkualitas dapat diukur melalui indikator-indikator seperti tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pelayanan akademik tidak lagi diukur dengan indikator indikator yang berkaitan dengan aspek kinerja manajemen semata, tetapi sudah menggunakan indikator yang memenuhi unsur kepuasan mahasiswa yang sejalan dengan indikator pelayanan akademik diatas.

Sejalan dengan itu, penelitian terkait pelayanan akademik harus juga mengetahui model pelayanan apa saja yang dapat diterapkan untuk memberikan kepuasan yang paling maksimal kepada mahasiswa sebagai stakeholder. Perlu dikemukakan model-model pelayanan akademik seperti apa yang dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa. Salah satunya adalah **Model Struktur Kepuasan Mahasiswa** dalam pembelajaran daring. Pada dasarnya, dapat

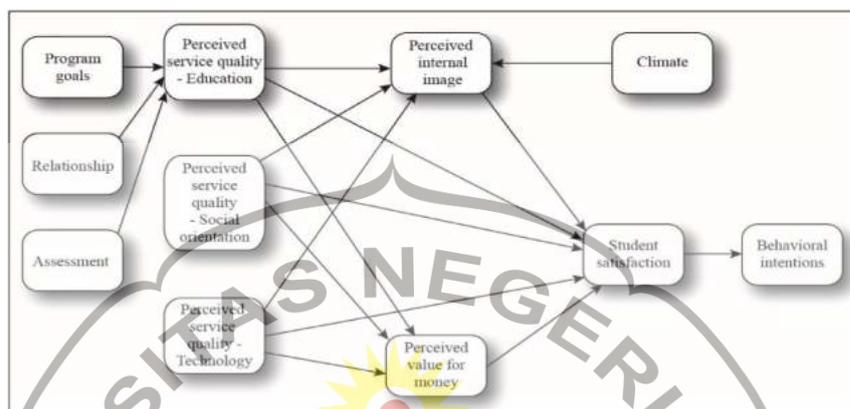
dikemukakan bahwa pelayanan akademik yang berkualitas dari sebuah perguruan tinggi yang melakukan pertemuan tatap muka langsung dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Ini juga menunjukkan hasil yang sama dalam penelitian tentang penerapan model struktural untuk kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Variabel yang berbeda, termasuk pengaruh langsung dan tidak langsung, membentuk model struktural kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Riset dari Herwin dkk (2021:157) menyimpulkan bahwa kinerja dosen fasilitator merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran daring. Selain itu, pelayanan administrasi adalah faktor lain yang berdampak positif pada kepuasan mahasiswa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya variabel sistem layanan pembelajaran tidak menunjukkan pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, namun sistem layanan pembelajaran berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui variabel kinerja dosen fasilitator dan pelayanan admin. Hasil riset menggambarkan kepada kita untuk menjamin kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring, kinerja dosen menjadi prioritas utama untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Selain itu, peran layanan administrasi dan sistem layanan pembelajaran juga perlu mendapat perhatian serius agar mahasiswa dapat terlayani dengan baik dalam pembelajaran.



Gambar 1.3 Model Monev Struktural Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran Daring
(Sumber: Artikel Alves, dkk)

Melalui model struktural kepuasan mahasiswa pada saat dilakukan pembelajaran daring dapat diketahui peran dosen dan pelayanan administrasi. Peran dosen dan pelayanan administrasi ini dapat memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

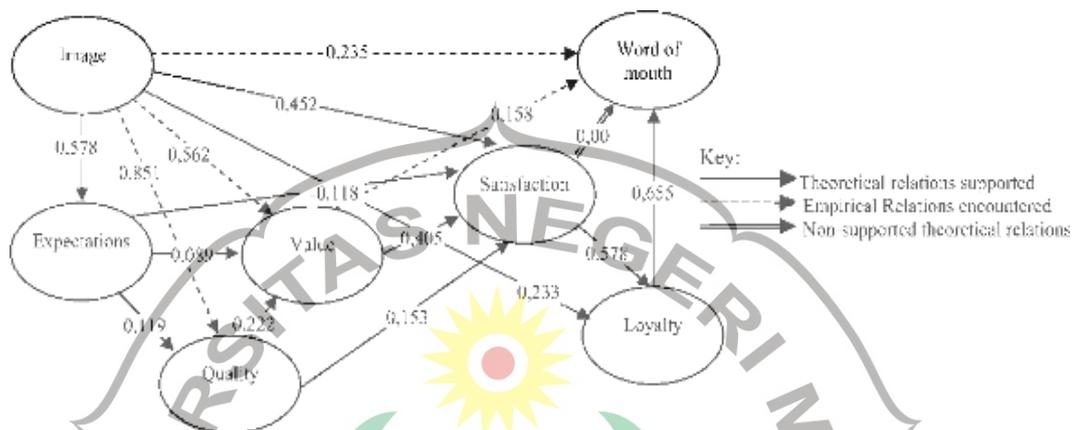
Model kepuasan mahasiswa yang komprehensif. Haverila dkk mengungkapkan bahwa terdapat temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang dirasakan dan nilai uang (biaya kuliah) adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Konsep sosial dan teknologi tidak berhubungan langsung dengan kepuasan mahasiswa, tetapi kedua konsep tersebut berkorelasi signifikan dengan konstruksi citra (bersamaan dengan konsep pendidikan dan iklim kampus). Selanjutnya, penilaian, tujuan program dan konsep pendidikan secara signifikan berhubungan dengan kualitas layanan yang dirasakan secara keseluruhan (pendidikan).



Gambar 1.4 Model Kepuasan Mahasiswa Yang Komprehensif
(Sumber: Artikel Haverila, dkk)

Melalui model ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pendidikan termasuk paling berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menguatkan model sebelumnya yang diterapkan pada saat daring.

