E-ISSN 2503 - 1430
ISSN 2541 - 3090

Journal Of Industrial Engineering Management
(JIEM Volume 4. No 2 2019)

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA PERGURUAN TINGGI
(Studi Kasus: Jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea)

Wahyu Ismail Kurnia[1], Raden Hendang Sri Wahyuni[2], Atina Buton[3], Muhammad Hasyim Tuankotta[4]
Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
E-mail : wahyuismail57@gmail.com[1], hendangswahyuni@gmail.com[2], atinabuton79@gmail.com[3], muhamadhasyimtuankotta@yahoo.co.id[4]

Article History :
Submit 3 Juni 2019
Received in from 2 Agustus 2019
Accepted 4 Oktober 2019
Avilable online 30 Oktober 2019

ABSTRACT

Service quality is the totality of the characteristics of goods and services used to meet customer needs, the visible and the invisible. The quality of education services in the industrial engineering department of Iqra Buru Namlea university is still very decent, it needs to be improved. The purpose of this study is to study the quality needs of education and develop strategies to improve the quality of educational services in the Department of Industrial Engineering, Iqra Buru Namlea University. This study uses Servqual (quality of service) and QFD (Quality Function Deployment) methods in planning and developing strategies to improve the quality of education services. Based on the Service Quality method, several service attributes were obtained that did not meet the students' expectations, which were then processed using the Qualituy Function Deployment method. In this process, the improvement process in the education sector resulted in management needs to be done, one of which is, lecturers make a schedule of meetings with students for final assignment and guardianship guidance and lecturers improve work coordination so that students' expectations can support and the academic guidance process can be carried out properly

Keywords: Quality of service, Education, Students, University, Quality, Function Deployment

Published By:
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Muslim Indonesia

Liscensed by: https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/
DOI : http://dx.doi.org/10.33536/jiem.v4i2.449

Address :
Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar Sulawesi Selatan.
Email :
Jiem@umi.ac.id
Phone :
+6281247526640

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang dipergunakan untuk memuaskan pelanggan maupun konsumen, yang Nampak maupun tak Nampak. Kualitas pelayanan pendidikan di jurusan teknik industri universitas Iqra Buru Namlea masih jauh dikatakan layak, sehingga sangat perlu dilakukan perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan kualitas pelayanan pendidikan serta menyusun strategi dalam perbaikan kualtias pelayanan pendidikan di jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea. Penelitian ini menggunakan metode Servqual (*service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) dalam mengidentifikasi dan menyusun strategi perbaikan kualitas pelayanan pendidikan. Berdasarkan metode *Service Quality* didapatkan beberapa atribut pelayanan yang belum mampu memenuhi harapan mahasiswa yang kemudian diolah dengan menggunakan metode *Qualituy Function Deployment*. Dalam pengolahan tersebut dihasilkan usulan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan yang perlu dilakukan oleh manajemen jurusan, salah satunya yaitu, dosen membuat jadwal pertemuan dengan mahasiswa untuk bimbingan tugas akhir dan perwalian serta dosen meningkatkan disiplin kerja agar harapan mahasiswa dapat dipenuhi dan proses akademik dapat berjalan sebagaimana mestinya

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pendidikan, Mahasiswa, Universitas, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

1. Pendahuluan

Perubahan terus menerus di dunia pendidikan mengharuskan dilakukan perubahan disetiap universitas negeri maupun swasta yang ada di Indonesia. Perbaikan kualitas pendidikan menuntut perguruan tinggi agar lebih kreatif dan inovatif dalam menciptakan iklim perubahan, sehingga kualitas mahasiswa dan kualitas pelayanan pendidikan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Perbaikan kualitas pendidikan perguruan tinggi menjadi bagian tersendiri yang sangat menarik perhatian peneliti untuk meneliti karena penelitian sebelumnya menemukan bahwa lulusan dari suatu perguruan tinggi yang berkualitas atau tidak sangat mempengaruhi prospek pekerjaan yang akan mereka peroleh (Guarcello et al., 2008; Hanushek et al., 2011; Pauw et al., 2008; Pritchett, 2001). Bila pengangguran mendominasi orang yang telah bekerja di suatu daerah, biasanya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara lulusan dari perguruan tinggi yang berkualitas maupun perguruan tinggi berdasarkan permintaan pasar tenaga kerja yang trampil (Ordine & Rose, 2011; Pauw et al. 2008).

