

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah menghasilkan sebuah model kepuasan mahasiswa yang berbasiskan SPMI sehingga model ini disebut dengan model monev kepuasan mahasiswa. Model ini telah diterapkan dan diuji efektif dalam penerapannya karena berbasiskan kepada model pelayanan akademik servqual plus sebagai dasar bertindak. Kemudian melalui indikator servqual yang dikembangkan dalam spmi, maka dilakukan pengukuran menggunakan model evaluasi GOE plus yang memperhatikan input, output serta outcomes dari pelaksanaan sebuah model kepuasan mahasiswa yang berbasis spmi. Model monev kepuasan mahasiswa spmi ini memiliki karakteristik yang terkait dengan proses penerapannya. Perlu diperhatikan situasi dan kondisi yang menyertai terbentuknya model ini bila ingin menerapkannya dalam sebuah sistem penjaminan mutu internal pada tahapan PPEPP, seperti :

- a. Pada saat terbentuknya model monev kepuasan mahasiswa ini status USU yang menjadi lokasi penelitian telah berstatus PTN-BH berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2003.
- b. Kualitas civitas akademika yang terlibat dalam implementasi model monev kepuasan mahasiswa spmi ini digolongkan kepada sdm yang berada dalam program studi PTN yang sudah terakreditasi unggul atau A.

- c. Penerapan model monev kepuasan mahasiswa spmi ini dalam kondisi audit mutu sudah berjalan lebih dari 15 kali siklus mutu.
- d. Pelaksanaan model monev kepuasan mahasiswa dilakukan dalam kondisi kesiapan dan pemahaman yang masih sangat rendah dari pimpinan dan unsur penjaminan mutunya (GJM dan GKM) terhadap evaluasi standar mutu dan SOP nya ditingkat UPPS dan PS.
- e. Pelaksanaan model monev kepuasan mahasiswa ini dilakukan dengan cara manual dan kondisi yang sangat minim dana serta dilakukan dalam waktu yang lama bermodalkan instruksi dan surat tugas dari pimpinan UPPS setingkat Wakil Dekan I.

Model monev kepuasan mahasiswa spmi ini juga memiliki karakteristik pendukung dari segi dokumen dan perangkat kebijakan yang harus terpenuhi jika ingin diterapkan, seperti :

- a. Memiliki standar mutu pelayanan akademik dan standar mutu evaluasi.
- b. Memiliki SOP terkait pelayanan akademik dan SOP terkait evaluasi khususnya pelaksanaan monev mutu.
- c. Memiliki panduan monev yang dapat menjelaskan alur pelaksanaan monev

Model monev kepuasan mahasiswa spmi ini harus memiliki karakteristik terkait dengan komitmen yang kuat dari pimpinan dan penjaminan mutu ditingkat UPPS dan PS. Adapun bentuk komitmen mutu ini dapat berupa :

- a. Memiliki tim evaluasi kerja atau tim monev yang bersifat ad-hoc yang menjalankan seluruh monev-monev dan bentuk evaluasi lainnya di tingkat UPPS dan PS.

b. Memiliki surat tugas resmi pelaksanaan monev.

2. Kelayakan model monev kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU dapat dipertanggungjawabkan karena telah melalui tahapan-tahapan uji validitas dan reliabilitas, uji validitas dari tenaga ahli fasilitator mutu LL-Dikti, dan uji N-Gain untuk produk. Desain penelitian Riset and Development pendekatan ADDIE ini menggunakan instrumen yang telah divalidasi terlebih dahulu oleh fasilitator penjaminan mutu LL-Dikti. Instrumen ini digunakan dalam penerapan monev kepuasan mahasiswa dalam skala kecil/terbatas dan dalam skala luas. Kemudian ketika membuat buku panduan monev kepuasan mahasiswa, instrumen yang dipakai telah divalidasi oleh fasilitator penjaminan mutu LL-Dikti. Instrumen tersebut juga divalidasi kembali dengan menggunakan SPSS sebelum digunakan dalam penelitian skala terbatas dan dalam penelitian skala luas. Instrumen Uji N-Gain juga divalidasi oleh tenaga ahli fasilitator LL-Dikti sebelum digunakan dalam Pretest.

Adapun kelayakan model dapat dilihat dari penguatan model konseptual yang terbentuk dari model lama dan teori monev dan hasil penelitian terkait monev.