Selanjutnya, dalam penelitian lain dapat dikemukakan bahwa pelayanan akademik yang berkualitas dari perguruan tinggi jika berhasil meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka akan mempengaruhi banyak hal lain seperti loyalitas dan memasarkan ke orang lain terkait yang dirasakannya. Hal ini dapat dilihat pada penelitian terkait penerapan **Model Konseptual Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi**. Menurut model konseptual kepuasan mahasiswa di universitas ini, variabel loyalitas mahasiswa dan keterlibatan mahasiswa dalam tindakan positif dari mulut ke mulut dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mahasiswa. Menurut model ini, ada lima variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa: gambar (gambaran), ekspektasi (ekspektasi), kualitas (kualitas), dan nilai.



Gambar 1.5 Model Konsep Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi
(Sumber: Artikel Herwin dkk)

Berdasarkan model pengaruh pelayanan akademik pada kepuasan mahasiswa yang dibangun pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa 5 indikator utama pelayanan akademik yang sudah dikemukakan sebelumnya dianggap dapat memuaskan mahasiswa dari aspek kualitas dosen, tendik, sarana, prasarana dan lain lain. Sedangkan aspek penerapan penjaminan mutu khususnya evaluasi mutu (monev) belum diperhatikan dengan serius.

Padahal aspek tersebut dapat meningkatkan pelayanan akademis menjadi lebih berkualitas/ bermutu dan sistematis berkelanjutan.

Untuk itu model pelayanan akademik harus dikembangkan menuju pelayanan akademik yang berbasis manajemen mutu melalui dukungan monev kepuasan mahasiswa. Penerapan monev diperlukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa yang diperoleh melalui pelayanan akademik yang berkualitas dari sebuah perguruan tinggi. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Lestari dkk (2022:1333) yang mengungkapkan bahwa monitoring dan evaluasi pelayanan akademik harus dilakukan untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa dengan

layanan akademik. Penelitian ini akan memberikan masukan dan umpan balik untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi di masa mendatang melalui monev yang digunakan.

Monev kepuasan mahasiswa digunakan untuk mengukur pelayanan akademik yang dilakukan dosen ataupun tendik sebagaimana pendapat dari Laub (1999) dan Spears (1995) bahwa: (a) keandalan (reliabilitas) adalah kemampuan institusi pendidikan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan mahasiswa seperti kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, simpati, dan santun. Komponen reliabilitas akan menilai seberapa baik dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dapat membantu mahasiswa; (b) daya tanggap, juga dikenal sebagai responsivitas, adalah kemampuan institusi pendidikan tinggi untuk tanggap memberikan layanan dengan responsif, disertai dengan penyampaian yang jelas dan mudah dipahami. Komponen responsif, atau daya tanggap, menilai seberapa cepat dan tepat dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola membantu mahasiswa dan memberikan layanan akademik; (c) kepastian adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan dan pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sehingga menciptakan tingkat pelayanan yang terpercaya yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Komponen keyakinan ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan persyaratan; (d) kemampuan institusi pendidikan tinggi untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan

mahasiswa secara akurat, spesifik, dan jelas melalui pendekatan profesional dengan pendekatan personal adalah empati. Ini adalah bagian yang akan menilai kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (e) daya dukung sarpras (tangibles) adalah bukti konkret kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa. Ini termasuk tampilan fisik bangunan, kenyamanan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas utama dan penunjang, kelengkapan teknologi pendukung, dan kinerja guru dan staf akademik. Komponen ini akan menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketercukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana yang ada di perguruan tinggi yang dapat membantu belajar.

Selanjutnya Mulyana dkk (2017:93) juga mengungkapkan dalam kesimpulan penelitiannya bahwa kelima komponen kualitas pelayanan akademik berkorelasi positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, akan sangat penting bagi manajemen pendidikan tinggi untuk terus meningkatkan layanan laboratorium komputer untuk membuat mahasiswa puas dengan fasilitas. Setiap pimpinan harus memberikan pembinaan dan pengembangan keterampilan dan keahlian kepada pustakawan dan staf laboratorium komputer agar mereka dapat memberikan layanan prima kepada anggota laboratorium komputer. Ini akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan prestasi akademik mahasiswa. Untuk mengukur kepuasan dan kesetiaan pengguna laboratorium, penelitian ini harus dilakukan secara berkala dan terprogram, sehingga dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk memantau dan mengevaluasi layanan laboratorium komputer.

Dapatlah kita simpulkan bahwa penerapan pelayanan akademik berkualitas untuk memperoleh kepuasan dari para mahasiswa dilakukan melalui monev kepuasan mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa ini menjadi bagian integral dari SPMI yang dilaksanakan setiap perguruan tinggi yang ada di Indonesia.

Tingkat kepuasan mahasiswa belum tinggi, menurut data dikti dari perguruan tinggi besar di Provinsi Sumatera Utara. Hasil penilaian BAN-PT Dikti dan akreditasi perguruan tinggi menunjukkan hal ini. Berdasarkan data capaian akreditasi (evaluasi eksternal) yang dilakukan Dikti selama ini, dapat kita prediksi sejauhmana tingkat pelaksanaan pelayanan akademis yang dilakukan melalui SPMI dengan menerapkan PDCA/PPEPP.

Tabel 1.2 Peringkat Akreditasi Perguruan Tinggi di Kota Medan

No	Nama Perguruan Tinggi	Status Akreditasi	Keterangan
1	Universitas Sumatera Utara	Unggul	Bintang 5
2	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Unggul	Bintang 5
3	Universitas Negeri Medan	A	Bintang 5
4	Universitas Potensi Utama	Baik Sekali	Bintang 4
5	Universitaa Al-Azhar	Baik Sekali	Bintang 4
6	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	B	Bintang 4
7	Universitas Medan Area	B	Bintang 4
8	Universitas Islam Sumatera Utara	B	Bintang 4
9	Universitas Prima Indonesia	B	Bintang 4
10	Universitas Pembangunan Panca Budi	B	Bintang 4
11	Universitas HKBP Nomensen	B	Bintang 4
12	Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah	B	Bintang 4
13	Universitas Katolik Santo Thomas	B	Bintang 4
14	Universitas Sari Mutiara	B	Bintang 4
15	Universitas Methodist Indonesia	B	Bintang 4