Dalam upaya *continuous improvement* terhadap kualitas pendidikan, Universitas Iqra Buru prodi teknik industri sangat memerlukan proses perbaikan, perencanaan, dan peningkatan akademik secara konsisten dan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Salah satu metode perencanaan peningkatan kualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah dengan penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD*)*. QFD merupakan metode peningkatan kualitas yang berorientasi pada keinginan pelanggan *(customer requirements)*. Metode ini mengidentifikasi *Voice of Customers* (VOC) yang digunakan sebagai input utama dalam penyusunan *House of Quality* (HoQ). Penerapan Metode QFD pada penelitian ini diharapkan akan sangat membantu pihak manajemen dalam menjalankan fungsi-fungsi kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa khususnya pada jurusan teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kerakteristik kualitas yang akan menjadi acuan bagi seluruh proses manajemen dan pendidikan yang dilaksanakan di Universitas Iqra Buru prodi teknik industri. Maka dari itu peneliti akan mencoba menyelesaikan ketimpangan kualitas pendidikan di program studi teknik industri universitas iqra buru melalui penelitian ini dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan harapan lulusan dari prodi teknik industri universitas iqra buru mampu menghasilkan lulusan dengan kualitas dan ketrampilan yang tinggi agar mampu menjadi bagian dari persaingan global dalam merebut pasar kerja.

1.1. Rumusan Masalah

Dalam memperbaiki kualitas pelayan pendidikan pada jurusan teknik industri Universitas Iqra Buru Namlea berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana penerapan metode Servqual dan QFD dalam meprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan pada jurusan teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea.
- Bagaimana solusi dan implementasi dalam mengembangkan kualitas pelayanan pendidikan pada jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea dengan metode Servqual dan QFD.

1.2. Tujuan Penelitian

- Mengidentifikasi parameter pengembangan dan prioritas kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan pada jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea.
- Menentukan solusi dan strategi dalam mengimplementasi perbaikan kualitas pelayanan pendidikan pada jurusan teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Service Quality

Tjiptono dan Chandra (2016) mengemukakan Model *Servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Model *Servqual* yang digunakan untuk menilai kualitas layanan ditentukan oleh ukuran dan arah yang disebut dengan kesenjangan internal. Kesenjangan didefinisikan sebagai: Gap 1 (gap posisi) - antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen dari harapan tersebut; Celah 2 (spesifikasi kesenjangan) - berkaitan dengan persepsi manajemen harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan perusahaan; Celah 3 (kesenjangan pengiriman) - antara spesifikasi kualitas layanan dan pemberian layanan yang sebenarnya oleh karyawan; Celah 4 (kesenjangan komunikasi) - berkaitan dengan pemberian layanan yang sebenarnya dan komunikasi eksternal tentang layanan (Khodayari & Khodayari, 2011). Instrumen *Servqual* didasarkan pada Gap 5 (kesenjangan persepsi) adalah perbedaan antara persepsi internal pelanggan dan ekspektasi layanan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990; Akter, Upal & Hani, 2008) untuk menerapkan konsep *Service Quality* terdapat lima (5) dimensi kualitas jasa, yaitu:

- Kehandalan (*Reliability)* Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Tanggapan/Kepedulian (*Responsiveness)* merupakan Keinginan dari karyawan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dengan cepat dan mampu peduli terhadap keluhan serta harapan dari seorang pelanggan.
- Jaminan Kepastian (*Assurance*) yaitu Berbagai kemampuan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan rasa aman dari resiko, bahaya, bahkan keraguan dan kepastian yang mencakup pengatahuan, kesopanan, dan sikap yang mampu dipercaya oleh pelanggan.
- Empati (*Emphaty*) yaitu Perilaku karyawan mampu memberikan perhatian kepada pelanggan, mampu berkomunikasi yang baik dan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan secara personal.
- Berwujud (Tangible) Merupakan wujud bentuk fisik yang mampu dinikmati oleh pelanggan seperti

fasilitas, peralatan, pegawan, maupun sarana informasi dan komunikasi.

