

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MAHASISWA BERDASARKAN PRINSIP *GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE* PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

Ahmad Sonjaya^{1)*} dan Budi Permana Yusuf²⁾

¹⁾Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UHAMKA

²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UHAMKA

ABSTRACT - *The purpose of this study is to know the quality of service is currently running properly or not and to know whether Good University Governance can have an important role in the quality of the service itself. The sample of this research is FEB UHAMKA student amounted to 200 people. Data were analyzed using Partial Least Square (PLS) method and using SmartPLS tools. The result of research stated that GUG principle has significant effect to service quality. This indicates that the better or higher the application of GUG will further improve the quality of services provided to the students. The result of the research also shows that the value of \bar{R} -square for latent variable of service quality got value equal to 0,682009, it shows that latent variable of GUG principle influenced 68,20% to service quality. While the rest is explained by other variables not included in this.*

Kata Kunci: good university governance, quality of service

Pendahuluan

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara perguruan tinggi untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus.

Selama ini penilaian kualitas perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya Badan Akreditasi Nasional), padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri, seperti yang disampaikan oleh Kotler (1997) bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) adalah salah satu universitas swasta di Jakarta, yang merupakan salah satu dari jaringan Perguruan Tinggi Muhammadiyah di Indonesia. UHAMKA memiliki 8 fakultas pada program sarjana (S1), dan untuk program studi magister (S2) dikelola oleh Sekolah Pascasarjana (SPs UHAMKA). Fakultas-fakultas yang ada di UHAMKA salah satunya adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

* E-mail: sonjaya@uhamka.ac.id

Tidak hanya Perguruan tinggi status Badan Hukum menganut prinsip transparan, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajaran, Perguruan tinggi swasta pun dapat melakukannya. Dalam artian mengadopsi ketentuan *Good Corporate Governance* yaitu tata kelola pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan tindak-tanduknya secara tertulis juga penggunaan anggarannya dengan mengacu pada norma dan aturan yang berlaku dan telah disepakati bersama dan bebas dari unsur Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Edy Rolan, 2015). Dalam hal perguruan tinggi, nama lainnya diadopsi menjadi *Good University Governance*, dengan prinsip yang sama.

Good University Governance merupakan turunan dari konsep *Good Corporate Governance* (GCG). *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan salah satu alat kesuksesan suatu organisasi untuk tumbuh dan dapat menguntungkan dalam jangka panjang sekaligus mampu bersaing dalam bisnis global. Organisasi Perguruan Tinggi yang baik adalah organisasi perguruan tinggi yang secara kultur terintegrasi, sehingga semua personal dalam organisasi memiliki komitmen yang sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi perguruan tinggi merupakan tujuan bersama dari orang-orang yang terlibat dalam aktivitas organisasi (Harsono, 2008).

Penatakelolaan yang baik tidak hanya sekedar kewajiban, akan tetapi lebih merupakan kebutuhan bagi setiap Perguruan Tinggi. Sejalan dengan tingkat persaingan yang semakin ketat, maka Perguruan Tinggi semestinya berupaya mewujudkan penatakelolaan yang baik sebagai suatu sistem yang melekat dengan dinamika perguruan tinggi. Penerapan penatakelolaan yang baik dapat dilihat melalui proses internalisasi prinsip-prinsip *good governance* menjadi budaya organisasi.

Penerapan tata kelola perguruan yang baik secara konsisten dan berkesinambungan dapat meningkatkan budaya mutu serta layanan akademik maupun non akademik sebuah perguruan tinggi sehingga diharapkan dapat berkontribusi pada pencitraan yang positif, kualitas yang baik serta memiliki daya saing yang tinggi dan peningkatan kualitas layanan terhadap mahasiswa. Melalui pelaksanaan prinsip-prinsip *good university* yang diterapkan oleh perguruan tinggi diharapkan mahasiswa mendapatkan kemudahan layanan dan dapat mengatasi segala permasalahan dan keluhan. Untuk itu, peneliti memfokuskan penelitian pada proses implementasi *Good University Governance* dalam meningkatkan kualitas layanan pada FEB UHAMKA.

Penelitian ini difokuskan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA. Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada keterkaitan *Good University Governance* dengan kualitas layanan?
2. Apakah *Good University Governance* dapat mempengaruhi atau mengubah kualitas layanan?