Kemudian model konseptual ini mendapat masukan dari penelitian pendahuluan dan mendapat penyempurnaan dalam forum FGD sehingga

menghasilkan model teoritis. Sehingga model teoritis inilah model yang layak untuk dilaksanakan dalam penerapan monev skala terbatas dan skala luas.

Model Final diperoleh setelah melakukan evaluasi pada pelaksanaan penerapan monev skala terbatas dan penerapan monev skala luas. Kelayakan produk yang dihasilkan dari model monev kepuasan mahasiswa ini dapat dilihat dari uji N-

Gain yang digunakan untuk mengetahui efektif tidaknya model monev kepuasan mahasiswa yang digunakan. Kelayakan model dari sudut pengguna adalah bahwa panduan dan sop yang digunakan dapat diterapkan ditempat lain untuk mengukur tingkat kepuasan akademik dari mahasiswa di sebuah perguruan tinggi.

3. Model monev kepuasan mahasiswa teruji efektif untuk meningkatkan mutu layanan akademik di FISIP USU. Model monev kepuasan mahasiswa ini tefektif dalam pembentukan tim monev, sosialisasi monev, pelatihan monev, pembuatan indikator, pembuatan instrumen, dan pembuatan laporan hasil. Uji efektivitas diperoleh dari implementasi model monev kepuasan mahasiswa pada uji coba terbatas dan uji coba luas. Uji N-Gain menunjukkan hasil rata-rata yang berada pada kategori efektif. Maka dapatlah disimpulkan secara umum bahwa model monev kepuasan mahasiswa berbasis kriteria pelayanan akademik dari perguruan tinggi kepada mahasiswa berjalan sangat efektif. Menghasilkan data terukur terkait pelayanan akademik yang dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang tertinggi.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat memperkuat UU No. 12 tentang Pendidikan Tinggi, Permenristekdikti 61/2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, Permenristekdikti 62/2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Permendikbud 3/2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Pentingnya penerapan monev kepuasan mahasiswa spmi pada siklus mutu khususnya check (evaluasi) dalam pelaksanaan SPMI di siklus PDCA/PPEPP adalah untuk meluruskan kerja dan memberikan solusi bagi permasalahan pelaksanaan standar mutu dan SOP. Model monev yang pada awalnya dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa tidak hanya bermanfaat untuk pelaksanaan akreditasi dan formalitas kelengkapan dokumen mutu belaka, tetapi dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada mahasiswa dalam lingkup SPMI.

5.2.2. Implikasi praktis

Pelaksanaan pelayanan akademik belum menggunakan monev kepuasan mahasiswa sebagai alat ukur tingkat kepuasan mahasiswa di FISIP USU. Monev kepuasan mahasiswa yang ada digunakan hanya untuk pelengkap data dokumen akreditasi program studi saat dilakukan visitasi. Setelah dilakukan penelitian ini, maka dikenalkanlah model monev kepuasan mahasiswa spmi yang terintegrasi antara pelaksanaan monev dengan pelaksanaan pelayanan akademik kepada mahasiswa serta pengambilan kebijakan dalam rangka SPMI dan siklus PDCA/PPEPP. Pelaksanaan penelitian ini menyadarkan pimpinan UPPS dan PS serta unsur penjaminan mutu di FISIP USU bahwa pelaksanaan pelayanan akademik kepada stakeholder harus diukur pencapaiannya. Data monev ini akan dimanfaatkan mereka untuk memperbaiki kebijakan dan program kerja terkait pemenuhan kepuasan mahasiswa.

Hasil monev kepuasan mahasiswa ini akan digunakan sebagai bahan oleh pimpinan UPPS dan PS dalam pelaksanaan rapat tinjauan manajemen yang

dilakukan oleh pihak universitas dan penjaminan mutu. Temuan dan perbaikan yang disarankan oleh UPPS dan PS serta penjaminan mutu dalam rapat tinjauan manajemen akan menjadi rekomendasi berharga dalam rapat kerja universitas nantinya setiap tahun. Ketika rekomendasi ini dilaksanakan, pada saat itulah bisa diketahui jika sebuah monev kepuasan mahasiswa dapat menjadi alat yang efektif dalam memperbaiki pelayanan akademik di FISIP USU.