2.2. *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan salah satu metode perencanaan dan pengembangan produk maupun jasa secara terstruktur yang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Wahyu, 2003).

QFD (*Quality Function Deployment*) adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001).

Alat utama dari QFD adalah matrik, dimana hasil-hasilnya dicapai melalui penggunaan tim antar departemen atau fungsional dengan mengumpulkan, mengintrepretasikan, mendokumentasikan dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Titik awal (starting point) QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Dalam QFD hal ini disebut "suara dari pelanggan" (voice of the customer). Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengar suara dari pelanggan. Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktivitas utama yaitu: (Gaspersz, 2001)

- Perencanaan Produk (*Product Planning*) Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan- kebutuhan teknik (*technical requirements*).
- Desain Produk (*Product Design*) Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
- Perencanaan Proses (*Process Planning*) Mengedentifikasikan langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.
- Perencanaan Pengendalian Proses (*Process Planning Control*) Menetapkan atau menetukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

3. Metode Penelitian

Untuk memberikan gambaran mengenai gejala dan fenomena atas tingkat kualitas pelayanan pendidikan pada jurusan teknik industri Universitas Iqra Buru, maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey dalam pengumpulan data dan segala informasi yang berkaitan dengan harapan dan resepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Metode survey yang digunakan dengan instrument kuesioner yang akan diisi oleh responden terhadap objek penelitian ini (Sukaria, 2011). Pada pengambilan data awal, dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 30 mahasiswa aktif jurusan teknik industri untuk mengidentifikasi dan mengembangkan item-item dalam pengukuran kualitas pelayanan pendidikan. Penilaian dengan menggunakan skala likert yaitu 1 sampe 5 untuk skor penilaian yang diperoleh dengan kriteria skor yaitu: Skor penilaian tingkat kepentingan terdiri dari tidak penting = 1; kurang penting = 2; cukup penting = 3; Penting = 4; sangat penting = 5. Sedangkan Skor penilaian tingkat kepuasan terdiri dari tidak puas = 1; kurang puas = 2; Cukup Puas = 3; Puas = 4; Sangat Puas = 5.

Hasil dari kuesioner pendahuluan akan menjadi masukan dalam penyusunan kuesioner actual yang digunakan sebagai penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode *Servual* sebagai alat dalam mengukur kualitas pelayanan dan diikuti dengan pengaplikasian metode *QFD* untuk memberi kejelasan atas tindakan perencanaan dalam mengatasi selisih (*gap*) antara persepsi dengan harapan. Hasil yang diperoleh dari pengolahan data dengan metode *Servqual* akan menjadi *level* of *important* pada *House* of *Quality*. Oleh karena itu, semakin besar gap yang didapat, maka semakin diperioritaskan untuk segera dilakukan perbaikan.

3.1. Subjek dan Objek penelitian

Penelitian ini dilakukan pada jurusan Teknik Indusri Universitas Iqra Buru

Namlea yang berada di Kabupaten Buru, Maluku. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 jurusan Teknik Industri pada universitas Iqra Buru. Universitas Iqra Buru merupakan Universitas Swasta yang izin operasional oleh Dirjen DIKTI dengan surat keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor: 154/D/O/2003 dan hanya satu-satunya Universitas yang memiliki jurusan Teknik Industri di Kabupaten Buru, Maluku.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari teknik industri Iqra Buru yang telah terdaftar di perguruan tinggi Iqra Buru dan merupakan mahasiswa Teknik Industri Iqra Buru. Dalam penentuan jumlah sampel penelitian, digunakan metode sensus. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan teknik industri Iqra Buru yang berjumlah 85 mahasiswa yang merupakan jumlah populasi daripada mahasiswa teknik industri universitas Iqra Buru Namlea. Sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini, akan disebarkan kuesioner dan dilakukan wawancara untuk memperoleh data penelitian terkait kualitas pelayanan pendidikan pada jurusan teknik industri.