Sumber: Data PD-Dikti Januari 2023

Pada tabel di atas terlihat universitas yang telah mencapai akreditasi Unggul dan satu universitas terakreditasi A di Sumatera Utara yang notabene berada di kota

Medan. Akreditasi Unggul/A yang diperoleh merupakan bukti telah lengkapnya dokumen, dapat dibuktikannya pelaksanaan dokumen, serta yang penting adalah semua aktivitas mutu yang dilakukan dievaluasi dan terukur untuk ditindaklanjuti ke dalam perbaikan yang berkelanjutan menuju level internasional. Akreditasi Unggul/A ini menunjukkan kepada kita betapa pelayanan akademis yang diinternalisasi melalui SPMI dan PPEPP/PDCA itu bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Terbukti sampai tahun ini hanya tiga perguruan tinggi yang mampu membuktikan pelayanan akademis yang berkualitas walaupun belum sempurna sampai ke tingkat UPPS dan PS.

Bila dilihat dari hasil akreditasi yang dimiliki oleh prodi-prodi yang ada di FISIP USU, maka hasilnya sangat beragam status akreditasinya. Seharusnya FISIP sudah menghasilkan prodi-prodi yang akreditasinya unggul pada semua prodi yang dimiliki sebagai wujud dari pemerataan pelaksanaan pelayanan akademik yang berkualitas/ bermutu.

Tabel 1.3
Peringkat Akreditasi Prodi-Prodi FISIP USU

No	Nama Program Studi	Status Akreditasi	Keterangan
1	Sosiologi	Unggul	S1
2	Ilmu Kesejahteraan Sosial	A	S1
3	Ilmu Komunikasi	Unggul	S1
4	Ilmu Politik	A	S1
5	Ilmu Administrasi Publik	A	S1
6	Antropologi Sosial	Unggul	S1
7	Ilmu Administrasi Bisnis	-	S1
8	Studi Pembangunan	B	S1
9	Perpajakan	B	D3

Sumber: Data PD-Dikti Januari 2023

Capaian akreditasi prodi-prodi FISIP USU mencerminkan mutu pelayanan akademis yang masih beragam. Capaian yang beragam dalam satu manajemen mutu

yang sama di sebuah UPPS merupakan sebuah hal yang menghasilkan tanda tanya karena seharusnya capain setiap prodi sama atau tidak beragam. Salah satu indikator untuk membuktikan kurangnya pelayanan akademik yang berkualitas/bermutu dilakukan melalui monev kepuasan mahasiswa yang diterapkan selama ini.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan kepada dosen, pimpinan fakultas, personil penjaminan mutu, auditor mutu dan pegawai/tendik yang berada di USU, dapatlah dikemukakan terkait pelaksanaan aktivitas layanan terbaik di bidang akademik belum terlaksana baik. Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk melihat kesiapan institusi dalam menjalankan penjaminan mutu sebagai bagian dari wujud pelayanan akademik kepada stakeholder yang ada. Adapun beberapa temuan yang diperoleh adalah berikut ini: (1) kepuasan mahasiswa belum menjadi tujuan aktivitas pelayanan dalam rangka pelaksanaan penjaminan mutu yang telah dilakukan. Hal ini terlihat belum pernah dilakukannya monev kepuasan mahasiswa di fakultas (diluar kepentingan akreditasi); (2) pelayanan akademik yang berkualitas belum terlaksana dengan baik karena rendahnya kesadaran dan pemahaman tentang pelaksanaan SPMI oleh sebagian besar staf pengajar dan tenaga kependidikan; (3) setiap fakultas dan prodi melaksanakan pelayanan akademik dalam rangka SPMI sesuai kemampuan masing-masing tanpa ada pendampingan dan pembinaan dari UMM USU sebagai penanggungjawab penerapan penjaminan mutu di tingkat universitas; (4) terbatasnya sumber daya manusia dan dana peruntukan untuk pelaksanaan layanan akademik yang berkualitas. Kondisi tersebut bisa menghambat pelaksanaan SPMI secara efektif dan efisien; (5) kurangnya kemampuan menjalankan monev bagi pelaksanaan layanan bidang akademik dalam

rangka SPMI di fakultas dan universitas. Sehingga, tidak ada *feedback* yang dihasilkan bagi peningkatan mutu pelayanan akademik di kemudian hari; (6) tidak adanya informasi audit dan hasil rapat tinjauan manajemen terkait pelaksanaan penjaminan mutu di tingkat universitas. Sehingga tidak ada barometer pelaksanaan pelayanan akademik yang dapat dijadikan acuan dalam memenuhi kepuasan mahasiswa setiap siklus diadakan.

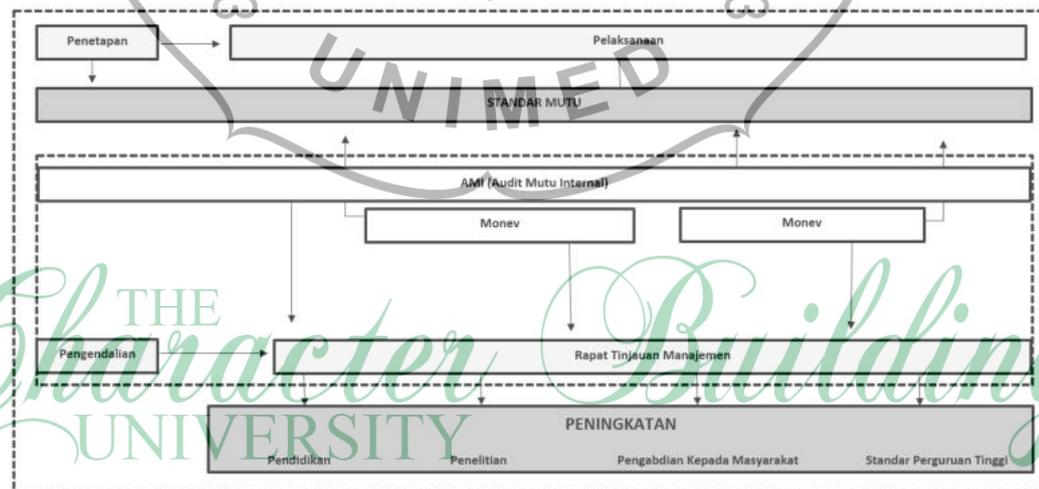
Berdasarkan informasi yang diperoleh dari UMM USU, monev kepuasan mahasiswa merupakan bentuk evaluasi yang dilaksanakan dalam SPMI di setiap fakultas, khususnya FISIP USU. Walaupun menurut aturan pemerintah bentuk evaluasi yang berlaku di saat melaksanakan SPMI adalah audit. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Pasal 5 ayat 2) menyatakan bahwa audit kualitas internal digunakan untuk melakukan evaluasi sebagaimana disebutkan dalam ayat (1) huruf c.