Kajian Pustaka

Pengertian Good Corporate Governance (GCG)

Salah satu aspek penting yang menjadi tolok ukur keberhasilan perguruan tinggi dewasa ini adalah *good governance*, suatu sistem yang berfungsi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi. Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *good corporate governance* (GCG) sebagai kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan.

Good University Governance merupakan turunan dari konsep *Good Corporate Governance* (GCG). Menurut *Chartered Institute of Public Accountancy, UK* dalam Rizal Z Tamin, yang dimaksud dengan *good university governance* adalah :

- a. *focusing on the organization's purpose and on outcomes for citizens and service users;*
- b. *performing effectively in clearly defined functions and roles;*
- c. *promoting values for the whole organization and demonstrating the values of good governance through behavior;*
- d. *taking informed, transparent decisions and managing risks;*
- e. *developing the capacity and capability of the governing body to be effective;*
- f. *engaging stakeholders and making accountability real.*

Kualitas Layanan Publik

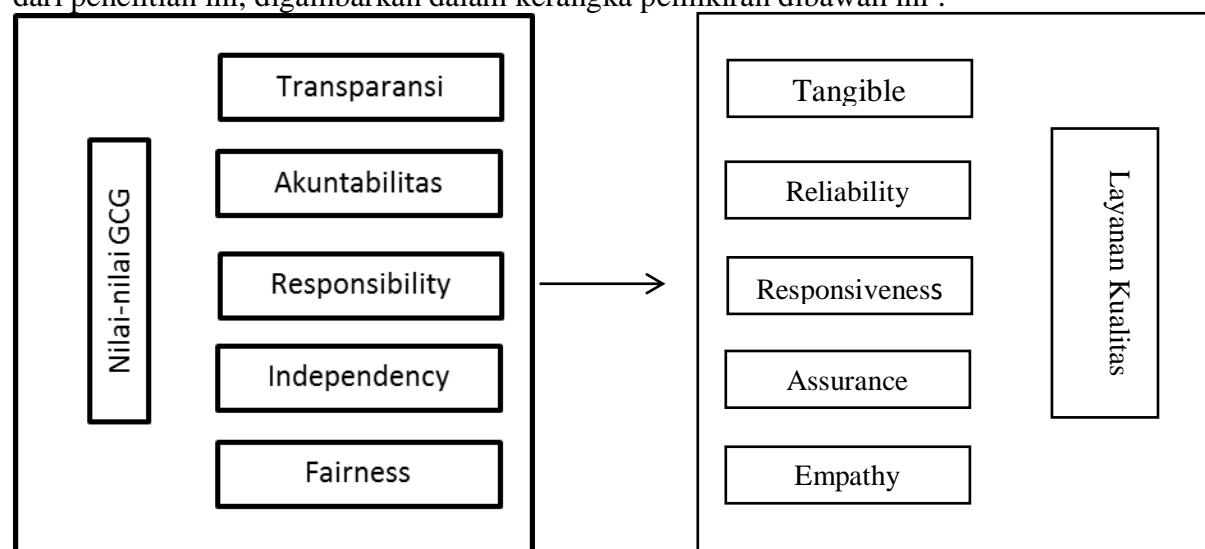
Menurut Triguno (1997) kualitas layanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu. Mengikuti penjelasan dari Triguno ini terlihat bahwa suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan professional. Kombinasi dari berbagai ciri layanan ini secara simultan yang oleh Triguno dikatakan sebagai layanan yang berkualitas.

Layanan publik yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima layanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Berkaitan dengan hal tersebut Rasyid (1997) mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi layanan yang efisien adalah secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap professional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif

Metode Penelitian

Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang implementasi nilai-nilai *Good University Governance* dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan di FEB UHAMKA. Untuk mempermudah pemahaman mengenai alur pemikiran dari penelitian ini, digambarkan dalam kerangka pemikiran dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di FEB UHAMKA. Karena besarnya anggota populasi dalam penelitian ini, maka peneliti tidak melakukan penelitian terhadap semua populasi. Peneliti melakukan penelitian terhadap sebagian mahasiswa (sampel). Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik stratified random sampling dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Hasil perhitungan Rumus Slovin dengan nilai kesalahan sampel 7% menghasilkan ukuran sampel 200 orang.