3.3. Metode Analisis Data

Hasil yang diperolah melalui penyebaran kuesioner pendahuluan akan menjadi masukan dalam penyusunan kuesioner actual sebagai parameter yang dipakai dalam pengambilan data peneltian. Kemudian, data actual yang diperoleh, sebelum dilakukan penilaian tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan keadaan actual (presepsi) terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan metode servqual (*Service Quality*), dilakukan uji validitas dan reliabilitas data. Setelah itu, dilakukan pendekatan QFD (*Quality Function Deployment*) sebagai alat untuk merancang perbaikan kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan prioritas yang telah diperoleh dari bangunan Matrix *House of Quality*.

4. Hasil dan Pembahasan

Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 30 responden. Berdasarkan prinsip distribusi normal bahwa sampel uji 30 dinyatakan telah menyebar normal karena telah mewakili populasi yang diteliti. Pada table 1 ditampilkan variabel pelayanan yang telah terkumpul melalui kuesioner pendahuluan. Sedangkan pada table 2 menunjukan bobot nilai hasil perhitungan dari masing-masing variable pelayanan pendidikan.

Tabel 1. Variabel Pelayanan Kuesioner Pendahuluan

No.	Variabel Pelayanan
1.	Administrasi
2.	Laboratorium
3.	Perpustakaan dan Internet
4.	Ruang perkuliahan
5.	Unit kegiatan Mahasiswa
6.	Kantin
7.	WC
8.	Area Parkiran

Tabel 2. Bobot Nilai Tingkat Pelayanan Kuesioner Pendahuluan

No.	Variabel Pelayanan		Penting				Jumlah

		Sangat Penting	(4)	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Tot.	%
1	Administrasi	115	28	0	0	0	143	95
2	Laboratorium	135	12	0	0	0	147	98
3.	Perpustakaan dan Internet	75	52	6	0	0	133	88
4.	Ruang perkuliahan	105	32	3	0	0	140	93
5.	Unit kegiatan Mahasiswa	0	8	51	14	4	77	51
6.	Kantin	0	4	51	24	0	79	52
7.	WC	0	4	39	32	0	75	50
8.	Area Parkiran	5	16	30	14	8	73	48

Berdasarkan masukan dari hasil kuesioner pendahuluan ditetapkan 4 variabel pelayanan dengan nilai tertinggi, yaitu: administrasi, laboratorium, perpustakaan dan internet, serta ruang perkuliahan. Selain itu, untuk mendapatkan kuesioner aktual sebagai parameter pengambilan data penelitian, dilakukan wawancara dan diskusi dengan manajemen jurusan serta hasil kuesioner pendahuluan. Pada tabel 3 menunjukan varibel pelayanan pendidikan yang telah tersusun berdasarkan masukan dari kuesioner pendahuluan, hasil wawancara dan diskusi dengan pihak manajemen jurusan teknik industri.

Tabel 3. Variabel Pelayanan

No.	Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan	Simbol
1	Tangibles	Kondisi meja dan kursi di ruang perkuliahan	X1
2		Kapasitas tampung ruang perkuliahan	X2
3		Kondisi white board	X3
4		Ketersediaan infokus	X4
5		Sirkulasi udara pada ruang perkuliahan	X5
6		Ketersediaan AC di ruang perkuliahan	X6
7		Kondisi pencahayaan pada ruang perkuliahan	X7
8		Kondisi kebisingan dalam ruang perkuliahan	X8
9		Kebersihan ruang perkuliahan	X9
10		Ketersediaan peralatan laboratorium	X10
11		Ketersediaan perlengkapan laboratorium	X11
12		Kondisi Sirkulasi udara pada ruang laboratorium	X12
13		Tingkat kebisingan ruang laboratorium	X13
14		Ketersediaan AC di laboratorium	X14
15		Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	X15
16		Kapasitas daya tampung di laboratorium	X16
17		Kebersihan laboratorium	X17
18		Sarana pencarian buku pada perpustakaan jurusan	X18
19		Sirkulasi udara di ruang perpustakaan jurusan	X19
20		Kondisi kebisingan ruang perpustakaan jurusan	X20

