



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi di Indonesia sebagai salah satu organisasi jasa, saat ini mengalami suatu perubahan yang fundamental. Perubahan kurikulum, perubahan metode pengajaran, perubahan sistem paket semester menjadi sistem kredit semester, dan sebagainya berdampak antara lain pada lamanya masa studi serta kualitas lulusan yang lebih baik. Perubahan ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan lingkungan terutama dalam menyambut era globalisasi. Perubahan ini bukan hanya disebabkan karena pesatnya perkembangan ilmu, teknologi dan seni, melainkan juga karena perubahan ekspektasi masyarakat terhadap peranan perguruan tinggi dalam merintis masa depan.

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dan masyarakat.

Institut Pertanian Bogor merupakan perguruan tinggi pertama yang membuka program pascasarjana secara terstruktur, IPB memiliki dosen bergelar doktor terbanyak di Indonesia yang aktif melakukan riset berskala nasional dan internasional. Pada tahun 2007, IPB tercatat sebagai 500 Universitas Top Dunia menurut THES-QS. Di bidang kemahasiswaan, IPB senantiasa berada pada peringkat atas dalam Pekan Ilmiah Nasional dan Mahasiswa Prestasi Nasional (IPB, 2005).

Untuk mewujudkan *academic excellence*, IPB memiliki 1.276 dosen, 1.499 pegawai, 9 fakultas, 37 departemen, 35 mayor S1, 14 program keahlian diploma, 16 program studi S2 atau S3, 16 program Magister profesional, 6 kampus dan 11 stasiun atau lahan percobaan, 385 laboratorium fisik, perpustakaan digital, *cyber library*, *gymanasium*, asrama, poliklinik serta fasilitas umum dan sosial lainnya. Daftar fakultas dan departemen bisa dilihat pada Lampiran 1.



Ada banyak hal yang menjadi pertimbangan calon mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi tertentu. IPB sebagai salah satu perguruan tinggi dengan predikat yang baik di Indonesia, selalu berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan calon mahasiswa. Kriteria tersebut dapat berupa produk yang ditawarkan (bidang keahlian pendidikan) maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Untuk memenuhi tuntutan itu, maka sebuah perguruan tinggi perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Jaminan, pengendalian, dan pembinaan atau perbaikan kualitas dapat diberikan kepada perguruan tinggi yang telah dievaluasi secara formal melalui program akreditasi secara nasional (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi).

Selain evaluasi kualitas yang dilakukan oleh BAN, perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari konsumen terutama mahasiswanya. Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi dapat dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh mahasiswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Hal ini dimaksudkan agar perguruan tinggi memiliki kekuatan bersaing yang baik dalam menarik perhatian calon mahasiswa sebagai pengguna jasa. Jumlah mahasiswa IPB dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, baik program Diploma, Sarjana maupun Pascasarjana namun demikian belum ada evaluasi yang menyeluruh tentang ini (Tabel 1).

Tabel 1 Perkembangan jumlah mahasiswa IPB

Tahun Akademik	Program Diploma		Program Sarjana		Program Pascasarjana	
	Jumlah (orang)	Pertumbuhan (%)	Jumlah (orang)	Pertumbuhan (%)	Jumlah (orang)	Pertumbuhan (%)
2004/2005	-	-	2.805	-	890	-
2005/2006	-	-	2.868	2.25	981	10.22
2006/2007	1.564	-	2.887	0.66	1.260	28.44
2007/2008	1.929	23.34	3.017	4.50	1.363	8.17
2008/2009	2.143	11.09	3.405	12.86	1.195	-12.36

Sumber : IPB (2009)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Ketika calon mahasiswa memasuki IPB, mereka telah memiliki harapan yang harus dipenuhi oleh IPB. Setiap mahasiswa memiliki harapan yang berbeda mengenai bidang apa yang akan ditekuni, lamanya waktu studi, pengeluaran per semester dan pelayanan apa saja yang akan mereka dapatkan. Setelah mahasiswa menerima pelayanan yang diberikan oleh IPB, mereka membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jika pelayanannya sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, maka mahasiswa akan merasa puas. Apabila mahasiswa merasa puas maka target IPB dalam bidang pelayanan mahasiswa tercapai. Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, maka IPB harus sungguh-sungguh dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan para mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada. Apabila mahasiswa merasa puas dengan pelaksanaan pendidikan di IPB, akan dapat berdampak pada kinerja mahasiswa tersebut (misalnya : IPK tinggi, dan lulus tepat waktu). Kepuasan mahasiswa juga dapat menimbulkan kepercayaan mahasiswa kepada institusi pendidikannya. Kepuasan dapat juga dapat mempengaruhi kepercayaan mahasiswa terhadap IPB. Selain itu kepuasan juga akan meningkatkan kinerja mahasiswa dalam mencapai prestasinya.

Selama ini belum banyak penelitian yang mengarah pada evaluasi kinerja IPB berdasarkan respon mahasiswa. Selain itu belum ada penelitian serupa di IPB yang menggunakan variabel lebih beragam yang mengkombinasikan atribut kualitas jasa, kepuasan, kinerja, dan kepercayaan. Penelitian ini juga menggunakan responden mahasiswa dari kalangan yang lebih luas, karena melibatkan mahasiswa Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana sekaligus, sementara penelitian yang umumnya sudah dilakukan hanya menggunakan objek penelitian yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi perbaikan kinerja di IPB, karena memiliki keragaman variabel, keluasaan obyek penelitian dan bersifat evaluasi.

2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah penelitian ini yaitu :
Bagaimana karakteristik mahasiswa IPB ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

- 2) Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas jasa IPB ?
 - 3) Apakah dimensi kualitas pelayanan IPB mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ?
 - 4) Apakah kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap kinerja mahasiswa ?
- Apakah kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa ?

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- Mengidentifikasi karakteristik pengguna jasa IPB;
- Menganalisis penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas jasa IPB;
- Menganalisis dimensi kualitas pelayanan IPB terhadap kepuasan mahasiswa;
- Menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mahasiswa;
- Menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kepercayaan mahasiswa.

4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan IPB. Selain itu dapat memberi kontribusi praktis, berupa pemahaman terhadap faktor-faktor yang mendasari kepuasan, kepercayaan dan kinerja mahasiswa di IPB, sehingga dapat menjadi dasar untuk membuat rencana-rencana pengelolaan dan pengembangan yang strategis di IPB.

5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan November 2009 – Februari 2010. Dalam penelitian ini, responden yang diambil adalah mahasiswa yang telah menempuh studi selama minimal satu semester di IPB (Program Diploma, Program Sarjana dan Program Pascasarjana).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.