

Pengaruh Good University Governance dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Mutu Layanan Akademik

Viverdy Memah¹, Herry Sumual², Jimmy Waworuntu³

¹ Teknik Listrik, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Manado

² Pendidikan Teknologi Kejuruan, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Manado

³ Manajemen Pendidikan (S2), Program Pascasarjana, Universitas Negeri Manado

*viverdymemah2021@gmail.com¹

Received: December 1st, 2020. Revised: February 10th, 2021. Accepted: February 26th, 2021.

Available online: April 5th, 2021. Published: April 5th, 2021.

Abstrak — Subtansi penelitian ini adalah hendak mengetahui apakah terdapat pengaruh Good University Governance terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima, apakah terdapat pengaruh motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima dan apakah terdapat pengaruh Good University Governance dan motivasi kerja dosen secara bersama terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan analisa kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan formula Slovin dengan metode random sampling. Populasinya adalah keseluruhan dosen Fakultas Teknik Unima dengan jumlah sampel sebanyak 57 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket yang terdiri dari 35 butir pernyataan pada masing-masing variabel. Analisa data menggunakan uji normalitas data dan linieritas data untuk persyaratan data berdistribusi normal dan bersifat linier. Pengujian hipotesis digunakan analisis koefisien korelasi parsial dan analisis koefisien korelasi regresi ganda dengan uji t dan uji F hitung. Hasil penelitian menyimpulkan menolak hipotesis (H_0) dan Menerima hipotesis (H_1), yang berarti: (1) terdapat pengaruh positif Good University Governance terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima. (2) terdapat pengaruh positif motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima. (3) terdapat pengaruh positif Good University Governance dan motivasi kerja dosen secara bersama terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima.

Kata kunci: Good University Governance, motivasi, mutu layanan akademik.

Copyright © 2021 Viverdy Memah, Herry Sumual, Jimmy Waworuntu. All rights reserved

I. PENDAHULUAN

Pola pendidikan tinggi yang cenderung sentralistik menyebabkan institusi pendidikan kurang kreatif, lemah inisiatif, tidak inovatif, tidak mandiri dan tidak berani melakukan terobosan. Menyadari hal tersebut serta tantangan era globalisasi abad 21, pemerintah melalui UU RI No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 24 ayat 1 memberikan hak kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan. Selanjutnya pasal 24 ayat ke 2 pemerintah memberikan hak otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah dan pengabdian pada masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip dasar tata kelola perguruan tinggi yang baik (good university governance) antara lain: Transparansi (transparency), Akuntabilitas (accountability), dan Responsibilitas (responsibility), merupakan manajemen perguruan

tinggi modern yang relevansinya sesuai dengan status perguruan tinggi itu sendiri, bahwa perguruan tinggi adalah jenjang terakhir dari suatu proses pendidikan formal dan diharapkan menjadi pusat pengembangan sains dan teknologi yang dapat diterapkan langsung dimasyarakat. Kajian ilmiah dan inovasi-inovasi kreatif menjadi spirit utamanya yang dicirikan oleh prinsip kebebasan, obyektifitas dan kritisisme sehingga lulusan (output) yang dihasilkan benar-benar memberikan kontribusi riil bagi masyarakat (Wulandari, 2019).

Tujuan penerapan manajemen perguruan tinggi Good University Governance (GUG) ini, di samping untuk mengimplementasikan amanat UURI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab VI Bagian 4 khusus Pendidikan Tinggi pasal 19 s/d pasal 25, juga ditujukan untuk dapat mewujudkan visi perguruan tinggi, menjadi perguruan tinggi unggulan (excellent university) (Thoif, 2018). Tata kelola universitas yang baik (good university governance) merupakan respon dari perguruan tinggi dalam

memperbaiki manajemen perguruan tinggi ke arah yang lebih fleksibel, efektif dan efisien serta memiliki visibilitas jauh ke depan, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Diharapkan dengan sistem tata kelola modern seperti ini perguruan tinggi mampu memperkuat keunggulan daya saingnya (competitive advantage) seiring dengan situasi persaingan yang makin ketat.

Beberapa stimulan yang diharapkan dapat mendorong terlaksananya sistim tata kelola universitas yang baik ini adalah ditetapkannya anggaran pendidikan sebesar 20% dari APBN, jaminan kesejahteraan dosen melalui sertifikasi dosen, ditingkatkannya standar kualifikasi dosen dari strata (S1) ke strata (S2) minimal, jaminan beasiswa bagi dosen yang belum memenuhi standar kualifikasi dosen untuk mengambil studi (S2) serta adanya beberapa kebijakan yang semuanya ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dosen dengan harapan dapat memotivasi para dosen untuk meningkatkan kompetensi keilmuan dan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi yang berorientasi pada keunggulan daya saing.