Variabel penelitian

Variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel
1	Transparansi	Keterbukaan Informasi
		Transparansi Kebijakan/Keputusan
2	Akuntabilitas	Akuntabilitas program dan <i>outcome</i>
		Akuntabilitas Proses
3	Responsibility	Tanggungjawab Sosial
		Kesigapan dan Akurasi
4	Fairness	Kewajaran
5	Tangible	Fasilitas kemahasiswaan
		Kebersihan dan kenyamanan lingkungan
		Kelengkapan peralatan dalam proses belajar
6	Reliability	Keakuratan dosen dalam memberikan nilai
		Ketepatan waktu mengajar
		Kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan
		Peran karyawan
7	Responsiveness	Ketanggapan dan kecepatan respon
		Kesiapan dan kesediaan
		Menerima saran dan keluhan
		Kejelasan informasi
8	Assurance	Kemampuan dan pengetahuan
		Perilaku
9	Empathy	Pemahaman dan pengertian dosen dan karyawan

Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *tools SmartPLS*. PLS adalah salah satu metode alternatif SEM (*structural equation modeling*) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan dalam hubungan. Jumlah sampel yang kecil dan penggunaan indikator *refleksive* membuat PLS lebih sesuai untuk dipilih dibandingkan dengan alat analisis lain.

Persamaan inner model

$$\eta = \eta\beta + \xi\Gamma + \zeta$$

Di mana η menggambarkan sebuah matriks laten endogen; ξ adalah sebuah matriks laten eksogen; Masing-masing β dan Γ adalah koefisien matriks dari variabel endogen dan eksogen. ζ adalah inner model residual matrix.

Persamaan outer model

$$\begin{aligned}x &= \Pi_x \xi + \varepsilon_x \\y &= \Pi_y \eta + \varepsilon_y\end{aligned}$$

x dan y adalah matriks variabel manifest yang berhubungan dengan laten eksogen ξ dan laten endogen η , Π_x dan Π_y adalah matriks koefisien. ε_x dan ε_y masing-masing adalah matriks outer model residu.

Evaluasi Model dalam PLS

Evaluasi model dalam PLS meliputi :

1. Evaluasi outer model atau model pengukuran
Evaluasi ini meliputi *convergent validity* dan *discriminant validity* melalui *cross loading* dan akar rata-rata *variance extracted*, serta *composite reliability*.
2. Evaluasi inner model atau model struktural
Model struktural dapat dievaluasi melalui R^2 (relibilitas indikator) untuk konstrak dependen dan nilai t-statistik dari pengujian koefisien jalur.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis (β , γ , dan λ) dilakukan dengan metode resampling *Bootstrap* yang dikembangkan oleh *Geisser & Stone*. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. Penerapan metode resampling, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*) tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value $\leq 0,05$ (alpha 5 %) berarti signifikan.

