

PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN PENGENDALI DAYA TEGANGAN RENDAH MELALUI MODEL KOOPERATIF TIPE *GROUP INVESTIGATION* (GI)

IMPROVEMENT OF STUDENTS' LEARNING OUTCOMES OF LOW VOLTAGE POWER CONTROLLER SUBJECT USING GROUP INVESTIGATION (GI) TYPE OF COOPERATIVE MODEL

Oleh Ruly Harisandy, Nurhening Yuniarti
Program Studi Pendidikan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta
rulynismara@yahoo.com, nurhening@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *group investigation* dapat meningkatkan hasil belajar siswa pada pelajaran Pengendali Daya Tegangan Rendah; (2) peningkatan keaktifan belajar siswa pada pelajaran Pengendali Daya Tegangan Rendah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *group investigation*. Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (*Classroom Action Research*), desain penelitian ini mengacu rancangan model Kemmis & Taggart. Populasi penelitian adalah semua siswa kelas 11 Program Keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik SMK 1 Sedayu Bantul, sampel pada penelitian ini sebanyak satu kelas yang terdiri dari 29 siswa. Data dikumpulkan melalui tes dan observasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *group investigation* dapat meningkatkan hasil belajar siswa pada pelajaran Pengendali Daya Tegangan Rendah. Peningkatan tersebut dapat dilihat antara pra siklus dengan siklus pertama; (2) terjadi peningkatan hasil belajar siswa pada pelajaran Pengendali Daya Tegangan Rendah menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *group investigation*. Peningkatan hasil belajar tersebut adalah sebesar 29,69% peningkatan tersebut diperoleh dari hasil pencapaian evaluasi dari pra siklus ke siklus pertama. Peningkatan keaktifan belajar siswa 35,7% diperoleh dari observasi yang dilakukan dari setiap pembelajaran pada masing-masing siklus.

Kata kunci: *group investigation*, hasil belajar, keaktifan belajar

Abstract

The aims of this study were to know: (1) the ability of the implementation of cooperative learning model, group investigation type, in order to improve students' learning outcomes in Low Voltage Power Controller subject; (2) the increase of students' learning activeness in subject of Low Voltage Power Controller using cooperative learning model, group investigation type. This study was action research and the design referred to the model developed by Kemmis & Taggart. The study population was 11th grade Electric Power Installation Technique Program students at SMK 1 Sedayu Bantul. The sample was one class consisted of 29 students. Data were collected by conducting tests and observation. The data analysis was done using descriptive statistics. The results showed that: (1) the application of the model group investigation model of cooperative learning was able to improve students' learning outcomes on Low Voltage Power Controller subject. The improvement was seen between pre-cycle and the first cycle; (2) the increasing of students' learning activeness on Low Voltage Power Controller subject using cooperative learning model, group investigation type. The increasing of the learning outcome was 29.69 % obtained from the evaluation on achievement between pre-cycle the first cycle. The improvement of students' learning activeness was 35.7 % obtained from observations in each lesson in each cycle.

Keywords: group investigation, the results of learning, active learning

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan ujung tombak perubahan bangsa karena tingkatannya yang tertinggi dalam jenjang pendidikan formal [17]. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus diimbangi dengan suatu penjaminan mutu yang baik. Tujuan penjaminan mutu selain untuk memelihara dan meningkatkan mutu perguruan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan secara internal untuk mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi, juga untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dilaksanakan secara internal oleh perguruan tinggi yang bersangkutan, dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) perguruan tinggi atau lembaga lain secara eksternal, sehingga obyektivitas penilaian terhadap pemeliharaan dan peningkatan mutu akademik secara berkelanjutan di suatu perguruan tinggi dapat diwujudkan.

Penjaminan mutu perguruan tinggi di Indonesia saat ini memiliki tantangan yang relatif besar. Hal ini diperkuat dengan Data Statistik Pendidikan [16] Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional yang menyebutkan jumlah perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan perkembangan cukup pesat terutama pada perguruan tinggi swasta. Untuk tahun 2007/08 perguruan tinggi swasta dan perguruan tinggi negeri berjumlah 2.680 perguruan tinggi yang terdiri dari 82 perguruan tinggi negeri dan 2.598 perguruan tinggi swasta. Sedangkan pada tahun 2011/12 meningkat pesat menjadi 3.170 perguruan tinggi yang terdiri dari 92 perguruan tinggi negeri dan 3.078 perguruan tinggi swasta dalam kurun waktu 5 tahun. Persoalan yang dihadapi menyangkut persaingan antara perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta, maupun dengan perguruan tinggi luar negeri/internasional. Persaingan tersebut dapat dijadikan pendorong bagi pengelola sebuah perguruan tinggi untuk membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat melalui

peningkatan mutu di seluruh aspek. Perguruan tinggi diarahkan untuk memenuhi aspek otonomi, transparansi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan peningkatan kualitas agar tetap dipercaya oleh masyarakat.

Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan khususnya di perguruan tinggi memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan. Pada Data Statistik Pendidikan [16] Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional dalam Diagram Arus Siswa Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi Tahun 2011/2012 menunjukkan bahwa prosentase lulusan sekolah menengah yang melanjutkan ke perguruan tinggi lebih rendah daripada yang tidak melanjutkan. Yang melanjutkan ke perguruan tinggi hanya 48,41% sedangkan yang tidak melanjutkan ke perguruan tinggi mencapai 51,59% dan yang putus/keluar dari perguruan tinggi mencapai 10,49%. Hal ini membuat tuntutan menjadi semakin tinggi diajukan terhadap pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara perguruan tinggi atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Dengan kata lain, kinerja pendidikan khususnya perguruan tinggi kini lebih banyak mendapat sorotan, karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan dari perguruan tinggi tersebut.

Banyaknya komentar masyarakat tentang keberhasilan dan ketidakberhasilan instansi perguruan tinggi dalam menjalankan amanah yang diberikan kepadanya menunjukkan harapan dan kepedulian publik yang harus direspons. Namun, antara harapan masyarakat terhadap kinerja instansi perguruan tinggi dengan apa yang dilakukan oleh para penyelenggara perguruan tinggi sering berbeda. Artinya, terjadi kesenjangan harapan yang bisa menimbulkan ketidakharmonisan antara penyelenggara perguruan tinggi dengan para *customers* dari masyarakat. Keadaan seperti ini memicu peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja terhadap para

penyelenggara pendidikan khususnya perguruan tinggi yang telah menerima amanat dari rakyat. Dalam suatu penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang esensial bagi perguruan tinggi yang ingin tetap unggul dan bersaing baik di kancah nasional maupun global [1].

Dadang Dally [2] menjelaskan yang intinya bahwa dalam era revolusi informasi yang sedang berlangsung dewasa ini, dunia pendidikan menghadapi perubahan lingkungan dengan karakteristik yang jauh berbeda dari sebelumnya. Sebaliknya, dalam era revolusi informasi keunggulan daya saing suatu wujud usaha sangat tergantung pada kemampuannya untuk memobilisasi dan mengeksploitasi sumber daya atau aset tak terwujud yang tidak mudah dijabarkan dalam dimensi keuangan. Dengan demikian, untuk meningkatkan mutu informasi dalam proses perumusan dan implementasi strategi, diperlukan sistem informasi multidimensional yang meliputi sistem informasi keuangan dan nonkeuangan, suatu sistem pengukuran komprehensif.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dikenal salah satu model pengukuran kinerja menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Menurut Achmad Sanusi dalam Dadang Dally [2], pemilihan *Balanced Scorecard* sebagai model pengukurannya didasari pada konsep-konsep *Balanced Scorecard* atas nama Kaplan Norton yang memang unggul dan telah mengalami macam-macam gelombang dan terus berkembang. Moehariono [8] menambahkan bahwa acuan dasar *Balanced Scorecard* ialah teori-teori manajemen mutu dan manajemen strategik dan juga berfokus mengukur kinerja suatu organisasi dari perspektif keuangan maupun nonkeuangan yaitu: perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Perubahan IKIP Yogyakarta menjadi Universitas Negeri Yogyakarta melalui Keputusan Presiden RI Nomor 93 Tahun 1999 merupakan momentum pergantian nama

Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan menjadi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta (FT UNY) [4]. Perubahan ini merupakan awal selain mencetak sarjana pendidikan juga ahli madya bidang teknologi dan vokasi yang siap bersaing dengan perguruan tinggi lain yang *basic*-nya non kependidikan. Hal ini membuat FT UNY harus lebih bekerja keras untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat akan kehandalan dan kualitasnya selain mencetak sarjana pendidikan juga ahli madya bidang teknologi dan vokasi yang siap bersaing dengan perguruan tinggi lain yang *basic*-nya non kependidikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, tuntutan untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap FT UNY dan juga kehandalan atas pengukuran kinerja dengan model *Balanced Scorecard*, maka peneliti mengambil permasalahan tentang pengembangan *Balanced Scorecard* untuk pengukuran kinerja organisasi berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Dengan adanya pengukuran kinerja dengan model *Balanced Scorecard* yang handal dan komprehensif di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta diharapkan hasilnya dapat mengatasi krisis kepercayaan masyarakat dan kesenjangan harapan (*expectation gap*) antara penyelenggara FT UNY dengan para *customers* dari masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan (*research and development*) menggunakan prosedur pengembangan menurut Sugiyono.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta (FT

UNY) yang dilaksanakan mulai Desember 2014 sampai Februari 2015.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa FT UNY dengan sumber data penelitian sebanyak 180 responden yang merupakan mahasiswa aktif semester 4 ke atas pada tahun 2014 yang tersebar di 6 jurusan di FT UNY yang masing-masing jurusan diwakili 30 mahasiswa.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik kemudian diperkuat datanya dengan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menafsirkan hasil pengukuran menggunakan kategori. Kategorisasi hasil pengukuran menggunakan distribusi normal baik ideal maupun empiris. Tabel 1 berikut menunjukkan pengkategorian skor tiap dimensi mutu pelayanan.

Tabel 1. Kriteria Tiap Dimensi Mutu Pelayanan

No	Skor	Kategori
1	1 - 1,75	Sangat Tidak Baik
2	>1,75 - 2,5	Tidak Baik
3	>2,5 - 3,25	Baik
4	>3,25 - 4	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan *Balanced Scorecard* diawali dengan melakukan wawancara kepada Dekan dan Kepala Bagian TU FT UNY 2014 yaitu: Bapak Dr. Mochamad Bruri Triyono dan Bapak Drs. Mujiran dengan tujuan memperoleh data sebagai analisis kebutuhan pengembangan *Balanced Scorecard* di FT UNY. Hasil wawancara menjelaskan bahwa pengukuran kinerja di FT UNY dirasa masih belum efektif dalam mengukur kinerja FT UNY yang sesungguhnya, karena sistem pengukuran kinerja yang selama ini digunakan lebih berorientasi pada penilaian kepribadian dan perilaku yang berfokus pada pembentukan karakter individu dengan menggunakan kriteria *behavioral*, belum terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas dan pengembangan pemanfaatan potensi dan proses penilaian lebih bersifat rahasia, sehingga kurang memiliki nilai edukatif, karena hasil penilaian tidak dikomunikasikan secara terbuka. Selain itu, pengukuran dan penilaian prestasi kerja tidak didasarkan pada tujuan target /harapan, sehingga proses penilaian cenderung terjadi bias dan bersifat subyektif. Oleh karena itu, diperlukan adanya sistem pengukuran kinerja yang handal, komprehensif, koheren, terukur, dan berimbang, seperti pengukuran kinerja menggunakan model *Balanced Scorecard*.

Perancangan *Balanced Scorecard* di FT UNY dimulai dengan analisis misi, keyakinan dan nilai-nilai dasar, analisis visi, keterkaitan misi dengan visi, dan strategi FT UNY seperti yang telah dijelaskan pada deskripsi data, kemudian visi tersebut diuraikan ke dalam perspektif-perspektif pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Pada masing-masing perspektif tersebut ditetapkan sasaran mutu yang lebih spesifik yang merupakan penjabaran dari misi FT UNY yang kemudian sebagai bahan untuk merancang

kerangka kerja pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY.