Selanjutnya Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT Jakarta 2010 buku II) standar dan prosedur akreditasi program sarjana menetapkan standar penilaian keunggulan program studi pada mutu tata kelola (tata pamong), kepemimpinan, sistem tata kelola dan penjaminan mutu program studi sebagai satu kesatuan yang terintegrasi sebagai kunci penting keberhasilan program dalam menjalankan misi pokoknya: pendidikan, penelitian, dan pelayanan/pengabdian pada masyarakat. Tata kelola program studi harus mencerminkan pelaksanaan good university governance dan mengakomodasi seluruh nilai, norma, struktur, peran, fungsi dan aspirasi pemangku kepentingan program studi. Kepemimpinan program studi harus secara efektif memberi arah, motivasi dan inspirasi untuk mewujudkan visi, melaksanakan misi mencapai tujuan dan sasaran, bersamaan dengan sistem tata kelola yang efektif dan efisien dalam melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengarahan dan pengawasan. Sistim penjaminan mutu harus mencerminkan pelaksanaan continuous quality improvement pada semua rangkaian sistem manajemen mutu (quality management system) dalam rangka pemuasan pelanggan (customer satisfaction).

Perbaikan mutu yang konsisten akan tergambar dari bergeliatnya mutu layanan akademik mahasiswa yang diharapkan akan memberikan kontribusi riil terhadap mutu lulusan yang nantinya akan memberikan feedback pada perguruan tinggi berupa

peningkatan citra dan reputasi akademik serta secara konsisten dapat mewujudkan perguruan tinggi yang memiliki keunggulan kompetitif baik lokal, nasional maupun global.

Fakultas Teknik Unima sesuai dengan SK Rektor No: 07334/UN41/KP/2011 tanggal 15 Juli 2011 tentang pemetaan dosen Fakultas Teknik Unima terdiri dari empat jurusan dan tujuh program studi dan memiliki dosen/ tenaga pengajar sebanyak 130 orang. Dari hasil pengamatan, informasi dan wawancara dengan rekan-rekan sejawat mengindikasikan beberapa permasalahan terkait terlaksananya tata kelola jurusan/program studi yang baik yang berorientasi pada mutu, di antaranya sebagai berikut: 1). Jumlah guru besar yang baru 6 orang, belum memadai jika dilihat dari rasio kuantitatif dan peningkatan mutu jurusan/program studi, 2). Adanya turbulensi terhadap standar kualifikasi dosen dan peningkatan standar kompetensi keilmuan dari sisi linieritas disiplin keilmuan dosen, 3). Belum memadainya sarana penunjang kegiatan belajar mengajar seperti laboratorium, perpustakaan, internet (WiFi) dan lain-lain. Permasalahan lain yang merupakan fakta adalah pola rekrutmen mahasiswa baru yang cenderung mengabaikan mutu input dengan menerima mahasiswa baru yang seharusnya tidak layak diterima pada jurusan/program studi tertentu karena tidak memiliki standar kompetensi formal yang berhubungan dengan jurusan/ program study yang dipilih, belum terprogramnya mekanisme aksesibilitas terhadap peluang kerja (external user) yang dapat mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas mutu lulusan. Melalui uraian tentang mutu perguruan tinggi, tata kelola, sarana prasarana, problematika dosen pada Fakultas Teknik Unima dan lain-lain, merupakan hal-hal yang perlu mendapat kajian dan penjelasan secara ilmiah melalui suatu metode penelitian.

Mengacu pada latar belakang masalah, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian bagaimana Pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar Good University Governance (GUG) Dan Motivasi Kerja Dosen Terhadap Mutu Layanan Akademik Mahasiswa Pada Fakultas Teknik Unima. Walaupun masih banyak faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik mahasiswa, namun faktor penting yang dapat meningkatkan mutu layanan akademik mahasiswa adalah sistim tata kelola organisasi perguruan tinggi yang baik yang berorientasi pada mutu implementasi prinsip-prinsip dasar (GUG) atau tata kelola universitas yang baik yang di dalamnya menjamin tersedianya payung hukum, regulasi aturan yang jelas, sarana prasarana yang baik dan didukung oleh motivasi kerja dosen yang kuat maka harapan akan adanya peningkatan mutu layanan akademik mahasiswa pada perguruan tinggi dapat

terwujud. Dan oleh karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga maka penelitian ini dibatasi pada variabel implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance (GUG) dan motivasi kerja dosen yang mempengaruhi mutu layanan akademik mahasiswa.

Mutu menurut Wahab menyimpulkan konsep mutu berdasarkan konsep J.M. Juran, Philip B. Crosby, dan K. Ishikawa bahwa mutu adalah: 1) Sesuai dengan kegunaan (fitness for use), 2) Memenuhi persyaratan pelanggan (conform customer requirement), 3) Memenuhi harapan pelanggan (meeting customer satisfaction), 4) Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) (Wahab, 2011). Yang berarti orientasi mutu didasarkan pada bagaimana memenuhi harapan pelanggan.

Edward Sallis menekankan manajemen mutu terpadu (TQM) pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang (Sallis, 2002).