Pada dasarnya, setiap perguruan tinggi melaksanakan audit mutu internal sebagai perwujudan dari tahapan evaluasi dalam siklus mutunya. Bentuk audit mutu internal yang dipilih merupakan tahapan evaluasi yang dirasakan paling cocok untuk diterapkan di perguruan tinggi masing-masing. UMM (Unit Manajemen Mutu) USU melaksanakan 3 bentuk tahapan evaluasi dalam koridor audit mutu internal melalui pelaksanaan SPMI USU. Adapun bentuk tahapan evaluasinya adalah monitoring, evaluasi dan audit mutu. Setiap bentuk dari tahapan evaluasi tersebut memiliki fungsi dan ciri tersendiri, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) monitoring adalah aktivitas evaluasi/AMI (Audit Mutu Internal) yang berisi

kegiatan pengawalan perjalanan standar mutu sejak dari tahapan pelaksanaan SPMI dilakukan sampai dengan tahapan peningkatan SPMI diselesaikan; b) evaluasi adalah aktivitas evaluasi/AMI yang berisi kegiatan koreksi dan perbaikan kesalahan selama pelaksanaan standar mutu dilakukan; c) audit adalah aktivitas evaluasi/AMI yang berisi kegiatan memastikan indikator kerja sebuah standar mutu telah terlaksana atau belum.

Secara garis besar dapat dikemukakan bahwa tindakan monitoring bersifat pencatatan dan pengawalan standar, tindakan evaluasi bersifat korektif dan perbaikan standar berjalan, dan tindakan audit bersifat *finishing*, edukasi dan *coaching*/pelatihan terkait standar yang belum sempurna atau belum mampu dilaksanakan. Hal seperti ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1.6 Tahapan Evaluasi Mutu di FISIP USU
(Sumber: Data UMM USU)

Mengapa monev dipilih untuk mengukur upaya pelayanan akademik di FISIP USU, hal ini sesuai dengan pendapat Kusek dan Rist (2004:1) yang mengungkapkan bahwa monev adalah alat kuat untuk manajemen publik yang

dapat digunakan untuk meningkatkan cara organisasi dan pemerintah mencapai hasil. Hal ini dipertegas lagi oleh Majid dkk (2020:416) yang mengemukakan bahwa pada institusi pendidikan tinggi yang menerapkan SPMI, bahwa pelaksanaan pendidikan harus melakukan pemantauan dan evaluasi. Ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa dengan layanan yang mereka terima berpengaruh terhadap kualitas pendidikan. Berdasarkan pendapat tersebut di atas, penelitian ini mencoba mengembangkan model monev kepuasan mahasiswa sebagai salah satu bentuk model audit mutu internal yang dilakukan di FISIP USU untuk mengukur tingkat pelayanan perguruan tinggi (khususnya fakultas dan prodi) kepada mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa yang akan dikembangkan ini merupakan alat pengukur mutu pelayanan akademis yang dilakukan secara berkala di FISIP USU. Hasil monev ini dapat dijadikan dasar untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan akademis yang diberikan oleh perguruan tinggi khususnya FISIP USU. Berdasarkan hasil monev inilah dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan akademis sehingga mutu pelayanan akademis menjadi semakin baik. Untuk mencapai tujuan pendidikan, yaitu menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi yang siap menghadapi tantangan di dunia kerja, mutu pelayanan akademis ini sangat penting.

Dalam hal pelaksanaan penjaminan mutu perguruan tinggi, ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan akademik: (1) kualitas tenaga dosen dan tendik; (2) kualitas sarana dan kualitas prasarana pembelajaran yang tersedia; (3) kualitas kurikulum yang dibuat dan kualitas metode pembelajaran yang dipakai; (4) kualitas pelayanan administrasi akademik; dan (5) partisipasi

mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik. Pelayanan akademik yang dilakukan dalam rangka mendukung kegiatan akademik mereka seperti penyediaan sarana dan prasarana, pembuatan jadwal kuliah, penyediaan dosen dan tendik yang berkualitas, pengaturan pembayaran uang kuliah, penyediaan informasi akademik dan dukungan akademik lainnya.

Pelayanan akademik yang akan dimonev dengan monev kepuasan mahasiswa ini tersebar indikator kerjanya di beberapa standar mutu yang ada. Berikut ini akan ditampilkan penyebaran indikator pelayanan mahasiswa pada standar mutu berdasarkan SN DIKTI yang telah dibangun di FISIP USU.