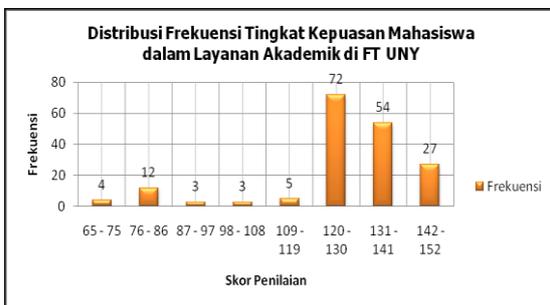
Tahap desain kerangka kerja pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY menggunakan hasil analisis kebutuhan sebagai bahan untuk membuat kerangka kerja pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard*. Penyusunan pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard* harus benar-benar disesuaikan dengan visi, misi dan karakteristik di FT UNY sehingga diperoleh indikator-indikator kinerja yang memang benar-benar mencerminkan visi dan misi FT UNY. Dalam pengembangan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja, terdapat kerangka kerja yang terdiri dari 4 tahapan yang harus dilakukan untuk menghasilkan sebuah *scorecard* sebagai alat ukur kinerja. Tahapan desain kerangka kerjanya meliputi: penyelarasan strategik (*strategic alignment*), pengelompokan strategik (*strategic areas*), penjaringan strategik (*strategic grids*), dan kartu penilaian (*scorecard*) dengan hasil akhir berupa peta strategik (*strategic map*) FT UNY dan kartu penilaian FT UNY (FT UNY *scorecard*). *Strategic Map* FT UNY berisi peta yang menunjukkan hubungan indikator *leading-lagging* antar *strategic area* yang ada atau diagram yang menunjukkan hubungan perspektif *Balanced Scorecard* dan strategi untuk mencapai visi dan misi FT UNY, sedangkan FT UNY *scorecard* merupakan penjabaran detail dari *Strategic Map* FT UNY yang terdiri dari perspektif *Balanced Scorecard*, sasaran strategis, program strategis, ukuran kinerja, target, dan divisi yang bertanggung jawab atas keterlaksanaannya program strategis yang telah dibuat. Selanjutnya, dalam rangka untuk mengetahui validitas hasil akhir pengembangan pengukuran kinerja menggunakan model *Balanced Scorecard* yang berupa *strategic map* FT UNY dan FT UNY *scorecard* maka dilakukan uji pendapat dari ahli (*expert judgements*) yang dilakukan oleh 2 orang ahli yang mempunyai kedudukan penting di FT

UNY yaitu Bapak Drs. Mujiran selaku Kabag TU FT UNY 2014 dan Bapak Drs. Wedho Chrisarno yang merupakan Kabag TU FT UNY 2015 dengan memberikan pendapat dan penilaian mengenai hasil pengembangan *Balanced Scorecard* di FT UNY yang berupa *strategic map* FT UNY dan FT UNY *scorecard*. Hasil pendapat dan penilaian oleh para ahli meliputi 3 keputusan, yaitu: (1) layak digunakan untuk penelitian, (2) layak digunakan dengan perbaikan, dan (3) tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan. Setelah dilakukan uji validitas melalui pendapat dari ahli (*expert Judgements*), dinyatakan instrument penelitian yang telah disusun oleh peneliti layak digunakan dengan perbaikan dan saran.

Pengujian implementasi pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY menggunakan angket dalam pengambilan datanya berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik. Angket tersebut memuat butir pernyataan berdasarkan lima dimensi mutu layanan dan juga disesuaikan dengan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik. Penelitian tersebut ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FT UNY, karena mahasiswa merupakan *bottom line* organisasi sektor publik yang khususnya dalam penelitian ini adalah instansi pendidikan sesuai dengan pengalaman dan keadaan yang dialami mahasiswa FT UNY selama menerima layanan akademik di FT UNY, baik di tingkat jurusan maupun di tingkat Fakultas.

Hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik di FT UNY dengan lima dimensi mutu layanan: (1) perwujudan (*tangible*) dengan sub dimensi peralatan

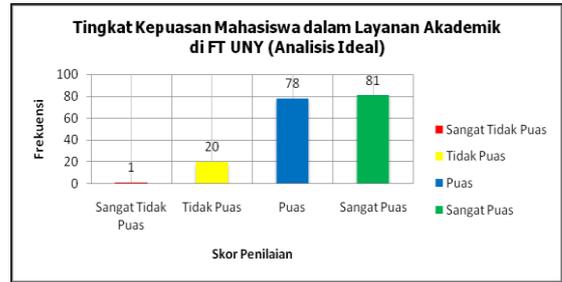
dan perlengkapan akademik, fasilitas fisik, dan sumber daya manusia; (2) daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub dimensi kesiapan untuk membantu, dan daya tanggap untuk merespon kebutuhan pelanggan; (3) kepastian (*assurance*), dengan subdimensi memberi keyakinan pada pelanggan; (4) kehandalan (*reliability*) dengan subdimensi tanggung jawab, dan keakuratan; dan (5) empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual dari data angket diperoleh dari 180 mahasiswa sebagai responden yang tersebar di 6 jurusan di FT UNY yang masing-masing jurusan diwakili 30 mahasiswa. Gambar 1 merupakan diagram batang distribusi frekuensi tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FT UNY secara keseluruhan.