Dengan demikian manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (service) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (customer). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang ber-mutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Dan yang dimaksud dengan pelanggan dibedakan menjadi pelanggan dalam (internal customer) dan pelanggan luar (external customer). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru/dosen, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Sejalan dengan manajemen mutu terpadu (TQM) pendidikan terkait dengan keunggulan layanan (excellence service) dalam memberikan Mutu layanan Akademik kepada mahasiswa maka sikap atau cara dosen/ pegawai secara garis besar memberikan empat unsur pokok dalam memberikan service excellent: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan (Tjiptono, 2005). Untuk mencapai tingkat excellence setiap pegawai/ dosen harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya

baik tugas yang berkaitan pada bagiannya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Zeithamal dan kawan-kawan mengemukakan dalam mendukung tercapainya tingkat keunggulan (excellence) layanan indikatornya terlihat dan dirasakan dari 10 dimensi pelayanan sebagai berikut (Zeithamal, dkk, 2000):

- a. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
- b. Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan(dosen/pegawai) dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu mahasiswa /konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh dosen/ pegawai dalam memberikan pelayanan;
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap mahasiswa/konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai resiko;
- h. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, aspirasi mahasiswa/pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa/pelanggan.

Kesepuluh dimensi pelayanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang.

Manajemen mutu terpadu (MMT) pendidikan sesuai dengan filosofi mutu pendidikannya perbaikan secara terus-menerus (continuous improvement) yang didukung oleh komitmen dan team work yang solid maka mutu layanan akademik mahasiswa akan meningkat secara konsisten sesuai dengan perkembangan kebutuhan akan pendidikan yang bermutu.

Mutu layanan akademik mahasiswa tidak akan terwujud jika tidak didukung oleh manajemen perguruan tinggi yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan akan mutu pendidikan tinggi. Konsep good university governance (GUG) memberikan ruang gerak yang dinamis akan kebutuhan pendidikan

yang bermutu dimana karya inovatif, kreatifitas, kebebasan akademik dan mimbar akademik menjadi spirit utamanya yang didasarkan pada prinsip objektivitas dan kritisisme. Hal ini sejalan dengan fungsi perguruan tinggi itu sendiri bahwa perguruan tinggi adalah jenjang terakhir dari suatu proses pendidikan formal dan diharapkan menjadi pusat pengembangan sains dan teknologi yang dapat diterapkan langsung di masyarakat (Muhi, 2010). Melalui pendidikan tinggi inilah diharapkan benar-benar menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu memberi kontribusi riil bagi bangsa.

Konsep good university governance adalah serangkaian mekanisme untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu universitas agar operasional universitas berjalan sesuai dengan harapan semua pihak yang berkepentingan (stake holders) (Sebastian, 2012). GUG dapat dipandang sebagai struktur, sistim dan proses yang digunakan oleh universitas secara berkesinambungan dalam jangka panjang. Dan peran GUG membentuk struktur kerja dan menciptakan sistim check and balances, karena efektivitas suatu universitas berhubungan dengan perbandingan biaya rutin dan biaya sewaktu-waktu yang dikeluarkan oleh universitas yang hasilnya dirasakan di kemudian hari.

Konsep good university governance atau tata kelola universitas yang baik pada dasarnya adalah konsep manajemen perguruan tinggi yang bertujuan untuk menata kelola perguruan tinggi secara efisien dan efektif dimana mekanisme check and balances terhadap pengelolaan perguruan tinggi/ universitas menjadi bahan evaluasi secara berkesinambungan untuk menjamin adanya pengembangan mutu perguruan tinggi/universitas secara berkelanjutan (Muhi, 2010).

Secara ringkas prinsip-prinsip good universitas governance (GUG) dapat dijelaskan melalui 5 komponen prinsip-prinsip GUG dan kandungan yang terdapat pada 5 komponen prinsip-prinsip GUG sebagai berikut:

- a. Transparansi; visi strategis, keterbukaan
- b. Akuntabilitas; prediksisibilitas, efisien dan efektif, kredibilitas, keberlanjutan
- c. Resposibilitas; partisipasi, penegakan hukum, layanan prima, penjaminan mutu
- d. Otonomi;
- e. Berorientasi umum; Akses yang berkeadilan, keberagaman

Dengan demikian penelitian ini difokuskan pada penelitian sistem nilai GUG yang diyakini memiliki sistem nilai yang unggul serta telah terinternalisasi pada manajemen fakultas lebih khusus tata kelola jurusan/ program studi, dan dikembangkan secara berkesinambungan dan secara

sadar menjadi sistem perekat untuk dijadikan acuan berperilaku yang memotivasi kerja khususnya dosen dalam meningkatkan mutu layanan akademik kepada mahasiswa agar tujuan program studi untuk menghasilkan sarjana yang terjamin mutunya, dapat tercapai (Mamahit, 2019).

Melalui sistem good university governance maka prosedur pelaksanaan layanan mutu akademik mahasiswa secara sistematis diatur melalui mekanisme pelaksanaan yang terencana dan memiliki misi yang jelas dan berkesinambungan.