21		Ketersediaan AC di perpustakaan	X21
22		Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan jurusan	X22
23		Daya tampung ruang perpustakaan	X23
24		Kebersihan perpustakaan	X24
25		Kelengkapan buku dan koleksi referensi di perpustakaan	X25
26		Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	X26
27		Kondisi buku di perpustakaan	X27
28		Ketersediaan internet	X28
29		Ketersediaan kotak saran	X29
30		Ketersediaan papan pengumuman	X30
31	Raliability	Pengurusan persuratan	X31
32		Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkip)	X32
33		Pengaturan jadwal perkuliahan	X33
34		Pengaturan jadwal praktikum	X34
35		Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	X35
36		Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	X36
37		Kesiapan dan kehadirian pegawai disaat jam kerja	X37
38		Jumlah jam perkuliahan	X38
39	Responsiveness	Pemberitahuan kepada mahasiswa apabila pergantian jadwal perkuliahan	X39
40		Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	X40
41		Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	X41
42		Kesiapan dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	X42
43	Empathy	Kemudahan menemui desen bimbingan tugas akhir dan perwalian	X43
44		Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami mata kuliah	X44
45		Dosen menyampaikan materi yang mudah dipahami oleh mahasiswa	X45
46		Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	X46
47		Asisten laboratorium menjelaskan mekanisme praktikum kepada mahasiswa secara jelas	X47
48		Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	X48
49	Assurance	Dosen memberitahu sistem penilaian pada awal perkuliahan	X49
50		Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	X50
51		Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	X51

52		Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	X52
53		Asisten laboratorium mengusai modul praktikum	X53
54		Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai dengan nomor buku	X54

4.1. Pengujian validitas dan reliabilitas data

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui kualitas dari data yang telah diperoleh. Setiap atribut dikatakan valid apabila rhitung > rtabel dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian validitas nilai presepsi dan harapan menunjukan bahwa masing-masing data dinyatakan valid karena rhitung > rtabel (0,498426 > 0,213) dan (0,518167 > 0,213). Sedangkan hasil pengujian reliabilitas menunjukan bahwa nilai presepsi dan harapan lebih besar dari rtabel (0.934>0,70) dan (0,94>0,70) sehingga dapat dinyatakan data presepsi dan harapan menunjukan reliabel.

4.2. Analisis *Service Gap*

Dari hasil pengolahan data tingkat presepsi terhadap pelayanan dan tingkat harapan, diperoleh nilai selisih atau *gap* antara tingkat presepsi dan tingkat harapan terhadap pelayanan pada jurusan Teknik Industri Universitas Iqra Buru Namlea berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 85 responden. Tabel 4 menunjukan hasil dari tingkat *Service Gap*.

Tabel 4. Data *Gap* Tingkat Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Presepsi	Harapan	*Gap*
1.	Kondisi meja dan kursi di ruang perkuliahan	2,789	3,829	-1,040
2.	Kapasitas tampung ruang perkuliahan	3,08	3,431	-0,350
3.	Kondisi white board	2,886	3,858	-0,972
4.	Ketersediaan infokus	2,678	4,14	-1,461
5.	Sirkulasi udara pada ruang perkuliahan	2,474	3,829	-1,355
6.	Ketersediaan AC di ruang perkuliahan	2,636	4,011	-1,375
7.	Kondisi pencahayaan pada ruang perkuliahan	3,256	3,924	-0,668
8.	Kondisi kebisingan dalam ruang perkuliahan	3,081	3,575	-0,494
9.	Kebersihan ruang perkuliahan	3,159	4,015	-0,856
10.	Ketersediaan peralatan laboratorium	3,355	4,214	-0,860
11.	Ketersediaan perlengkapan laboratorium	3,261	4,123	-0,862
12.	Kondisi Sirkulasi udara pada ruang laboratorium	3,218	3,941	-0,723
13.	Tingkat kebisingan ruang laboratorium	3,175	3,468	-0,293
14.	Ketersediaan AC di laboratorium	3,179	3,991	-0,812
15.	Kondisi Pencahayaan ruangan laboratorium	3,39	3,991	-0,600
16.	Kapasitas daya tampung di laboratorium	3,154	4,04	-0,886
17.	Kebersihan laboratorium	3,498	4,156	-0,658
18.	Sarana pencarian buku pada perpustakaan jurusan	3,028	4,065	-1,038
19.	Sirkulasi udara di ruang perpustakaan jurusan	3,498	3,816	-0,318
20.	Kondisi kebisingan ruang perpustakaan jurusan	3,638	3,694	-0,057
21.	Ketersediaan AC di perpustakaan	3,657	4,04	-0,383
22.	Kondisi Pencahayaan ruangan perpustakaan jurusan	3,503	3,958	-0,455
23.	Daya tampung ruang perpustakaan	3,1	4,065	-0,965
24.	Kebersihan perpustakaan	3,725	4,256	-0,531
25.	Kelengkapan buku dan koleksi referensi di perpustakaan	2,969	4,273	-1,303
26.	Jumlah eksemplar buku di perpustakaan	3,06	4,098	-1,038
27.	Kondisi buku di perpustakaan	3,128	3,966	-0,837
28.	Ketersediaan internet	2,658	4,098	-1,440
29.	Ketersediaan kotak saran	2,673	3,613	-0,940