Gambar 1. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY

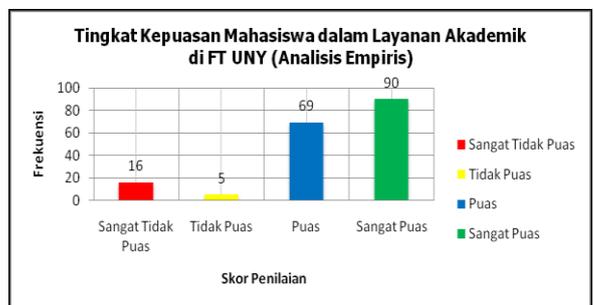
Data yang didapat diketahui nilai maksimum adalah 150 dan nilai minimum adalah 65. Berdasarkan perhitungan diperoleh juga nilai rata-rata sebesar 125,13 Selanjutnya data dianalisis dengan analisis distribusi normal baik ideal maupun empiris. Gambar 2 menggambarkan diagram batang tingkat

kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FT UNY secara ideal.



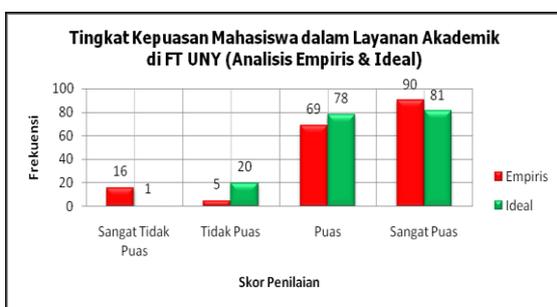
Gambar 2. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Ideal

Berdasarkan analisis data secara ideal diperoleh data bahwa 81 mahasiswa atau sekitar 45% mahasiswa FT UNY menilai layanan akademik di FT UNY masuk dalam kategori sangat memuaskan (sangat puas). Selanjutnya sebanyak 78 mahasiswa atau 43,3 % mahasiswa FT UNY menilai layanan akademik di FT UNY masuk dalam kategori memuaskan (puas). Artinya terdapat sekitar 88,3 % mahasiswa yang menilai layanan akademik di FT UNY sudah sangat baik sebagai suatu perguruan tinggi negeri, jika mengacu pada analisis penilaian ideal. Gambar 3 menggambarkan diagram batang tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik di FT UNY secara empiris.



Gambar 3. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Empiris

Berdasarkan analisis data secara Empirik diketahui bahwa 90 mahasiswa atau sekitar 50% mahasiswa FT UNY menilai layanan akademik di FT UNY masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya sebanyak 69 mahasiswa atau 38,3 % mahasiswa FT UNY menilai layanan akademik di FT UNY masuk dalam kategori puas. Artinya terdapat sekitar 88,3 % mahasiswa yang menilai layanan akademik di FT UNY sudah baik sebagai suatu perguruan tinggi negeri, jika mengacu pada analisis penilaian empiris. Namun, walaupun demikian masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki karena masih ada sekitar 8,89% mahasiswa menilai layanan akademik di FT UNY masuk dalam kategori sangat tidak puas, dan sekitar 2,78% mahasiswa menilai masih dalam kategori tidak puas. Gambar 4 menunjukkan hasil analisis penilaian mahasiswa terhadap layanan akademik di FT UNY baik itu secara empiris maupun ideal.



Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik di FT UNY secara Empiris dan Ideal

Penilaian mahasiswa keenam jurusan terhadap layanan akademik di FT UNY di tiap dimensi kualitas layanan dari skor yang terbesar ke yang terkecil, berdasar kriteria tiap dimensi mutu pelayanan dirangkum sebagai berikut: (1) perwujudan (*tangible*) dengan sub dimensi peralatan dan perlengkapan akademik,

fasilitas fisik, dan sumber daya manusia memperoleh skor 3,1663 (kategori baik); (2) daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub dimensi kesiapan untuk membantu, dan daya tanggap untuk merespon kebutuhan pelanggan memperoleh skor 3,1306 (kategori baik); (3) kepastian (*assurance*), dengan subdimensi memberi keyakinan pada pelanggan memperoleh skor 3,1267 (kategori baik); (4) kehandalan (*reliability*) dengan subdimensi tanggung jawab, dan keakuratan memperoleh skor 3,1167 (kategori baik); dan (5) empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual memperoleh skor 3,0508 (kategori baik).