Layanan akademik pada mahasiswa yang berorientasi pada mutu akan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia dalam hal ini motivasi kerja dari sumber daya manusia, sekalipun sarana dan prasarana yang dibutuhkan telah memenuhi standar mutu ataupun telah melampaui ketentuan standar mutu yang dibutuhkan jika faktor sumber daya manusia (dosen/ pegawai) tidak mendapat perhatian yang serius terutama jaminan terhadap kelayakan hidup dan kepuasan, maka hal ini akan menimbulkan masalah yang berdampak buruk pada mutu layanan akademik mahasiswa serta aktivitas kerja yang lain yang membuat mereka kurang ataupun tidak produktif. Hal ini sejalan dengan arti dari motivasi yang berasal dari kata *movere* yang artinya mendorong atau menggerakkan. Kata motivasi dan motif seringkali digunakan untuk menjelaskan dorongan yang menggerakkan seseorang (Kambey, 2006).

Selanjutnya Menurut Mc. Donald, menjelaskan bahwa motivasi sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan serta dapat menentukan tingkah-laku manusia, motivasi akan dirangsang karena adanya tujuan dan tujuan ini akan menyangkut soal kebutuhan (Sardiman 2007) yang dipertegas oleh Hasibuan, bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Kambey, 2006). Adapun motivasi yang diberikan daya penggerak agar seseorang mau bekerja sama secara efektif dan efisien. Menurut Hicks dan Gullet (Kambey, 2006) terdiri dari dua jenis:

- a. Motivasi internal, yaitu kekuatan yang ada dalam diri seseorang berupa kebutuhan, keinginan dan kehendak.
- b. Motivasi eksternal, yaitu kekuatan yang ada di luar diri individu berupa pengendalian pimpinan, kondisi kerja, penghargaan pengembangan dan tanggung jawab.

Abraham Maslow memperinci kebutuhan yang dibutuhkan seseorang dalam teori yang disebut juga

teori pemenuhan kebutuhan (satisfaction of needs theory). Teori Maslow menitik beratkan pada kebutuhan yang diperlukan oleh para dosen/ pegawai untuk mencapai kepuasan dan dorongan-dorongan yang menyebabkan para pegawai itu berperilaku tertentu. Oleh sebab itu apabila pimpinan akan menggerakkan (memotivasi) para dosen/ pegawai, ia harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan oleh para dosen/ pegawai (Kambey, 2006). Adapun kebutuhan yang dimaksud adalah merupakan hirarki kebutuhan yang terdiri dari lima kebutuhan:

- a. Kebutuhan fisiologis (physiological needs) misalnya lapar, haus dan lain-lain
- b. Kebutuhan rasa aman (safety and security needs) misalnya kebutuhan pakaian, perumahan, perlindungan dan lain-lain.
- c. Kebutuhan sosial (belonging and social needs) misalnya kebutuhan untuk berorganisasi, mencintai dan lain-lain.
- d. Kebutuhan harga diri (esteem needs) misalnya kebutuhan akan hadiah atau penghargaan atau pujian karena membuat prestasi gemilang.
- e. Kebutuhan realisasi diri/aktualisasi diri (self-actualization needs) misalnya kebutuhan untuk meningkatkan karir, pemenuhan diri semaksimal mungkin, ekspresi diri dan prestasi.

Selanjutnya Herzberg mengatakan bahwa seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yakni maintenance factors dan motivational factors (Kambey, 2006).

Dari pendapat di atas jelas bahwa untuk maintenance factors, bila faktor faktornya tidak ada akan menyebabkan ketidakpuasan di antara karyawan. Namun keberadaan faktor-faktor itu bukanlah sebagai motivator tapi hanyalah pemelihara supaya tidak terjadi ketidakpuasan. Sedangkan untuk motivational factors keberadaan faktor-faktornya akan menyebabkan kepuasan kerja bagi para dosen/ pegawai.

Faktor yang memberi kepuasan kerja antara lain: achievement (penghargaan oleh sesama), recognition (pengakuan), responsibility (tanggung jawab) dan advancement (kemajuan). Faktor pemelihara kepuasan kerja antara lain: company policy and administration (administrasi dan kebijaksanaan universitas/ perusahaan), supervision technics (teknik supervisi), job security (keamanan kerja) dan status.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dosen adalah dorongan yang sangat substansial bagi keberhasilan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dorongan itu sendiri datangnya baik dari dalam (internal) diri dosen oleh karena kebutuhan yang belum terpenuhi, maupun dorongan dari luar (eksternal) yang memberi support

dan apresiasi yang me-reinforcement dosen untuk lebih giat melaksanakan pekerjaan untuk mencapai keberhasilan dan terjadi kepuasan dalam memenuhi kebutuhan. Dorongan yang terjadi dapat diukur dengan indikator berikut: 1) Kebutuhan ekonomis; 2) Rasa aman dalam bekerja; 3) Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan; 4) Mengembangkan diri untuk berkarier dan memperoleh kemajuan; 5) Menggunakan cara-cara baru; 6) Melaksanakan suatu pekerjaan dengan yang lain.

