



NOZEL

Jurnal Pendidikan Teknik Mesin

Jurnal Homepage: <https://jurnal.uns.ac.id/nozel>



ANALISIS KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK MESIN UNS DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

Kostiyah Dewi Arini

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, FKIP, UNS Surakarta

Email: kostiyahdewiarini@student.uns.ac.id

Abstract

*This study aims to (1) analyze the gap between students' perceptions and expectations of the academic services of the Mechanical Engineering Education Study Program, (2) analyze the attributes of academic services that are priorities, and (3) identify improvement efforts that need to be prioritized in order to improve the quality of academic services at Mechanical Engineering Education Study Program. This research is quantitative descriptive. Sources of data in this study is primary data obtained directly from students through questionnaires, and interviews as supporting data. The sampling technique is done by probability sampling. Data collection was done by questionnaire and supported by interviews. The validity test technique used is the Pearson product moment correlation. Data analysis using *ServQual* and *QFD* methods. The results of this study are as follows. First, the gap between students' perceptions and expectations of academic services for the Mechanical Engineering Education Study Program obtained a negative *servqual* score with a total *servQual* score of -0.45. This means that the quality of services provided by the Study Program has not been able to meet student expectations. Second, service attributes that have the highest normalization and need to be prioritized to be improved according to the needs and expectations of students of the Mechanical Engineering Education Study Program are attributes X3, X11, X10, X32 and X33. Third, improvement efforts that need to be prioritized to improve service quality are based on a range of ratings from 1-10 on technical responses, namely, with the highest score of first rank of 0.05069 found in four technical responses on TR1, TR2, TR3, TR4, TR15, TR16, TR11, TR12, TR13, TR14, TR19, TR20, TR21. The Study Program continues to develop and improve the performance of the academic service quality attributes that are considered important by students and affect student satisfaction.*

Keywords: *Academic service quality, *ServQual* method, *QFD* method*

A. PENDAHULUAN

Kebutuhan yang penting dalam kelangsungan hidup manusia salah satunya yaitu pendidikan. Manusia berusaha untuk mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja di era globalisasi. Pendidikan sendiri tidak lepas dari proses belajar karena tanpa belajar manusia tidak maksimal dalam mengembangkan minat dan bakat yang sesuai (Rahareng & Relawan, 2017). Kemajuan iptek jaman sekarang dengan disertai semakin majunya era globalisasi dapat berdampak bagi dunia pendidikan (Mustari *et al.*, 2014). Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi di era globalisasi seperti sekarang ini dapat memperluas persaingan diantara Perguruan Tinggi yang semakin tinggi. Saat ini semakin banyak Perguruan Tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa.

Perguruan Tinggi merupakan institusi pendidikan yang bertugas untuk melaksanakan pendidikan secara baik dan terarah agar dapat sejalan dengan tujuan pendidikan itu sendiri (Muharramah, 2020). Sebagai institusi yang menghasilkan lulusan dengan *soft skill* dan *hard skill* yang baik oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu

mengoptimalkan dengan baik layanan akademik yang ada di perguruan tinggi. Layanan terbaik diberikan kepada pengguna sehingga dapat menyebabkan terpenuhinya harapan atau ekspektasi pengguna (I.G.P. Asto Buditjahjanto, 2020). Oleh karena itu, pihak institusi pendidikan perlu melakukan perbaikan kualitas layanan akademik ataupun administrasi secara berkala (Qomariyah, 2012). Langkah yang harus ditempuh oleh Perguruan Tinggi untuk meningkatkan layanan salah satunya yaitu dengan mengoptimalkan SDM yang ada serta meningkatkan sarana prasarana yang mendukung kelancaran layanan akademik maupun administrasi (Harahap *et al.*, 2019).

Sebagaimana yang disebutkan dalam prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi pada Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012 Pasal 6 yaitu “Pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan Pendidikan Tinggi”. Keberlangsungan perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan tidak lepas dari peran dan keberadaan mahasiswa. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus terus berupaya mengevaluasi dan

mengatur strategi dan membuat kebijakan dalam peningkatan pelayanan yang diberikan (Saputra *et al.*, 2021).