Hasil penilaian mahasiswa tiap jurusan baik dari Jurusan Pendidikan Teknik Elektro, Pendidikan Teknik Mesin, Pendidikan Teknik Otomotif, Pendidikan Teknik Boga dan Busana, Pendidikan Teknik Elektronika, dan Pendidikan Teknik Sipil dan Perencanaan terhadap layanan akademik di FT UNY menunjukkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual memperoleh skor yang terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain pada setiap jurusan. Berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 tentang kompetensi, kepelatihan, dan kepedulian yang menanyakan apakah organisasi telah memastikan bahwa personel sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berperan dalam pencapaian sasaran mutu, klausul 7.2.3 tentang komunikasi pelanggan yang menanyakan apakah organisasi telah menetapkan dan menerapkan rencana yang efektif untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan, dan klausul 8.2.1 tentang kepuasan pelanggan yang menanyakan apakah organisasi telah

menetapkan metode untuk memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi atau kepuasan pelanggan, maka FT UNY perlu meningkatkan penciptaan iklim akademik yang kondusif dan meningkatkan jaminan mutu dalam perspektif proses bisnis internal *Balanced Scorecard*. Peningkatan penciptaan iklim akademik yang kondusif seperti melalui program strategis peningkatan penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan akademik dan nonakademik, selain itu juga meningkatkan jaminan mutu dengan program strategis peningkatan penjaminan mutu akademik dan nonakademik dengan memfokuskan diri pada laporan hasil evaluasi pembelajaran, laporan hasil evaluasi IPK mahasiswa, laporan hasil pelaksanaan monitoring KBM, laporan hasil monitoring perkuliahan minggu pertama, dan laporan hasil monitoring akhir semester pelaksanaan kegiatan akademik, sehingga FT UNY dapat memberikan jasa perguruan tinggi yang terbaik.

Berdasarkan analisis data penilaian mahasiswa FT UNY baik tiap jurusan maupun seluruh jurusan terhadap layanan akademik di FT UNY menunjukkan sebagian besar mahasiswa telah memberikan respon positif terhadap layanan akademik di FT UNY dengan hasil penilaian pada tiap dimensi mutu pelayanan: perwujudan (*tangible*) dengan sub dimensi peralatan dan perlengkapan akademik, fasilitas fisik, dan sumber daya manusia; daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub dimensi kesiapan untuk membantu, dan daya tanggap untuk merespon kebutuhan pelanggan; kepastian (*assurance*), dengan subdimensi memberi keyakinan pada pelanggan; kehandalan (*reliability*) dengan subdimensi tanggung jawab, dan keakuratan; dan empati

(*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual, semuanya masuk dalam kategori baik, hal ini membuktikan bahwa kinerja FT UNY berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari layanan akademik sudah baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: diperlukannya sistem pengukuran kinerja yang handal, komprehensif, koheren, terukur, dan berimbang di FT UNY, seperti pengukuran kinerja menggunakan model *Balanced Scorecard*. Tahap desain kerangka kerja pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY menggunakan hasil analisis kebutuhan sebagai bahan untuk membuat kerangka kerja pengukuran kinerja model *Balanced Scorecard*. Dalam pengembangan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja, terdapat kerangka kerja yang terdiri dari 4 tahapan yang harus dilakukan untuk menghasilkan sebuah *scorecard* sebagai alat ukur kinerja. Tahapan desain kerangka kerjanya meliputi: penyelarasan strategik (*strategic alignment*), pengelompokan strategik (*strategic areas*), penjaringan strategik (*strategic grids*), dan kartu penilaian (*scorecard*) dengan hasil akhir berupa *strategic map* FT UNY dan FT UNY *scorecard*. Hasil pengujian implementasi pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* di FT UNY dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik menunjukkan dari 180 mahasiswa yang tersebar di 6 jurusan di FT UNY yang masing-masing jurusan diwakili 30 mahasiswa menyatakan bahwa sebagian besar mahasiswa telah

memberikan respon positif terhadap layanan akademik di FT UNY dengan hasil penilaian pada tiap dimensi mutu pelayanan: perwujudan (*tangible*) dengan sub dimensi peralatan dan perlengkapan akademik, fasilitas fisik, dan sumber daya manusia; daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub dimensi kesiapan untuk membantu, dan daya tanggap untuk merespon kebutuhan pelanggan; kepastian (*assurance*), dengan subdimensi memberi keyakinan pada pelanggan; kehandalan (*reliability*) dengan subdimensi tanggung jawab, dan keakuratan; dan empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual, semuanya masuk dalam kategori baik, hal ini membuktikan bahwa kinerja FT UNY berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* dilihat dari layanan akademik sudah baik.