II. METODE

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan teknik kausal. Penelitian ini bersifat eksplanatori (explanatory research) dan prediksi. Penelitian eksplanatori merupakan jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara satu variabel dengan variabel lainnya melalui pengujian hipotesis (Sangarimbun dan Sofian, 1995). Penelitian ini dirancang untuk menjelaskan pengaruh dan kemampuan variabel independen berupa Implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance (GUG), pengaruh dan kemampuan motivasi kerja dosen terhadap variabel dependen berupa mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket dengan metode kuesioner (angket) dengan melakukan scoring dengan metode skala Likert.

Penelitian ini menyangkut manajemen organisasi pendidikan tinggi dan sumber daya manusia dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi prinsip-prinsip dasar (GUG) dan motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Mutu layanan akademik mahasiswa akan terkait dengan manajemen good university governance (tata kelola universitas yang baik) dimana sistem nilai dari prinsip-prinsip dasar good university governance khususnya transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas diyakini merupakan sistem nilai yang unggul yang menjadi kerangka acuan dari para dosen/pegawai untuk bersikap dan berperilaku secara benar dan bermutu dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa secara bermutu. Hal yang sama mutu layanan akademik mahasiswa akan terkait dengan motivasi kerja dosen yang akan memberikan efek daya dorong yang kuat bagi dosen/ pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan memberikan layanan akademik yang bermutu bagi mahasiswa jika kebutuhan dosen/ pegawai terpenuhi.

Agar dapat diteliti secara empiris maka konsep ini dikonversi dalam bentuk data variabel yang

memiliki nilai atau operasional variabel sebagai berikut:

A. Mutu Layanan Akademik Mahasiswa (Y)

Mutu Layanan Akademik Mahasiswa adalah semua aktivitas dosen yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan dan pengajaran kepada mahasiswa. Indikator Mutu Layanan didasarkan pada konsep Zeithamal (Zeithamal, 1990) dan konsep SERQUAL (service quality) (Tjiptono, 2005) sebagai berikut: 1) Tangibles (fasilitas), 2) Reliability (keandalan), 3) Competence (kemampuan), 4) Responsiveness (tanggap), 5) Courtesy (keramahan), 6) Credibility (kepercayaan), 7) Security (keamanan), 8) Access (mudah ditemui), 9) Communications Understanding the student (memahami kebutuhan mahasiswa). Skor diperoleh dengan penyebaran angket dengan metode skala Likert.

B. Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG (X1)

Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG adalah serangkaian mekanisme atau aturan yang membentuk sistim dan struktur kerja dan menciptakan sistim check and balances pada manajemen tata kelola universitas/ fakultas (Sebastian, 2012). Dalam penelitian ini adalah komponen-komponen GUG yang telah terimplementasi secara khusus pada Fakultas Teknik antara lain sebagai berikut:

1. Transparansi: keterbukaan, visi strategis.
2. Akuntabilitas: efisien dan efektif, keberlanjutan, kredibilitas, prediksibilitas.
3. Responsibilitas: partisipasi, penegakan hukum, layanan prima, dan penjaminan mutu.

Dengan penyebaran angket, skor diperoleh dengan menggunakan metode skala Likert.

C. Motivasi Kerja Dosen (X2)

Motivasi kerja dosen, adalah motivasi yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri dosen Fakultas Teknik Unima. Konsep ini didasarkan pada teori Abraham Maslow dan teori Herzberg (Juniantara dan Riana, 2015). Motivasi ini yang mendorong dosen untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan job description (beban kerja) dengan indikator: 1) Kebutuhan ekonomis, 2) Rasa aman dalam bekerja, 3) Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan, 4) Mengembangkan diri untuk berkarier dan memperoleh kemajuan, 5) Menggunakan cara-cara baru, dan 6) Melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan. Skor diperoleh dengan penyebaran angket dengan metode skala Likert.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Model hipotesis statistik sebagai berikut:

Hipotesis I

Terdapat pengaruh implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance (GUG) terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Hipotesis statistik:

$$H_0: \rho_{x_1y} = 0$$

$$H_1: \rho_{x_1y} \neq 0$$

Hipotesis II

Terdapat pengaruh motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Hipotesis statistik:

$$H_0: \rho_{x_2y} = 0$$

$$H_1: \rho_{x_2y} \neq 0$$

Hipotesis III

Terdapat pengaruh implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance (GUG) dan motivasi kerja dosen secara bersama terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada fakultas teknik Unima.

$$H_0: \rho_{x_1x_2y} = 0$$

$$H_1: \rho_{x_1x_2y} \neq 0$$

Uji T (individual test) dan uji F (over all test) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan angka T hitung dengan T tabel (Sudjana, 1993). Jika T hitung > T tabel, maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

A. Hipotesis I

Hasil uji koefisien korelasi parsial sederhana diperoleh hasil $ry_{x_1} = 0,346 > r$ tabel 0,250 dan uji T diperoleh hasil T hitung 2,710 > T tabel 2,00 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan dk = 54. Artinya terdapat pengaruh positif implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance (GUG) (X1) terhadap mutu layanan akademik mahasiswa (Y) pada Fakultas Teknik Unima dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,1197$.