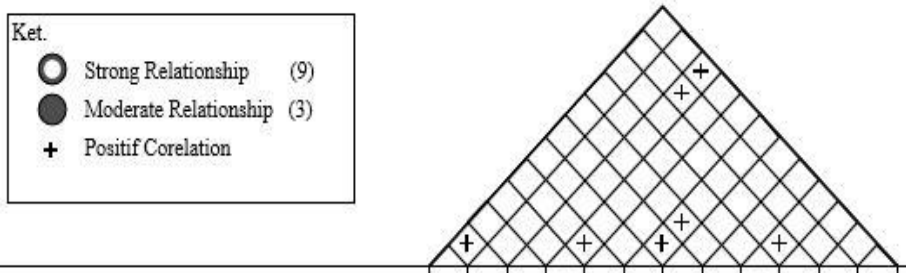
30.	Ketersediaan papan pengumuman	3,241	3,671	-0,430
31.	Pengurusan persuratan	2,939	3,858	-0,919
32.	Keakuratan Pencatatan laporan akademik (KHS, transkip)	3,132	3,729	-0,597
33.	Pengaturan jadwal perkuliahan	3,175	3,958	-0,782
34.	Pengaturan jadwal praktikum	3,266	3,908	-0,642
35.	Kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian informasi (pengumuman)	3,095	3,949	-0,854
36.	Kesiapan pegawai dalam penyediaan perlengkapan proses belajar dan mengajar	3,115	3,966	-0,851
37.	Kesiapan dan kehadirian pegawai disaat jam kerja	3,081	3,974	-0,893
38.	Jumlah jam perkuliahan	3,326	3,75	-0,425
39.	Pemberitahuan kepada mahasiswa apabila pergantian jadwal perkuliahan	3,359	4,065	-0,706
40.	Kesigapan pegawai jurusan membantu mahasiswa dalam registrasi mata kuliah (KRS)	3,314	3,916	-0,602
41.	Kesigapan pegawai jurusan menanggapi pergantian kartu ujian mahasiswa yang rusak	3,22	4,148	-0,928
42.	Kesiapan dosen pembimbing akademik (PA) dalam menanggapi keluhan mahasiswanya menyangkut proses perkuliahan	3,624	3,804	-0,180
43.	Kemudahan menemui desen bimbingan tugas akhir dan perwalian	3,165	4,314	-1,149
44.	Dosen memberi tugas untuk membantu mahasiswa memahami mata kuliah	3,28	3,58	-0,300
45.	Dosen menyampaikan materi yang mudah dipahami oleh mahasiswa	3,324	4,098	-0,774
46.	Dosen wali (dosen PA) mengarahkan, memotivasi, dan melihat perkembangan studi mahasiswanya menyangkut perkuliahan	3,462	4,123	-0,661
47.	Asisten laboratorium menjelaskan mekanisme praktikum kepada mahasiswa secara jelas	3,355	3,982	-0,627
48.	Pegawai perpustakaan melayani mahasiswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	3,408	3,808	-0,400
49.	Dosen memberitahu sistem penilaian pada awal perkuliahan	3,682	3,817	-0,134
50.	Kesesuaian materi pengajaran dengan silabus yang diberikan kepada mahasiswa	3,475	3,875	-0,400
51.	Ketersediaan bahan ajar (diktat, penuntun, handout, dll)	3,473	3,974	-0,501
52.	Pelaksanaan kuliah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3,257	3,875	-0,617
53.	Asisten laboratorium mengusai modul praktikum	3,397	3,945	-0,547
54.	Pegawai perpustakaan menyusun buku sesuai dengan nomor buku	3,095	3,933	-0,837