5.3. Saran

Berdasarkan manfaat penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka Peneliti dapat mengemukakan beberapa saran berikut ini:

1. Pimpinan UMM USU harus menjadikan penelitian ini sebagai umpan balik yang sangat berharga bagi pelaksanaan rapat tinjauan akademik terkait pelayanan akademik kepada mahasiswa di seluruh Fakultas di USU. UMM USU, hendaknya melakukan pelatihan rutin terkait penerapan monev di fakultas dan prodi. Selain itu melakukan pendampingan kepada mereka sampai selesai kegiatan dan memanfaatkan hasil yang diperoleh sebagai bahan masukan buat rapat tinjauan manajemen di akhir siklus mutu berjalan. Pelaksanaan AMI (audit mutu internal) yang telah menggunakan sistem informasi yang terpusat dan dikelola oleh universitas melalui UMM USU selama ini dapat dijadikan panduan untuk melaksanakan dan menyatukan pelaksanaan seluruh monev yang ada dalam satu mekanisme kerja berbasis internet dan kegiatan pembelajaran yang telah dilaksanakan selama ini.

Sehingga pelaksanaan monev manual yang mahal, butuh waktu lama, dan butuh banyak sumber daya manusia terlibat dapat dihindari.

2. Personal GJM dan GKM FISIP USU harus menjadikan penelitian ini sebagai acuan dokumentasi dan teknis pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa di FISIP USU. Pelaksana penjaminan mutu ditingkat fakultas (GJM) dan tingkat prodi (GKM) hendaknya menjadikan pengembangan model monev kepuasan mahasiswa ini sebagai sarana untuk mengoreksi dan membuat baseline data yang real terkait pelayanan yang diberikan selama ini kepada mahasiswa. Hal ini dapat menjadi masukan berharga bagi pimpinan fakultas dan prodi dalam menyusun renstra baru.
3. Pimpinan UPPS dan PS FISIP USU dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk menjadi baseline data terkait pelayanan akademik pada Rapat Tinjauan Manajemen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembuatan keputusan terkait mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa FISIP USU.

Hal ini mengatasi keluhan kepada pihak universitas yang tidak pernah memberikan hasil audit sebagai bahan alternatif pembuatan kebijakan dan program kerja di tingkat Fakultas. Pimpinan FISIP USU hendaknya menjadikan model kepuasan mahasiswa ini sebagai rujukan penting untuk pengambilan kebijakan di Standar lainnya. Walaupun monev kepuasan mahasiswa ini masih manual pelaksanaannya, namun penerapan model monev kepuasan mahasiswa ini dapat memberikan kepastian yang paripurna terkait pelaksanaan sebuah monev mulai dari perencanaan sampai kepada pembuatan laporan hasil dan tindak lanjut monev. Selain itu, aktivitas ini juga menjadi

bahan yang berharga dalam menjelaskan monev di depan assessor BAN PT pada saat akreditasi. Akhirnya, hasil monev kepuasan mahasiswa spmi yang dilaksanakan UPPS dan PS di FISIP USU harus dilakukan setiap tahun dan menjadi dasar pengambilan keputusan/kebijakan pada aspek pelayanan akademik yang berkualitas pada mahasiswa di seluruh fakultas.

4. Tim *Ad-hock* sebagai pelaksana Monev Kepuasan Mahasiswa SPMI di FISIP USU harus mendapatkan tambahan wawasan mutu dan kompetensi terkait implementasi monev kepuasan mahasiswa yang selama ini dijalankan terpisah dari pengelolaan pelayanan akademik di FISIP USU. Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa dapat diarahkan tidak hanya untuk kepentingan akreditasi semata namun dapat menjadi alat ukur yang efektif bagi pengembangan pelayanan akademik yang berkualitas pada fakultas dan prodi yang dimiliki. Aktivitas yang berpedoman kepada standar mutu tersebut harus dijalankan berdasarkan model monev yang telah ditemukan.

5. Peneliti lain diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam tentang aspek yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini karena pada penelitian ini monev yang diteliti hanya monev kepuasan mahasiswa padahal monev-monev lainnya masih banyak, seperti monev kepuasan dosen, monev kepuasan tendik dan lain lain. Selain itu, model monev kepuasan mahasiswa yang dibangun masih dalam keadaan manual dan dimasa yang akan datang termasuk era digital dan semua sudah menggunakan aplikasi yang terhubung langsung dengan pusat data penjaminan mutu yang menjadi alat pengambilan keputusan pimpinan perguruan tinggi.