Hasil dan Pembahasan

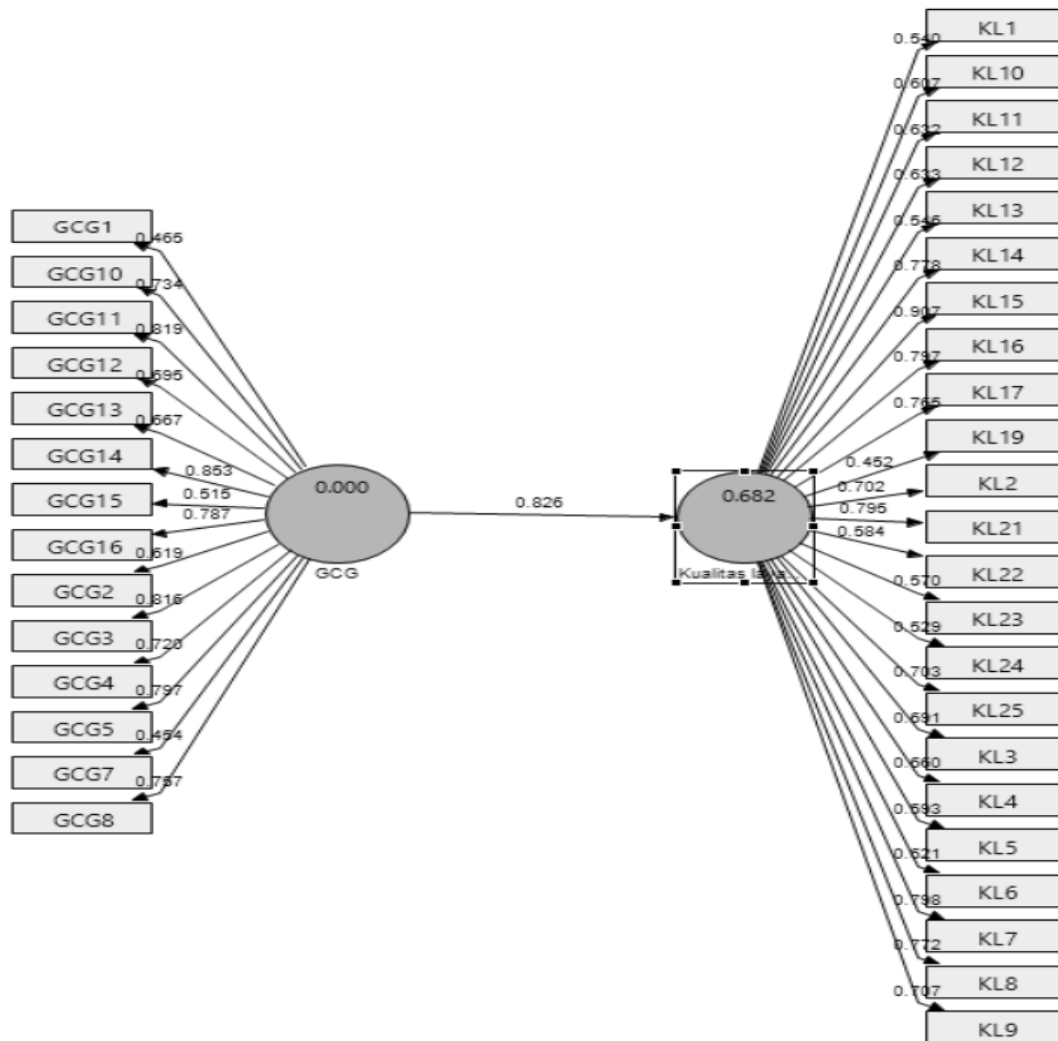
Menilai Outer Model

Dari langkah-langkah penggunaan *freeware SmartPLS 2.0* yang ada, maka langkah pertama adalah dengan menilai tiga kriteria didalam penggunaan teknik analisa data yaitu menilai *outer model* melalui *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*.

a. *Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi dengan *software PLS*. Dalam penelitian ini digunakan batas *loading factor* sebesar 0,40. Nilai faktor loading yang bernilai di atas 0.4 menunjukkan bahwa indikator-indikator memiliki kekuatan interelasi dalam merefleksikan konstruk.

Dari hasil analisa dengan menjalankan *calculate-PLS algorithm*, terlihat ada beberapa indicator memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.40 sehingga harus dilakukan eksekusi berulang sehingga diperoleh nilai akhir loading ≥ 0.40 untuk masing-masing indicator dan diperoleh hasil akhir sebagai berikut :



Gambar 2. Model Akhir Untuk Penghitungan Algoritma PLS
 Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Berdasarkan Gambar 2, terlihat semua indikator sudah memiliki nilai *loading factor* diatas 0.40 dan model sudah dapat dikatakan stabil.

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari variabel laten/konstruk berbeda dengan variabel laten lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel latennya.

Pengecekan *discriminant validity* juga dapat dilakukan dengan menguji nilai korelasi variabel laten dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seperti berikut :

Tabel 2. Korelasi Variabel Laten

	AVE	Akar AVE
GUG	0.496147	0.704377
Kualitas layanan	0.459103	0.677571

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa korelasi maksimal konstruk GUG dengan konstruk lainnya adalah 0,496147, sedangkan nilai akar AVE-nya adalah 0,704377. Korelasi maksimal konstruk kualitas layanan dengan konstruk lainnya adalah 0,459103, sedangkan nilai akar AVE-nya adalah 0,677571. Hal ini berarti nilai akar AVE untuk variabel laten GCG memiliki angka diatas korelasi variabel masing-masing sehingga dianggap memiliki *discriminant validity*. Sedangkan untuk variabel laten kualitas layanan memiliki nilai akar AVE dibawah nilai korelasi variable latennya.