4.3. Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)

Setalah dilakukan analysis gap dengan metode *service quality* (*Serqual)* yang hanya mempertimbangkan tingkat presepsi dan harapan, tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis data dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk memperoleh hasil maksimal dalam perbaikan kualitas pelayanan pendidikan. Langkah pertama dalam pengelolaan data dengan menggunakan metode QFD, ditentukan *custumer Needs* atau *Voice of Customer* berdasarkan diagram kartesius, yaitu atribut yang berada pada kuadran I yang memiliki skor tertinggi dalam harapan (Y) namun memiliki skor rendah pada aspek kinerja atau presepsi (X) yang menunjukan dilakukan perbaikan. Berdasarkan analisis diagram kartesius, diperoleh 16 variabel kualitas pelayanan yang kemudian disederhanakan menjadi 6 variabel agar memberikan kemudahan bagi manajemen jurusan dalam melakukan perbaikan kulitas pelayanan pendidikan dalam

kurung waktu kurang dari 1 tahun, sehingga harapan mahasiswa dalam memperolah kualitas pelayanan yang dapat terpenuhi.

Selain menentukan *customer needs*, ditentukan *planning matrix* yang terdiri dari hasil *customer needs,* nilai *goal, Improvement ratio, sales point, raw weight, Importance to customer*. Selain *planning matrix* ditentukan, *technical requirement* sampai dengan hubungan antara *customer needs* dengan *technical requirement* harus di tentukan pada metode QFD. Pada gambar 1 menunjukan hasil pengelolaan atribut kualitas pelayanan pendidikan.



Customer Needs \ Technical Requrement	1 Ruang kuliah dilengkapi infokus	2 Melakukan penjadwalan sesuai dengan perkuliahan dan perawatan infokus	3 Menyediakan layanan internet cepat dan melakukan perawatan pada layanan internet yang tersedia	4 Menyediakan AC di ruang perkuliahan sekaligus menjadwalkan perawatan	5 Menyediakan ventilasi meknanik atau buatan	6 Melakukan pengadaan buku dan berbagai koleksi referensi yang relevan	7 Melakukan peremejaan koleksi di perpustakaan	8 Memberikan kode pada tiap-tiap buku maupun koleksi di perpustakaan	9 Dosen membuat jadwal pertemuan dengan mahasiswa untuk perwalian dan bimbingan	10 Dosen meningkatkan disiplin kerja	11 Menyediakan fasilitas sarana pencarian berupa internet dan computer	12 Menyediakan layanan informasi dan database buku dan koleksi referensi	*Importance to Customer*	*Customer Satisfiction Performance*	*Goal*	*Improvement Ratio*	*Sales Point*	*Raw Weight*	*Normalized Raw Weight*
Ketersediaan infokus	○	○											4,14	2,68	4,58	1,71	1,5	10,64	0,074
Ketersediaan internet			○										4,10	2,66	4,58	1,73	1,5	10,61	0,074
Ketersediaan AC di ruang perkuliahan				○	●								4,01	2,63	4,58	1,74	1,5	10,47	0,073
Kelengkapan buku dan koleksi referensi di perpustakaan						○	○	●					4,27	2,97	4,58	1,55	1,5	9,91	0,069
Kemudahan menemui dosen bimbingan tugas akhir dan perwalian									○	○			4,31	3,17	4,58	1,46	1,5	9,39	0,066
Sarana pencarian buku di perpustakaan											○	○	4,07	3,03	4,58	1,51	1,5	9,24	0,064
Contribution	1,59	1,59	1,58	1,56	0,52	1,48	1,48	0,49	1,40	1,40	1,38	1,38							
Normalized Contribution	0,419	0,419	0,421	0,421	0,421	0,419	0,419	0,422	0,424	0,424	0,417	0,417							
Prioritas	4	4	3	3	3	4	4	2	1	1	5	6							

Gambar 1. Matriks *HoQ*

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil penilaian digunakan 54 atribut (variabel pelayanan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan bagi pelanggan (mahasiswa) terhadap manajemen Jurusan Teknik Industri Iqra Buru, dimana dari 5 dimensi kualitas yaitu;

dimensi tangibles terdiri dari 30 atribut, reliability terdiri dari 8 atribut, responsiveness terdiri dari 4 atribut, empathy terdiri dari 6 atribut, dan assurance terdri dari 6 atribut.