Hasil uji koefisien regresi sederhana (Y – X1) diperoleh persamaan regresi;
 $\bar{Y} = 52,474 + 0,548 (X_1)$. Artinya perubahan skor variabel implementasi prinsip-prinsip dasar GUG

(X1) secara parsial akan diikuti dengan perubahan skor mutu layanan akademik mahasiswa (Y) sebesar 0,548 kali pada konstanta 52,474 secara parsial dengan kontribusi 11,97% dan sisanya oleh variabel yang lain.

Kesimpulan hipotesis I menolak H_0 dan Menerima H_1 yang berarti terdapat pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar Good University Governance (GUG) terhadap Mutu Layanan Akademik Mahasiswa Pada Fakultas Teknik Unima. Sekalipun keeratan hubungan antara Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG terhadap Mutu Layanan Akademik Mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima berada pada level lemah, Budi Setiawan (2013:128), namun asumsi dari adanya pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG terhadap Mutu Layanan Akademik Mahasiswa dapat dibuktikan. Dengan demikian manajemen good university governance adalah salah satu aspek yang penting dalam peningkatan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dari pihak Fakultas Teknik Unima sehubungan dengan implementasi prinsip-prinsip dasar GUG dalam hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas terhadap mutu input mahasiswa terkait dengan rekrutmen mahasiswa baru, perlu adanya konsistensi terhadap kebijakan dan komitmen yang telah ditetapkan. Rekrutmen mahasiswa baru yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan adalah modal awal dari proses terlaksananya mutu layanan akademik mahasiswa yang didukung oleh sistem tata kelola Fakultas yang baik yang di kemudian hari menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing dan pada akhirnya bukan hanya mendatangkan kebaikan bagi para lulusan tetapi juga mendatangkan outcome bagi Fakultas Teknik maupun bagi Unima sendiri berupa citra dan reputasi Fakultas dan Universitas Negeri Manado.

Selanjutnya penting menghindari konsep yang saat ini terbangun baik disadari maupun tidak disadari oleh para dosen, pegawai, maupun mahasiswa itu sendiri adalah pandangan kepada mahasiswa sebagai objek yang kadang tereksplotasi atas nama kelancaran dan kecepatan prosedur pelayanan akademik implikasinya jelas dimasa depan Fakultas maupun Perguruan tinggi akan menghasilkan produk lulusan yang berwatak serupa atau lebih. Ketidaksadaran terhadap pandangan seperti ini tentu tidak layak dan merusak citra, semestinya mahasiswa dipandang sebagai subyek yang perlu dibantu, dididik dan dibentuk karakternya agar menjadi manusia yang memiliki disiplin ilmu yang bermutu, berdaya saing,

dan berintegritas karena sesungguhnya itulah tujuan mulia dari para dosen dan lembaga pendidikan, khususnya Fakultas Teknik Unima. Dan itu jugalah hakikat utama dari tujuan pelaksanaan Good University Governance.

2. Responsibilitas

Tuntutan terhadap mutu produk lulusan oleh stakeholders internal maupun eksternal adalah hal yang sangat krusial dan mendesak bagi lembaga pendidikan untuk direspon, secara khusus bagi Fakultas Teknik Unima. Terkait dengan mutu layanan akademik, menjadi kewajiban bagi Fakultas untuk membangun keunggulan akademik seperti bengkel listrik terintegrasi termasuk di dalamnya rekayasa energy listrik alternative, pengembangan makanan bernutrisi tinggi berbasis natural (alami) dan lain-lain, disesuaikan dengan objektivitas, kondisi riil dan masuk akal untuk dilakukan. Hal ini penting karena di samping untuk membangun continuous quality improvement (perbaikan mutu secara terus menerus) BAN PT Jakarta buku II (2010), juga membangun keunggulan daya saing sebagai brand image bagi publik.

Jika dari sisi anggaran, hal ini dimungkinkan sesuai dengan keterangan Mendikbud Januari 2012 dalam rangkaian kunjungan ke beberapa PTN negeri di Jawa Timur untuk sosialisasi pelaksanaan good university governance menjelaskan bahwa porsi perguruan tinggi pada anggaran Kemendikbud sebesar 50,7 persen dari anggaran pendidikan. Jika ini terwujud maka semakin bermutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

3. Transparansi

Transparansi atau keterbukaan, menjadi hal penting dari terlaksananya semua program tridharma perguruan tinggi khususnya peningkatan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima, informasi secara terbuka bagi pemanfaatan sumber daya keuangan kepada semua stake holders seyogyanya menjadi skala prioritas yang harus terlaksana khususnya oleh Fakultas Teknik Unima. Hal ini penting untuk mewujudkan suasana check and balances terhadap pelaksanaan semua program tridharma perguruan tinggi khususnya Fakultas Teknik Unima dalam pengembangan dan peningkatan mutu Layanan Akademik Mahasiswa secara efektif dan efisien dari sisi penganggaran.