Tabel 1.4 Standar Mutu yang Terkait Pelayanan Mahasiswa

STANDAR NASIONAL	STANDAR MUTU	PELAYANAN MAHASISWA
	Standar Kompetensi Lulusan	Kegiatan ilmiah bidang pendidikan Kegiatan ilmiah bidang non pendidikan
	Standar Proses Pembelajaran	Kemudahan sistem informasi KRS Kelengkapan dan ketersediaan ATK Frekuensi penasehatan akademik Relefansi penasehatan akademik dengan studi Relefansi penasehatan akademik dengan masalah pribadi Relefansi penasehatan akademik dengan masalah akademik Relefansi penasehatan akademik dengan uang kuliah Relefansi penasehatan akademik dengan tamat tepat waktu

STANDAR NASIONAL	STANDAR MUTU	PELAYANAN MAHASISWA
	Standar Penilaian Pembelajaran	Kemudahan informasi KHS
	Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan	Layanan konseling dari dosen Layanan pembimbingan akademik Ketuntasan layanan dari tendik Kerapian penampilan dari tendik Ketepatan waktu pelayanan dari tendik Keterbukaan informasi dari tendik Ketepatan prosedur kerja dari tendik Respon pelayanan dari tendik Kepedulian dari tendik Kemampuan melayani dari tendik Keakuratan layanan dari tendik Perlindungan dokumen mahasiswa Kenyamanan layanan dari tendik Keramahan dari tendik Respon layanan telpon dari tendik Keramahan pelayanan dari tendik Keikhlasan membantu dari tendik
	Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran	Kenyamanan ruang biro Kemudahan informasi Kemudahan akses internet Kebersihan ruang kelas Kelengkapan sarana pembelajaran Adanya pendingin AC Ketersediaan tempat parkir Ketersediaan klinik kesehatan

STANDAR NASIONAL	STANDAR MUTU	PELAYANAN MAHASISWA
		Mesjid
	Standar Pengelolaan- Pembelajaran	Kebersihan Ruang & Toilet
	Standar Pembiayaan- Pembelajaran	Pembiayaan melalui perbankan
PENELITIAN	Standar Hasil Penelitian	Membantu pengolahan data
	Standar Proses Penelitian	Membantu penyebaran instrumen
	Standar Sarana dan Prasarana Penelitian	Kelengkapan laboratorium
PENGABDIAN kepada MASYARAKAT	Standar Pelaksanaan PkM	Partisipasi mahasiswa Partisipasi bakti sosial Partisipasi desa binaan Partisipasi santunan duafa'dll Partisipasi dalam penyuluhan dosen
	Standar Sarana dan Prasarana PKM	Kelengkapan fasilitas praktek
	Standar Kemahasiswaan	Kemudahan informasi pendaftaran Kemudahan daftar ulang Kualitas ujian masuk jalur undangan Kualitas ujian negara Kualitas ujian tes mandiri
	Standar Suasana Akademik	Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan rutin akademik
	Standar Tata Pamong	Keikhlasan dalam melayani Keramahan dalam melayani Kesopanan dalam melayani Perhatian dalam melayani Kebijaksanaan dalam melayani

Sumber: Data UMM USU

Indikator pelayanan mahasiswa yang dibangun berdasarkan standar mutu ini merupakan acuan kerja untuk mengukur sejauhmana kinerja pelayanan akademik yang telah diberikan fakultas kepada mahasiswa. Acuan kerja yang ada berbentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibangun oleh GJM/GKM

FISIP USU. Adapun SOP tersebut adalah sebagai berikut: SOP Tata Pamong, SOP Kegiatan Akademik Mahasiswa, SOP Penasehatan Akademik, SOP Pengisian KRS Mahasiswa, SOP Konseling Mahasiswa, SOP Pelayanan Tendik, SOP Pengelolaan Pembelajaran, SOP Sarana dan Prasarana Pembelajaran, SOP Pembiayaan Pembelajaran, SOP Proses Penelitian, SOP Pengelolaan Penelitian, SOP Pelaksanaan PkM, SOP Kemahasiswaan, SOP Suasana Akademik, SOP Tata Pamong, dan sebagainya. Pada dasarnya dokumen yang dibangun di FISIP USU mencerminkan keberadaan dokumen akademik dan dokumen mutu. Dokumen akademik didefinisikan sebagai perencanaan (plan) atau standar. Dokumen ini mencakup kebijakan, visi-misi, standar pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, dan standar akademik, serta peraturan akademik. Dokumen-dokumen tersebut dapat terlihat di bawah ini:

Tabel 1.5 Daftar Dokumen Akademik

No.	Daftar Dokumen Akademik	Unit Penyusun	
		GJM	GKM
1.	Kebijakan Akademik	√	√
2.	Standar Akademik	√	√
3.	Peraturan Akademik	√	√
4.	Spesifikasi Program Studi		√
5.	Kompetensi Lulusan		√
6.	Kurikulum		√
7.	Peta Kurikulum		√
8.	GBPP/SAP		√

Sumber: Data UMM USU

Dokumen mutu digunakan sebagai alat untuk mencapai dan memenuhi standar yang telah ditetapkan, berbeda dengan dokumen akademik. Dokumen kualitas termasuk manual prosedur, instruksi kerja, dokumen pendukung, dan borang. Adapun dokumen mutu-dokumen mutu tersebut tercantum berikut ini:

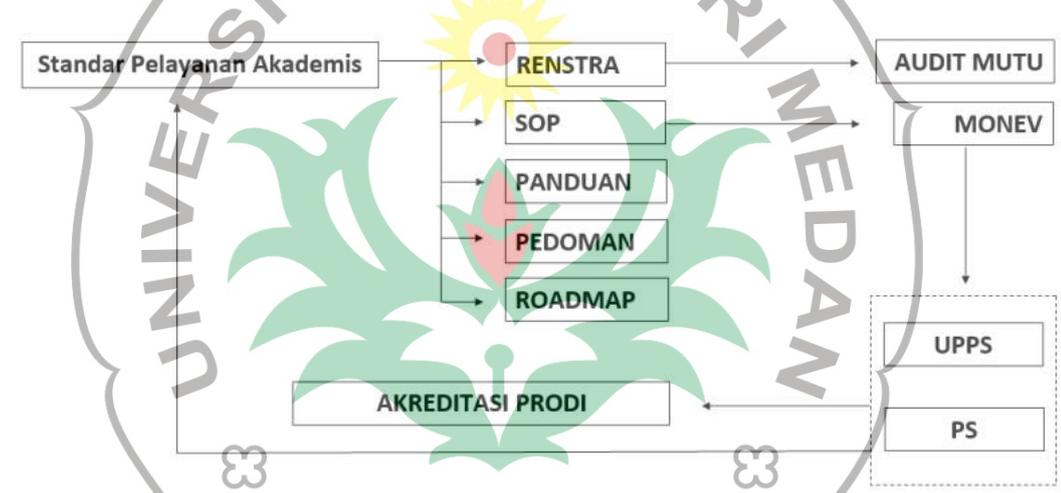
Tabel 1.6 Daftar Dokumen Mutu

No.	Daftar Dokumen Mutu	Unit Penyusun	
		GJM	GKM
A.	Manual Mutu	√	√
B.	21 Manual Prosedur wajib:		
	1) Prosedur Implementasi SMM	√	√
	2) Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen	√	√
	3) Prosedur Pengendalian Record	√	√
	4) Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan	√	√
	5) Prosedur Mutu Komunikasi	√	√
	6) Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen	√	√
	7) Prosedur Mutu Penerimaan Karyawan/Dosen	√	√
	8) Prosedur Mutu Penilaian Kinerja	√	√
	9) Prosedur Mutu Pelatihan	√	√
	10) Prosedur Mutu Penyediaan Prasarana/Sarana	√	√
	11) Prosedur Pendataan Mahasiswa Baru	√	√
	12) Prosedur Perwalian	√	√
	13) Prosedur Perkuliahan	√	√
	14) Prosedur Ujian (UTS / UAS)	√	√
	15) Prosedur Pembuatan Kartu Hasil Studi dan Pengambilan Transkrip	√	√
	16) Prosedur Skripsi/ Tesis/ Disertasi	√	√
	17) Prosedur Yudisium	√	√
	18) Prosedur Pendataan Alumni	√	√
	19) Prosedur Penyusunan Kurikulum	√	√
	20) Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan	√	√
	21) Prosedur Matrikulasi	√	√
	22) Prosedur lainnya (bila dipandang perlu)		

Sumber: Data UMM USU

Kedua jenis dokumen di atas menjadi dasar pengukuran monev kepuasan mahasiswa di FISIP USU. Mutu pelayanan akademik yang dihasilkan akan tergantung dengan kelengkapan dokumen ditahapan perencanaan dan

pengorganisasian dalam penjaminan mutu yang diukur melalui monev kepuasan akademik. Penerapan model evaluasi mutu yang telah digunakan selama ini akan menghasilkan peningkatan mutu pelayanan akademik yang diberikan oleh civitas akademika perguruan tinggi. Alur pelaksanaan evaluasi mutu yang dijalankan selama ini di FISIP USU adalah sebagai berikut:



Gambar 1.7 Standar Terkait Pelayanan Akademis SPMI FISIP USU
(Sumber: Data GKM/GJM FISIP USU)

Perumusan standar pelayanan akademis dilakukan oleh pihak universitas, kemudian diterapkan dalam aktivitas sehari-hari melalui proses pembelajaran dan aktivitas pendukung pembelajaran dalam bentuk renstra, sop, panduan, pedoman, dan lain-lain. Semua ini merupakan acuan pelaksanaan kegiatan layanan akademik yang akan dibuktikan keberadaan dan efektivitasnya melalui pelaksanaan evaluasi mutu yang disebut dengan monev kepuasan mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa ini akan dijadikan bahan untuk pihak UPPS dan PS dalam melakukan perbaikan manajemen mutu disamping hasil audit mutu yang dilakukan oleh UMM USU setahun sekali. Berdasarkan hasil laporan monev kepuasan mahasiswa inilah dihasilkan gambaran pelaksanaan pelayanan akademik yang dijadikan evaluasi diri

dalam setiap kali siklus SPMI dilaksanakan dan diukur melalui akreditasi program studi.

SPMI telah digunakan oleh USU sejak tahun 2005 dan terintegrasi dalam siklus mutu PDCA (Plan, Do, Check, and Action) hingga siklus ke-13 tahun 2020. Baru pada siklus ke 14 tahun 2021 PPEPP diterapkan secara penuh melalui SPMI yang dapat kita saksikan sampai saat ini. Untuk menjalankan SPMI dan memenuhi ketentuan SPME, siklus mutu ini digunakan, terutama tahapan pengawasan pada PDCA dan tahapan evaluasi pada PPEPP. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi baru dilaksanakan oleh UMM USU pada siklus ke 10 di tahun 2017. Ini didasarkan pada Peraturan BAN PT No. 2 Tahun 2017 dan Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016. Untuk memenuhi Program Kerja SPMI USU Siklus 10 tahun 2017, UMM USU melakukan monev ke semua fakultas dan program studi USU setiap tahun. Monev dilaksanakan dengan mempertimbangkan 3 hal berikut: (1) Monev Diagnostik dimaksudkan untuk mengidentifikasi kemajuan, tantangan, dan pemetaan dalam pelaksanaan program atau standar; (2) Monev Formatif dirancang untuk mengoptimalkan pelaksanaan program, kegiatan, atau standar; (3) Tujuan monev sumatif adalah untuk mengukur capaian (situasi saat ini) siklus berjalan sehingga dapat dilakukan perbaikan atau peningkatan untuk siklus berikutnya. Jadi monev kepuasan mahasiswa merupakan monev formatif karena bertujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan standar mutu melalui penerapan SOP terkait.

Pada saat penelitian dilakukan, monev belum diterapkan secara benar di FISIP karena UMM USU belum mensosialisasikan dan melatih dengan intensif monev hingga penelitian ini selesai dilakukan. Jadi, penelitian ini dilakukan ketika

FISIP USU masih menerapkan tahapan PDCA dengan tahapan evaluasi (*Check/C*) dalam kondisi dan kemampuan yang seadanya.

Evaluasi penjaminan mutu ini berbentuk monitoring dan evaluasi (monev) di jajaran UPPS (Unit Pelaksana Program Studi) dan PS (Program Studi). Pelaksanaan monev ditingkat UPPS dan PS sangat banyak dan beragam. Penelitian ini melihat dokumen pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa yang sudah ada (dokumen akreditasi PS) tapi tidak berkaitan dan berhubungan dengan proses pembelajaran di FISIP USU.