2. Terdapat atribut pelayanan yang masih banyak memiliki gap yang bernilai negatif antara presepsi dengan harapan yang menandakan bahwa mahasiswa masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Industri. Selanjutnya dengan menggunakan *matrix importance performance analysis* atau diagram kartesius diperoleh 16 atribut prioritas utama perbaikan pada bagian kudran I dan disederhanakan menjadi 6 atribut untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan dalam kurung waktu kurang dari 1 tahun sekaligus untuk mempermudah perbaikan oleh manajemen jurusan. Atribut-atribut tersebut yaitu ketersediaan infokus, ketersediaan internet, ketersediaan ac di ruang perkuliahan, kelengkapan buku dan koleksi referensi diperpustakaan, kemudahan menemui dosen bimbingan tugas akhir dan perwalian, sarana pencarian buku di perpustakaan.
3. Dari hasil analisis *HoQ* (*House of Quality*) diperoleh 12 *technical requirement* dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa atas ketimpangan kualitas pelayanan pendidikan jurusan teknik industri yang diperoleh dengan yang di harapkan. *Technical requirement* dengan prioritas tertinggi untuk segera di aplikasikan yaitu dosen membuat jadwal pertemuan dengan mahasiswa untuk bimbingan tugas akhir dan perwalian serta dosen meningkatkan disiplin kerja agar harapan mahasiswa dapat dipenuhi.

5.2. Saran

1. Pihak manajemen dapat secara berkala dan berkesinambungan melakukan evaluasi pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga dapat diketahui tingkatan pelayanan serta perencanaan perbaikan secara kontiniu.
2. Untuk penelitian sejenis maupun penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat mempertimbangkan responden yang lebih luas, bukan hanya berasal dari pihak manajemen jurusan Teknik Industri dan mahasiswa, tetapi juga stakeholder pendidikan lainnya, seperti orang tua, lingkungan sekitar, pihak pemerintah, dan pihak terkait lainnya.

Referensi

Akter, M.S., Upal, M., & Hani, U. 2008. Service quality perception and satisfaction: A Study over sub-urban public hospitals in Bangladesh. *Journal of Services Research*, pp 125-146.

Arini, Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Gaspersz, V. 2001. *Analisa Untuk Peningkatan Kualitas*. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama

Guarcello, L., Manacorda, M., Rosati, F., Fare`s, J., Lyon, S., Valdivia, C. 2008. School to work transitions: Regional overview. In M. Garcia, & J. Fare`s (Eds.), Youth in Africa's labor market. *World Bank Publications*, pp, 107–148.

Hanushek, E. A., Woessmann, L., Zhang, L., 2011. General education, vocational education, and labor-market outcomes over the life-cycle. *NBER working paper* no. 17504.

Khodayari, F., & Khodayari, B. 2011. Service quality in higher education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business, 1*(9), pp 38-46.

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Ordine, P., & Rose, G. 2011. Inefficient self-selection into education and wage inequality. *Economics of Education Review*, 30(4), pp, 582–597.

Pauw, K., Oosthuizen, M., van der Westhuizen, C. 2008. Graduate unemployment in the face of skills shortages: A labour market paradox. *South African Journal of Economics*, 76(1), pp, 45–57.

Pauw, K., Oosthuizen, M., van der Westhuizen, C. 2008. Graduate unemployment in the face of skills shortages: A labour market

paradox. *South African Journal of Economics*, 76(1), pp 45–57.

Pritchett, L. 2001. Where has all the education gone? *World Bank Economic Review*, 15(3), 367–391.

Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*: Edisi 4. Andi, Yogyakarta

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, the Free Press.