Kepuasan mahasiswa dapat menjadi acuan Perguruan Tinggi sebagai upaya peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan Perguruan Tinggi (Evelina *et al.*, 2019). Pelaksanaan program pendidikan di Perguruan Tinggi diharapkan dapat memberi kepuasan bagi mahasiswa yang berakibat pada peningkatan jumlah mahasiswa yang cukup signifikan. Salah satu faktor yang menentukan citra Perguruan Tinggi yaitu dengan terlaksananya layanan yang baik, layanan yang sesuai aturan dan dapat memuaskan mahasiswa. (Wahyuningsih *et al.*, 2018).

Berdasarkan dari hasil penelitian oleh (Hendra, Lisbeth, Febriany Feibe Rosaline, 2015) kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan Perguruan Tinggi melalui Tenaga Pendidik dapat dikatakan mampu memenuhi harapan mahasiswa. Mahasiswa yang merasa layanan akademik yang diterima dengan baik dan mampu memberikan kepuasan sehingga akan dengan senang hati merekomendasikan jurusan ini kepada keluarga maupun orang lain sehingga

memberi dampak baik (positif) bagi Perguruan Tinggi itu sendiri. Sejalan dengan pendapat (Susanto, 2014) bahwa perasaan kepuasan mahasiswa sangat ditentukan oleh kualitas layanan akademik yang mereka terima dan memiliki kesan positif terhadap Perguruan Tinggi. Semakin tinggi kinerja layanan akademik yang diberikan berdampak terhadap kesan yang semakin positif terhadap perguruan tinggi dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta merupakan LPTK (Lembaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan) sebagai institusi pendidikan tinggi yang bertujuan untuk mencetak tenaga kependidikan yang profesional dan kompeten sesuai bidang keahliannya. Melalui mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik secara langsung, kualitas layanan Program Studi Pendidikan Teknik Mesin dapat diketahui pencapaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diterima. Semakin kecil nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dengan ekspektasi, maka kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS semakin baik. Tentunya masyarakat luar berharap

kualitas layanan akademik yang diberikan juga memuaskan.

Tabel 1 Data Penerimaan Mahasiswa Pendidikan Teknik Mesin Tahun 2018-2021

Tahun	Peminat	Jumlah Mahasiswa yang Diterima	Rasio Perbandingan
2018	1.038	67	1:15
2019	593	87	1:7
2020	734	105	1:7
2021	495	103	1:5

(Sumber: Dokumentasi Akademik SPMB UNS <https://spmb.uns.ac.id/>)

Sebagaimana yang terlihat dalam tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah peminat Program Studi Pendidikan Teknik Mesin dari tahun 2018 sampai tahun 2021. Dari data tersebut diketahui jumlah peminat prodi PTM dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan. Secara empiris dipilihnya layanan akademik di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin sebagai objek penelitian dikarenakan masih adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap berbagai hal dan masih ditemukan beberapa kendala layanan akademik. Oleh karena itu, Program Studi Pendidikan Teknik Mesin dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa dengan melakukan

evaluasi atas layanan yang diberikan. Dengan melakukan analisis terhadap persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilakukan suatu prioritas pengembangan insitusi sehingga menghasilkan layanan akademik yang berkualitas.

Diperlukan metode untuk mengukur kualitas layanan sehingga dapat diketahui layanan tersebut apakah sudah baik atau belum. Terdapat berbagai model maupun konsep yang telah dikembangkan untuk mengetahui kepuasan *customer* terhadap suatu layanan. Metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *Service Quality* atau sering disebut *ServQual*. *ServQual* digunakan untuk mengetahui capaian kualitas layanan berdasarkan atribut pada dimensi *ServQual* sehingga, akan diperoleh nilai kesenjangan (gap). Kesenjangan yaitu perbedaan nilai antara persepsi dengan ekspektasi terhadap layanan yang akan diterima (Prima et al., 2018). *ServQual* merupakan metode yang baik untuk menganalisis selisih antara persepsi dan ekspektasi terhadap layanan yang diterima pengguna (Stefano et al., 2015). Menurut (Al-Azzam, 2015) metode *service quality* berpedoman pada lima dimensi kualitas layanan antara lain, *tangible* (fasilitas fisik), *reliability*

(kemampuan dari pihak pemberi layanan atas layanan yang dijanjikan kepada penerima layanan), *empathy* (perhatianserta kepedulian dari pemberi layanan kepada penerima layanan), *responsiveness* (tanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik), dan *assurance* (kemampuan dari pemberi layanan untuk membangun rasa percaya dan yakin terhadap suatu layanan kepada penerima layanan).