Saran

Saran untuk peneliti lain yang tertarik mengambil penelitian yang serupa sebaiknya lakukan analisis kebutuhan yang lebih dalam sebelum mengembangkan model pengukuran kinerja berdasarkan model *Balanced Scorecard* agar diperoleh indikator-indikator kinerja yang memang benar-benar mencerminkan visi dan misi organisasi tersebut dan berdasarkan hasil penilaian mahasiswa tiap jurusan terhadap layanan akademik di FT UNY menunjukkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dengan subdimensi perhatian individual, dan perlindungan individual memperoleh skor yang terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain pada setiap jurusan. Berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 tentang kompetensi, kepelatihan, dan kepedulian, klausul 7.2.3 tentang komunikasi pelanggan, dan klausul 8.2.1 tentang kepuasan pelanggan, maka FT UNY perlu meningkatkan penciptaan iklim akademik yang kondusif dan meningkatkan jaminan mutu dalam perspektif proses bisnis

internal *Balanced Scorecard*. Peningkatan penciptaan iklim akademik yang kondusif seperti melalui program strategis peningkatan penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan akademik dan nonakademik, selain itu juga meningkatkan jaminan mutu dengan program strategis peningkatan penjaminan mutu akademik dan nonakademik dengan memfokuskan diri pada laporan hasil evaluasi pembelajaran, laporan hasil evaluasi IPK mahasiswa, laporan hasil pelaksanaan monitoring KBM, laporan hasil monitoring perkuliahan minggu pertama, dan laporan hasil monitoring akhir semester pelaksanaan kegiatan akademik, sehingga FT UNY dapat memberikan jasa perguruan tinggi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bambang Trisno, Tasma Sucita, & Wasimudin Surya. (2009). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Di Perguruan Tinggi dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Jurnal Penelitian*. FPTK UPI Bandung.
- [2] Dadang Dally. (2010). *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Evans, M.H., CPA, CMA, CFM. (2002). *The Balanced Scorecard. Excellence in Financial Management*. Diambil dari <http://www.exinfm.com/training/pdfiles/course11r.pdf>, pada tanggal 04 November 2014, jam 10.22 WIB.
- [4] FT UNY. (2014). *Tentang Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: FT UNY.
- [5] Kaplan, Robert S & Norton, David P. (2001). *The Strategy-Focused Organization*. Boston, Massachusetts : Harvard Business School Press.

- [6] Kaplan, Robert S & Norton, David P. (2006). *Alignment-Using The Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies*. Boston, Massachusetts : Harvard Business School Press.
- [7] Lumaour Ridlo. (2012). *Pengembangan Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Implementasinya di Institut Agama Islam Imam Ghazali (IAIIG) Cilacap*. Tesis Magister, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- [8] Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [9] Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Moeheriono. (2012). *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [11] Mohamad Mahsun. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- [12] Moh. Pabundu Tika. (2010). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Muhammad Joko Triono. (2012). *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*. *Skripsi*. Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- [14] Mulyadi. (2014). *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [15] Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. New York University. *Journal of Retailing*. Vol. 70, No. 3, pp.201-230, ISSN 0022-4359.
- [16] Pusat Data dan Statistik Pendidikan (PDSP). (2012). *Ikhtisar Data Pendidikan Tahun 2011/2012*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- [17] Republik Indonesia .(2003). Undang-Undang RI Nomor 20, Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional. Diambil dari <http://www.dikti.go.id/files/atur/UU20-2003Sisdiknas.pdf> tanggal 17 Maret 2014.
- [18] Rezma Hadi Rahmani. (2010). *Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Nirlaba Dengan Metode Balanced Scorecard Studi Pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. *Skripsi*. FE UIN Malang.
- [19] Simons, Robert. (2000). *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy: Text & Cases*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall,Inc.
- [20] Sallis, Edward (Ed). (2011). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Alih bahasa: Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, M.Ag.) Yogyakarta: IR