B. Hipotesis II

Hasil uji koefisien korelasi parsial sederhana diperoleh hasil $ryx_2 = 0,598 > r$ tabel 0,250 dan uji T diperoleh hasil T hitung 5,485 $> T$ tabel 2,00 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $dk = 54$. Artinya

terdapat pengaruh positif motivasi kerja dosen (X2) terhadap mutu layanan akademik mahasiswa (Y) pada Fakultas Teknik Unima dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,3576$.

Hasil uji koefisien regresi sederhana (Y – X2) diperoleh persamaan regresi;

$\bar{Y} = 29,901 + 0,757 (X2)$. Artinya perubahan skor motivasi kerja dosen (X2) secara parsial akan diikuti dengan perubahan skor mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima (Y) sebesar 0,757 kali pada konstanta 29,901 dengan kontribusi 35,76% dan sisanya oleh variabel yang lain.

Kesimpulan hipotesis II, menolak H_0 dan Menerima H_1 yang berarti terdapat pengaruh positif motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. sekalipun keeratan hubungan berada pada level sedang namun hasil ini menegaskan pentingnya motivasi kerja dosen dalam meningkatkan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima oleh sebab itu peran Fakultas sebagai bagian dari lembaga pendidikan tinggi Unima seyogyanya mengatur dan memelihara dan menjaga motivasi kerja dosen agar terjadi kepuasan kenyamanan dari dosen dalam melaksanakan tugas. Hal ini sesuai dengan teori Motivasi Dua Faktor Herzberg bahwa seseorang dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, *maintenances factors* dan *motivation factors* (Kambey, 2006:189):

- Faktor yang memberi kepuasan kerja antara lain: achievement (penghargaan oleh sesama), recognition (pengakuan), responsibility (tanggung jawab) dan advancement (kemajuan).

- Faktor pemelihara kepuasan kerja antara lain: company policy/ faculty and administration (administrasi dan kebijaksanaan perusahaan/ fakultas), supervision technics (teknik supervisi), job security (keamanan kerja) dan lain-lain.

Sementara Wiles yang dikutip Bafadal mengatakan motivasi yang selalu terjaga perhatiannya adalah: (1) rasa aman dan hidup layak, (2) kondisi kerja yang menyenangkan, (3) rasa diikutsertakan, (4) perlakuan yang jujur dan wajar, (5) rasa mampu, (6) pengakuan dan penghargaan, (7) ikut ambil bagian dalam pembuatan kebijakan, dan (8) kesempatan mengembangkan diri (Sarbin, 2004). Kebutuhan-kebutuhan tersebut sangat mempengaruhi motivasi kerja para dosen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Bila hal itu tidak terpenuhi mungkin akan terjadi gejala-gejala seperti konflik, frustrasi, ketidaksungguhan dalam bekerja, menurunnya disiplin dan lain-lain yang sudah pasti akan berimplikasi negatif terhadap peningkatan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

C. Hipotesis III

Hasil uji koefisien korelasi ganda diperoleh $ry_{x_1x_2} = 0,756 > r$ tabel 0,250 dan uji F diperoleh $F_{hitung} 35,939 > F$ tabel 3,15 yang berarti terdapat pengaruh yang kuat dan sangat signifikan implementasi prinsip-prinsip dasar GUG (X1) dan motivasi kerja dosen (X2) secara bersama terhadap mutu layanan akademik mahasiswa (Y) pada Fakultas Teknik Unima.

Hasil uji koefisien regresi ganda diperoleh persamaan regresi $\bar{Y} = 15,01 + 0,268(X1) + 0,604(X2)$. Artinya perubahan skor mutu layanan akademik mahasiswa ditentukan secara bersama oleh perubahan skor implementasi prinsip-prinsip dasar GUG sebesar 0,268 kali dan perubahan skor motivasi kerja dosen sebesar 0,604 kali pada konstanta 15,01 dengan kontribusi 57,1% dan sisanya sebesar 42,9% ditentukan oleh variabel yang lain.

Kesimpulan hipotesis III menolak H_0 dan Menerima H_1 . Yang berarti terdapat pengaruh positif implementasi prinsip-prinsip dasar GUG dan motivasi kerja dosen secara bersama terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Sinergitas antara Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG dan Motivasi Kerja Dosen memberikan Pengaruh yang kuat terhadap keeratan hubungan dengan Mutu Layanan Akademik Mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. Hal ini wajar oleh karena secara parsial variabel Implementasi Prinsip-Prinsip Dasar GUG (X1) dan Motivasi Kerja Dosen (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Mutu Layanan Akademik Mahasiswa (Y) pada Fakultas Teknik Unima.