Sebagaimana dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Martono, 2021) dengan tujuan upaya evaluasi kualitas layanan pada Program Studi Akuntansi FEB UKSW. Sampel dalam penelitian tersebut yaitu mahasiswa ditahun pertama sebanyak sebanyak 136 mahasiswa. Pengumpulan data mengenai ekspektasi dan persepsi mahasiswa didapat melalui penyebaran kuesioner secara *online*, dan pengujiannya menggunakan *Wilcoxon Test*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dengan nilai negatif tertinggi yaitu dimensi *empathy* dan terendah pada *reliability*, dalam artian bahwa Program Studi Akuntansi FEB UKSW masih belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa. Upaya perbaikan utama yang perlu dilakukan Program Studi Akuntansi FEB UKSW yaitu dengan memperbaiki ruang

kuliah supaya nyaman dan lingkungan di kelas yang kondusif, staf akademik memberi perhatian lebih kepada mahasiswa, serta mengubah sistem layanan akademik yang ada.

Penelitian mengenai kualitas layanan pendidikan juga dilakukan oleh (Wibisono, 2018). Penelitian yang dilakukan di SMA YASPORBI tersebut untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan membantu pihak manajemen sekolah dalam upaya perbaikan dengan cara meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Evaluasi menggunakan dua metode yang yaitu *Servqual* dan QFD. Dalam penelitian tersebut dihasilkan sebanyak 11 dari 32 atribut atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki sehingga menjadi prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan antara lain Guru diharapkan dapat membantu siswa dalam memilih jurusan Perguruan Tinggi yang sesuai dan diadakan simulasi ujian dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru. Pada *house of quality* diperoleh empat respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa, antara lain mengadakan *workshop* (pelatihan) seminar kependidikan, menjalin kerjasama dengan

lembaga psikologi, mengadakan sistem pembelajaran *moving class*, dan menyusun buku program kegiatan sekolah selama satu tahun.

Metode lain yang diaplikasikan dalam penelitian ini yaitu QFD atau yang disebut *Quality Function Deployment*). QFD merupakan metode pemecahan masalah praktis yang terkenal menjawab tantangan desain kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna yang lebih baik (Singh & Kumar, 2021). Pada hasil pengukuran *ServQual* terdapat atribut prioritas utama yang akan digunakan sebagai *voice of customer* untuk mendefinisikan respon teknis di matriks HOQ (*House of Quality*) yang ada pada *Quality Function Deployment* (QFD). *Output* dari QFD yaitu diperoleh atribut prioritas perbaikan sehingga proses tercapai efektivitas maksimum. (Ndua, 2012)

Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Teknik Mesin apakah sudah bisa memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini dilakukan guna mendapatkan informasi mengenai kesenjangan pada layanan akademik yang diberikan Program Studi Pendidikan Teknik Mesin. Hasil dari

penelitian diharapkan agar dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak Program Studi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik dilihat dari sudut pandang mahasiswa secara langsung.

B. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS angkatan 2018-2021. Sedangkan, hasil perhitungan dengan menggunakan rumus slovin tersebut diperoleh sampel dari angkatan 2018 hingga angkatan 2021 minimum sebanyak 172 mahasiswa dari 301 mahasiswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner media *online* yaitu *google form*. Sedangkan untuk memperkuat data yang diperoleh dari kuesioner terhadap layanan akademik yang diterima di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin. Teknik analisis data yang dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *ServQual* dan QFD (*Quality Function Deployment*). Hasil dari perhitungan *ServQual* digunakan untuk mendapatkan nilai kesenjangan (*gap*) dan atribut yang perlu untuk mendapatkan tindakan perbaikan atau pengembangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Atribut Kualitas

Layanan Akademik

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*), sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan (persepsi dan ekspektasi) mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin. Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin akan diketahui dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan (ekspektasi) dengan yang mereka terima (persepsi) akan layanan akademik. Berdasarkan identifikasi diperoleh 50 atribut sementara. Atribut-atribut tersebut diberi kode X1 sampai X50.

