

**PENGEMBANGAN MODEL STUDENT SATISFACTION INVENTORY (SSI)
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI
PERGURUAN TINGGI**

¹ Nugraha, ² Aswardi Nasution, dan ³ Reni Amaranti

^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
e-mail: ¹ Nugraha692004@yahoo.com, ² Aswardinasution@yahoo.com, ³ Reniamaranti2709@yahoo.com

Abstrak. Tujuan penulisan ini adalah untuk pengembangan model kualitas layanan akademik untuk mahasiswa pada perguruan tinggi melalui identifikasi model student satisfaction inventory (SSI), identifikasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), identifikasi faktor penilaian kinerja pelayanan publik menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan teori/konsep, penelitian dan pengukuran kualitas layanan akademik perguruan tinggi, evaluasi model student satisfaction inventory, evaluasi standar kualitas layanan perguruan tinggi berdasarkan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), evaluasi penilaian kinerja pelayanan publik Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesimpulan dari penelitian adalah 1) berdasarkan tingkat kepentingan dari ke-56 variabel dan dimensi yang disebarkan ke responden mahasiswa diperoleh nilai 4,23 artinya sangat penting sehingga variabel dan dimensi ini sangat diperlukan 2) didapatkannya model awal pengembangan kualitas layanan akademik perguruan tinggi dari sudut pandang mahasiswa yaitu sebanyak 56 variabel dan dimensi faktor-faktor pembentuk kualitas layanan PT dari sudut pandang mahasiswa.

Kata kunci: Pengembangan Model, Kualitas Layanan

UNISBA

1. Pendahuluan

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

Service quality dalam bentuk berbagai layanan yang diberikan institusi khususnya kepada pelanggan/klien eksternal dan internal adalah penting, satu-satunya indikator prestasi yang penting dalam layanan pendidikan adalah *kepuasan pelanggan* (Sallis, 2011 ; 66) dalam mewujudkan kualitas dalam bidang akademik sebagai output nyata.

Regulasi yang berkaitan dengan layanan yang diberikan institusi pendidikan yaitu dalam Peraturan Pemerintah nomor 66 tahun 2010 pasal 49 ayat 2a, dan 2c serta pasal 53 ayat 1 dan 2 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan dijelaskan bahwa pengelolaan satuan pendidikan didasarkan pada prinsip, *nirlaba* yaitu prinsip kegiatan satuan pendidikan yang bertujuan utama tidak mencari keuntungan, sehingga seluruh sisa lebih hasil kegiatan satuan pendidikan harus digunakan untuk meningkatkan dan/atau mutu layanan satuan pendidikan, penjaminan mutu yaitu kegiatan sistematis satuan pendidikan dalam memberikan layanan pendidikan formal yang memenuhi atau