Penelitian ini juga menginformasikan jika ingin mengembangkan Mutu Layanan Akademik Mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima, maka aturan-aturan dalam sistem tata kelola yang mencerminkan Good University Governance mestinya konsisten dilaksanakan oleh manajemen Fakultas. Sementara faktor-faktor yang memelihara dan mendorong bangkitnya Motivasi Kerja Dosen seyogyanya tidak menimbulkan masalah bagi dosen dimana fungsi organisasi dan jaminan hukum telah memayungi hal itu, baik melalui peraturan perundang-undangan maupun melalui konsensus bersama para stakeholders khususnya para dosen (UUD RI. No.14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 51 – 76 tentang hak dan kewajiban). Melalui sistem dan proses seperti ini maka kenyamanan dari para dosen untuk memberikan layanan akademik yang bermutu bagi mahasiswa akan menjadi panggilan jiwa dari para dosen itu sendiri. Hal-hal lain, sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya terkait hipotesis I dan Hipotesis II seperti: Mutu input mahasiswa baru, Mahasiswa

adalah subyek yang perlu diperhatikan bukan objek, kemudian terkait respon terhadap tuntutan stakeholders masalah produk lulusan yang bermutu dengan perlu adanya keunggulan akademik pada Fakultas Teknik Unima dan selanjutnya adalah perhatian terhadap kebutuhan dosen dalam kaitannya dengan motivasi kerja dosen dan lain-lain.

IV. SIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance terhadap mutu layanan akademik pada Fakultas Teknik Unima. Artinya peningkatan sistem tata kelola prinsip-prinsip dasar good university governance seperti: akuntabilitas, transparansi, dan responsibilitas akan meningkatkan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara motivasi kerja dosen terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. Artinya peningkatan terhadap indikator motivasi kerja dosen seperti: kebutuhan ekonomi, rasa aman bekerja, kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan, mengembangkan diri dalam berkarier dan memperoleh kemajuan, menggunakan cara-cara baru, dan melaksanakan suatu pekerjaan dengan rekan-rekan akan meningkatkan mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima.

Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance dan motivasi kerja dosen secara bersama-sama terhadap mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima. Artinya naik turunnya mutu layanan akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unima akan ditentukan oleh naik turunnya implementasi prinsip-prinsip dasar good university governance dan motivasi kerja dosen.

REFERENSI

- Juniantara, I. W., & Riana, I. G. (2015). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(9), 611-628.
- Kambey, Daniel. (2006). *Landasan Teori Adminitrasi/ Manajemen (Sebuah Intisari)*, Yayasan Tri Ghanesa Nusantara -----
- Mamahit, C. E. (2019). Analisis Pengaruh Manajemen Waktu dan Motivasi Mengajar terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Manajerial*, 18(1), 1-12.
- Mamahit, C. E. ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN WAKTU DAN MOTIVASI MENGAJAR TERHADAP KINERJA DOSEN. *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 18(1), 1-12.
- Muhi. (2010). *Implementasi Nilai-Nilai Good Governance di Perguruan Tinggi (Studi deskriptif analitik tentang pengaruh transparansi, akuntabilitas dan responsiveness terhadap budaya akademik dan prakarsa serta dampaknya pada mutu layanan akademik di perguruan tinggi BHM* <http://id.scribd.com/doc/72223546/Penelitian-Agung-R-Survei-GUG-YPT-Group> ,1999 Manajemen, Yogyakarta, (28/6/2013).
- Sallis, Edwar. (2012). dalam (<http://guruidaman.blogspot.com/2012/08/manajemen-mutu-pendidikan.html>).
- Sarbini. (2004). *Motivasi Kerja Guru*. Dalam (<http://pendidikan.kampungmedia.com/2015/02/11/motivasi-kerja-guru-8439>).
- Sardiman A. M. (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Rajawali Press, PT Rajagrafindo persada.
- Sangarimbun, M. Sofian, A. (1995). *Metode Penelitian Survei*, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Sebastian, Yudi. (2012). http://repository.uksw.edu/jspui/bitstream/123456789/2646/2/T1_232008209_Full%20text.pdf.
- Sudjana, N. (1993). *Pengantar statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoif, M. (2018). Analisis Kebijakan UU NO. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas. *AT-Ta'DIB: Jurnal Kependidikan dan Keagamaan*, 2(1), 170-185.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi.
- Wahab, Abdul Azis. (2011). *Sistim Penjaminan Mutu Akademik Perguruan Tinggi*.

www.ipdn.ac.id/upm/sistim-penjaminan-mutu-akademik- pt.

- Wulandari, A. (2019). Pengaruh Penerapan Good University Governance Terhadap Kinerja Organisasi The Influence Implementation of Good University Governance on the Performances of Organization. ISEI Accounting Review, 3(2), 44-50.
- Zeithamal, V. Mary, J. (2000). *ServicesMarketing*. Irwin.Mc. Graw-Hill.