c. *Composite Reliability*

Kriteria validitas dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu indikator dari masing-masing variabel laten. Indikator dari variabel laten dikatakan memiliki reliabilitas tinggi jika nilainya 0.70. Hasilnya seperti terlihat pada tabel 3 dibawah berikut ini :

Tabel 3. Composite Realibility

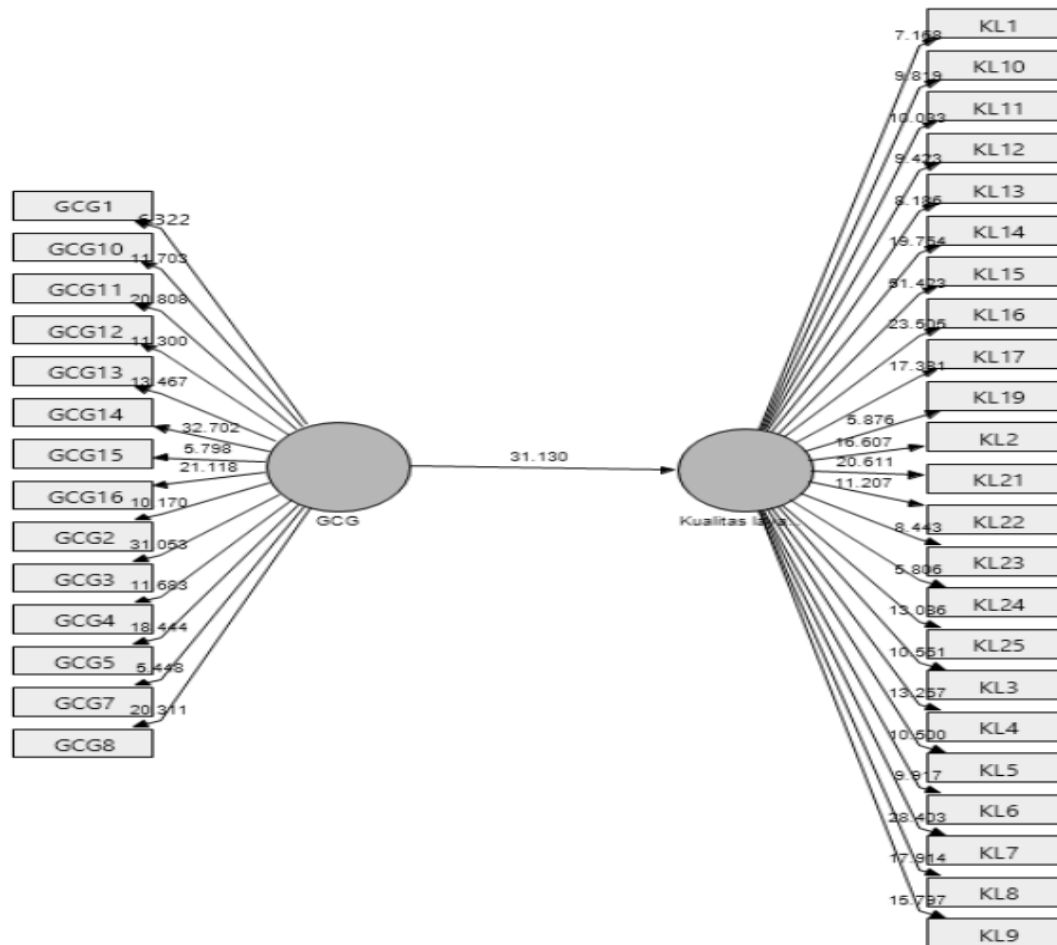
	Composite Reliability
GUG	0.930217
Kualitas layanan	0.950050

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan semua variabel adalah reliabel karena nilai *compisite reliability* diatas 0.70 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Pengujian Inner Model (Model Struktural)

Pengujian *inner model* dilakukan untuk melihat nilai signifikasi masing-masing indikator dengan uji t, signifikasi hubungan antara variable laten dengan uji t sesuai parameter jalur strukturalnya dan nilai *R-square* dari model penelitian. Pengujian tersebut dilakukan melalui *SmartPLS 2.0* dengan melakukan langkah *calculate-boostapping* dan diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 3. Hasil *Bootstrapping* PLS
 Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Penilaian dan pengujian hasil dari perhitungan *bootstrapping* pada *SmartPLS* 2.0 adalah sebagai berikut :

a. Nilai Signifikansi Masing-masing Indikator

Diperoleh dari hasil perhitungan t-statistik pada masing-masing indikator pada kelompok masing-masing variabel latennya dengan ketentuan dianggap indikator tersebut signifikan jika nilai t-statistiknya > 1.96 (pada alfa 5%).