Dokumen monev kepuasan mahasiswa dibangun berdasarkan ketentuan dikti namun belum berdasarkan kondisi UPPS dan PS yang ada. Dokumen laporan hasil pelaksanaan monev terlihat lengkap mulai dari perencanaan monev, pelaksanaan monev, pelibatan tendik, dekanat dan unsur penjaminan mutu GJM dan GKM. Data yang diperoleh dari pimpinan UPPS dan pimpinan Prodi serta GJM dan GKM terkait pelaksanaan monev dan sosialisasi hasilnya menunjukkan juga belum maksimalnya pelatihan dan pendampingan kepada tim taskforce akreditasi yang diberikan oleh UMM USU pada saat penelitian dilakukan.

Pemahaman terkait pelaksanaan monev juga sangat minim di tataran fakultas, prodi dan unsur penjaminan mutunya. Berarti belum dipahaminya PDCA khususnya *Check/* Evaluasi (terkait monev dan audit mutu) oleh pelaksana manajemen pendidikan setingkat UPPS dan PS di FISIP USU. Penerapan audit mutu yang telah berjalan lebih dari 11 kali belum mampu mendeteksi kekurangan pelaksanaan monev yang belum sesuai dengan kondisi dan kebutuhan SPMI di fakultas dan prodi. Keberadaan monev selama ini terdeteksi dari sudut

keterlaksanaan dan laporan hasil yang disampaikan, tidak dicek tindak lanjut dan kepentingannya bagi keberadaan proses pembelajaran di fakultas dan prodi. Seluruh monev yang disyaratkan BAN-PT Dikti untuk diadakan hanya untuk kepentingan dan tuntutan akreditasi semata karena pada kenyataannya belum ada pelatihan dan pendampingan pelaksanaan dari pihak UMM USU berdasarkan pengakuan dari pihak UPPS dan PS.

Perangkat monev yang dimiliki oleh UPPS pada saat itu hanya dokumen hasil pelaksanaan monev saja. Seharusnya sebuah monev memiliki perangkat yang lengkap sebelum diterapkan, antara lain : (1) memiliki SOP monev; (2) memiliki instrument monev; (3) memiliki panduan monev; (4) memiliki tim pelaksana; (5) memiliki dokumen hasil. Pada saat penelitian didapati SOP monev belum ada di FISIP USU, instrument monev sudah ada, panduan monev belum ada, dan tim pelaksana monev hanya tim ad hoc yang dibentuk bersamaan dengan pengadaan dokumen untuk menghadapi akreditasi, dan dokumen hasil monev dihasilkan sesuai dengan kebutuhan borang akreditasi yang dihadapi pada saat itu.

Dokumen monev yang sudah ada tentunya belum mencerminkan kondisi terkini dari penerapan standar mutu dan SOP yang dibangun. Jadi, SPMI yang baik harus dapat membuat monev yang menunjukkan kondisi saat ini dan mendukung perbaikan di masa depan. Dengan kata lain, dibutuhkan penerapan monev yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan evaluasi dari standar mutu yang berbentuk SOP yang ada dan pembuktian ketercapaian pelaksanaannya di renstra fakultas. Perlu dilakukan monev yang diambil dari standar mutu yang telah dibangun dan telah dijabarkan dalam renstra universitas dan renstra fakultas.

Sebagai solusinya dilakukan penelitian terkait penerapan model monev kepuasan mahasiswa yang dapat menggambarkan pelaksanaan standar mutu dan renstra yang ada.



Gambar 1.8 Fenomena Keberadaan Monev Kepuasan Mahasiswa
(Sumber: Data Hasil Observasi dan Wawancara)

Pada dasarnya monev yang diterapkan pada perguruan tinggi selama ini sangat sulit dilakukan. Mulai dari kurangnya kesadaran dan pemahaman akan pentingnya monev dilakukan dari civitas akademika, kurangnya dana fakultas dan prodi, terbatasnya ilmu dan pengalaman dalam penerapan monev itu sendiri.

Hal ini mengingat SPMI yang diterapkan Dikti masih baru (pada saat penelitian ini dilakukan). Jangankan budaya untuk menerapkan monev, kesadaran untuk melaksanakan monev saja masih belum tertanam di pola pikir pelaku manajemen mutu tingkat perguruan tinggi. Selain itu penelitian yang dilakukan khusus tentang monev kepuasan mahasiswa juga belum ditemukan sampai saat ini. Adapun hasil penelitian yang sudah dianalisis selama ini hanya terkait dengan

laporan hasil dan penyempurnaan dokumen monev. Hal ini dilakukan untuk keperluan akreditasi dan kelengkapan dokumen monev. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian UPPS dan PS ketika berhadapan dengan situasi akreditasi hanya sibuk mengadakan dokumen mutu bukan sibuk dalam pelaksanaan monev yang sebenarnya akan membantu mereka dalam menjalankan pembelajaran dan manajemen pendidikan yang berbentuk SPMI.

Melalui FGD diperoleh bahwa kegunaan monev ini dapat mengukur kinerja dari tendik, kepemimpinan fakultas dan prodi serta fasilitas layanan yang selama ini diberikan oleh dosen, tendik, dan kepemimpinan melalui pendapat para mahasiswa selama satu siklus mutu berjalan. Namun pelaksanaannya dilapangan tidak pernah dilakukan. Pernyataan dari pimpinan fakultas dan prodi, GJM dan GKM yang ada sangat menguatkan temuan ini.

Studi yang dilakukan di beberapa universitas Islam di Kota Medan juga menunjukkan bahwa evaluasi mutu sebelumnya dilakukan melalui monev, tetapi hanya untuk akreditasi program studi atau akreditasi perguruan tinggi. Pada saat penelitian ini dilakukan, terlihat bahwa secara umum penerapan SPMI di perguruan tinggi-perguruan tinggi negeri Kota Medan masih mencari bentuk yang stabil dan belum diterapkan dengan sempurna terutama dalam hal pelaksanaan monev. Di perguruan tinggi negeri, monev tidak jauh berbeda dengan di perguruan tinggi swasta. Pelaksanaan monev di USU masih berorientasi akreditasi prodi dan akreditasi perguruan tinggi.