Berdasarkan hasil olahan data, menunjukkan semua indikator-indikator memiliki nilai t-statistiknya > 1.96 yang berarti bahwa semua indikator tersebut mempunyai nilai yang signifikan.

Uji untuk melihat signifikansi antar indikator variabel laten dapat dinilai dengan melihat angka koefisien dan nilai signifikansi t-statistik pada tabel 4 :

Tabel 4. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
GUG -> Kualitas layanan	0.825838	0.833363	0.026528	0.026528	31.130375

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa dua parameter jalur pada penelitian ini bernilai t-statistiknya < 1.96 yang menunjukkan signifikansi pengaruh antar variabel laten yaitu prinsip GCC dan kualitas layanan.

Berdasarkan tabel 4, nilai t-statistik pengaruh prinsip GUG terhadap kualitas layanan sebesar 31.130375, nilai ini lebih besar dari nilai t-tabel 1.98 untuk level signifikan 0.05 (5%).

b. *R-square*

Pengujian terhadap *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Hasil dari *R-square* terangkum pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. R-Square

	R Square
GUG	
Kualitas layanan	0.682009

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS 2.0

Tabel 5 menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel laten kualitas layanan didapatkan nilai sebesar 0,682009, hal ini menunjukkan bahwa variabel laten prinsip GUG berpengaruh sebesar 68,20% terhadap kualitas layanan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang peningkatan kualitas layanan berdasarkan prinsip GUG pada FEB UHAMKA, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa prinsip GCG berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik atau tinggi penerapan GUG akan semakin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para mahasiswa.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel laten kualitas layanan didapatkan nilai sebesar 0,682009, hal ini menunjukkan bahwa variabel laten prinsip GUG berpengaruh sebesar 68,20% terhadap kualitas layanan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran yang bisa kami berikan setelah melakukan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan sampel penelitian yang tidak terbatas pada mahasiswa saja.
2. Bagi Manajemen FEB UHAMKA hendaknya lebih meningkatkan lagi penerapan GUG
3. Diperlukan kajian yang lebih spesifik terhadap penerapan GUG

Daftar Pustaka

Effendi, M. Arief. 2009. *The Power Of Good Corporate Governance (GCG), Teori dan Implementasi*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Ferlinda, Ekky Dwi ; Heru Ribawanto ; Siswidiyanto. *Implementasi GCG dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT.Telkom Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.1 No.4 Hal.22-30. Malang

Harsono. 2008. *Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Ririn, Ratnasari dan Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Wijatni, Serian. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif dan Ekonomis untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan*. Salemba Empat. Jakarta

Wibisono, Y. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gresik. Fascho Publishing.

Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2009. *Structural Equation Modeling* (belajar lebih mudah teknik analisis data kuesioner dengan Lisrel – PLS). Salemba Infotek. Jakarta.

http://www.kompasiana.com/edrol70/praktek-tata-kelola-perguruan-tinggi-negeri-berstatus-badan-hukum-otonomi-yang-rawan-penyelewengan_566650e4339373c8248a2839

http://www.kompasiana.com/edrol70/praktek-tata-kelola-perguruan-tinggi-negeri-berstatus-badan-hukum-otonomi-yang-rawan-penyelewengan_566650e4339373c8248a2839

http://ojenkansil.blogspot.co.id/2013/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none_18.html

https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjNIPzHqu_KAhVEA44KHRfIBRQQFggrMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.unhas.ac.id%2Frhiza%2Farsip%2Fkeluarga%2Fitb2004%2Fgood%2520university%2520governance.doc&usq=AFQjCNGSHMuHPzKmb09dIYilJqqbFKbQw&bvm=bv.113943164,d.c2E