1.2 Fokus Masalah

Selama ini perguruan tinggi di Indonesia kurang memperhatikan perbaikan kualitas pelayanan akademiknya kepada mahasiswa. Meskipun kualitas pelayanan akademik sangat penting untuk mempertahankan jumlah mahasiswa yang masuk ke pasar pendidikan. Selain itu, fungsi utama lembaga pendidikan tinggi adalah pelayanan akademik karena dapat meningkatkan daya saing dan menciptakan citra yang baik di mata pemangku kepentingan. Karena layanan akademik perguruan tinggi sangat terkait langsung dengan mahasiswa, perguruan tinggi harus berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga mereka memiliki persepsi yang baik.

Fokus dalam memperbaiki kualitas pelayanan akademik akan mempermudah promosi ketengah masyarakat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kualitas pelayanan akademik merupakan komponen paling penting dari perguruan tinggi untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing. Oleh karena itu, untuk bertahan dalam persaingan perguruan tinggi yang sangat kompetitif di mana setiap perguruan tinggi berusaha memenuhi harapan mahasiswanya, aktivitas yang memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci keberhasilan. Pada akhirnya, faktor penting dari aspek keunggulan adalah kualitas pelayanan akademik. Ide-ide seperti reputasi institusi, kepuasan mahasiswa, dan kesetiaan mahasiswa sangat penting secara strategis.

Langkah awal pelayanan akademik terbaik yang dilakukan oleh perguruan tinggi dapat dilakukan dengan merumuskan hal tersebut melalui SOP yang terkait dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur

setiap semester di perguruan tinggi melalui monev kepuasan mahasiswa. Keberadaan monev kepuasan mahasiswa ini kurang disadari manfaatnya oleh perguruan tinggi disebabkan kendala dana, tenaga pelaksana dan keahlian dalam menjalankannya.

Perguruan tinggi menganggap monev kepuasan mahasiswa ini hanya diperlukan untuk kebutuhan dokumen pelengkap jika dilakukan akreditasi oleh BAN-PT. Meski begitu, monev kepuasan mahasiswa ini memberikan informasi baru tentang layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dan menunjukkan seberapa efektif layanan tersebut membangun citra positif tentang institusi. Ini juga meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menumbuhkan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tingginya di tengah persaingan yang ada di dunia akademik saat ini.

Pelaksanaan sebuah monev kepuasan mahasiswa harus memiliki model final dalam pelaksanaannya disetiap semester berjalan. Keberadaan model ini harus diteliti dan dikembangkan agar efektif dalam mengukur kepuasan mahasiswa yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan jaman dan kebijakan.

Masalah penelitian ini difokuskan kepada pengembangan model monev kepuasan mahasiswa. Model monev kepuasan mahasiswa ini dikembangkan melalui penerapan pelayanan akademik yang berkualitas kepada para mahasiswa dengan memperhatikan indikator sebagai berikut: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, pelayanan akademik unsur pimpinan program studi, pelayanan sistem rekrutmen mahasiswa baru,

pelayanan penasehatan akademik dan pelayanan aktivitas suasana akademik. Jadi pada dasarnya penelitian ini hanya fokus pada penemuan karakteristik yang menyertai pelaksanaan model monev kepuasan mahasiswa, kelayakan model monev kepuasan mahasiswa yang akan diimplementasikan dan efektivitas model monev kepuasan mahasiswa itu bila dilaksanakan di kehidupan nyata.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan fokus masalah sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.
2. Bagaimana kelayakan model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.
3. Bagaimana efektivitas model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.

1.4 Tujuan

Setelah memperhatikan rumusan masalah sebelumnya, maka ditetapkanlah tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menemukan karakteristik model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.
2. Mengetahui kelayakan model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.

3. Menganalisis efektivitas model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU.

1.5 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis:

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen mutu pendidikan tinggi, khususnya teori pelayanan akademik dan teori monitoring dan evaluasi penjaminan mutu dalam melaksanakan monev kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

1.5.2 Manfaat Praktis:

1. Bagi Pimpinan UMM USU. Temuan penelitian ini merupakan umpan balik yang sangat berharga bagi pelaksanaan rapat tinjauan akademik bagi terkait pelayanan akademik kepada mahasiswa di seluruh Fakultas di USU.
2. Bagi Pimpinan UPPS dan PS FISIP USU. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembuatan keputusan terkait mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa FISIP USU.
3. Bagi Personal GJM dan GKM FISIP USU. Penelitian ini menjadi acuan dokumen dan teknis pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa di FISIP USU.
4. Bagi Tim *Ad-hock* Pelaksana Monev Kepuasan Mahasiswa di FISIP USU. Penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan mutu dan kompetensi terkait pelaksanaan evaluasi mutu yang dijalankan di FISIP USU.

5. Peneliti lainnya, sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dan mengembangkan model yang lebih sempurna dari perspektif yang berbeda. Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan acuan dan sumber inspirasi dalam mengkaji secara lebih mendalam tentang pengukuran pelayanan akademik dengan monev kepuasan mahasiswa pada siklus spmi dengan tahapan PPEPP.

1.6 Spesifikasi Produk Yang Dikembangkan

Spesifikasi produk yang dikembangkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan model monev kepuasan mahasiswa ini adalah suatu proses pembuktian keberhasilan fungsi perencanaan (penetapan) dan pelaksanaan (pengorganisasian) terkait pelaksanaan mutu layanan akademik terhadap mahasiswa di tingkat Fakultas.
2. Model monev kepuasan mahasiswa ini adalah wujud dari adanya peningkatan mutu layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa di FISIP USU.
3. Model monev kepuasan mahasiswa yang diterapkan merubah bukti kemampuan dan kinerja dari unsur pimpinan fakultas dan prodi serta penjaminan mutu dalam menjalankan monev kepuasan mahasiswa di tingkat Fakultas dan Prodi.
4. Model monev kepuasan mahasiswa ini menjadi produk rujukan perkembangan layanan akademis yang dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen universitas.