2. Hasil Perhitungan *ServQual* dan Diagram IPA

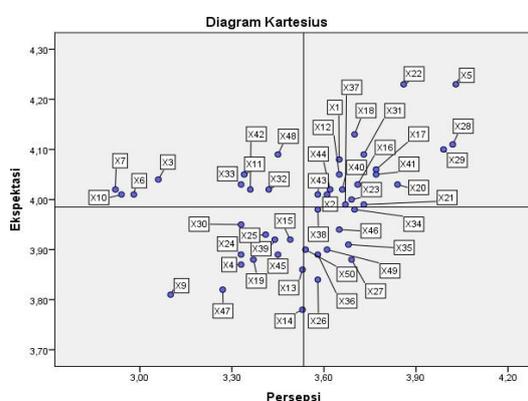
Berdasarkan hasil uji validitas mengenai persepsi dan ekspektasi mahasiswa yang terdiri dari 50 atribut awal dan proses validasi dengan analisis korelasi *pearson product moment* atas lima dimensi kualitas layanan, didapatkan 49 atribut yang tersisa untuk dipergunakan dalam penelitian data primer. Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan akademik

program studi pendidikan teknik mesin dengan menggunakan data kuantitatif serta menggunakan metode *ServQual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat nilai kesenjangan negatif antara persepsi dan ekspektasi pada atribut kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi mahasiswa terhadap layanan akademik program studi belum terpenuhi. Kemudian dilakukan penyeleksian kembali atribut tersebut dengan menggunakan diagram IPA yang dapat dimasukkan ke dalam matriks *whats* metode QFD. Sejalan dengan penelitian Ismail Kurnia (2021) dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi terhadap layanan di Fakultas Teknik Univeristas Krisnadwipayana sehingga terdapat atribut tidak memenuhi ekspektasi pengguna karena terdapat gap negatif.

Pada hasil penelitian ini, diagram IPA menggabungkan nilai persepsi dan ekspektasi ke dalam dua grid, kemudian ditempatkan dalamnya. Nilai persepsi sebagai sumbu X dan nilai ekspektasi ditempatkan sebagai sumbu Y. Sehingga, diperoleh hasil bahwa atribut yang berada

pada kuadran I terdapat sembilan atribut prioritas utama. Seperti yang terlihat pada gambar 1 diagram IPA terdapat atribut 1dimensi *tangible* yaitu atribut X3, X6, X7, X10 dan X11, sedangkan dimensi *responsiveness* atribut X32 dan X33, dimensi *empathy* atribut X42, yang terakhir pada dimensi *assurance* padaatribut X48.

Gambar 1 Diagram IPA Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi



Sumber : (Data yang diolah, 2022)

3. Hasil Penyusunan Matriks QFD

Tabel 2 merupakan tabel yang berisi sembilan daftar atribut *ServQual* yang sudah terseleksi dengan diagram IPA dan dimasukkan dalam *voice of customer* dari QFD.

Tabel 2. Atribut *Voice of Customer*

No.	Kode	Atribut <i>Voice of Customer</i>
1.	X3	Ketersediaan fasilitas bengkel praktikum relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi

		mahasiswa
2.	X6	Ketersediaan fasilitas Informasi (papan pengumuman) memadai
3.	X7	Ketersediaan ruang tunggu waktu jeda kuliah yang memadai
4.	X10	Keamanan, kebersihan dan ketersediaan lahan tempat parkir
5.	X11	Kelengkapan informasi di situs <i>website</i> resmi program studi pendidikan teknik mesin
6.	X32	Kemudahan Dosen untuk dihubungi guna mendapat layanan akademik
7.	X33	Dosen Pembimbing Akademik (PA) mudah dihubungi dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa
8.	X42	Dosen Pembimbing Akademik melakukan monitoring terhadap kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik
9.	X48	Kemudahan konsultasi dengan Pembimbing Akademik untuk pengisian KRS

Setelah diperoleh sembilan atribut yang masuk ke dalam matriks *whats* dari

QFD. Selanjutnya dapat dilihat hasil dari *planning matrix* pada tabel 3. Dari tabel 3 diperoleh lima atribut yang memiliki normalisasi tertinggi yaitu atribut X3 (ketersediaan fasilitas bengkel praktikum relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa), X11 (kelengkapan informasi di situs *website* resmi Program Studi Pendidikan Teknik Mesin), X10 (keamanan, kebersihan dan ketersediaan lahan tempat parkir), X32 (kemudahan Dosen untuk dihubungi guna mendapat layanan akademik) dan X33 ((Dosen Pembimbing Akademik (PA) mudah dihubungi dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa bimbingannya).

Tabel 3. Hasil *Planning Matrix*

Kode	(IC)	(CSP)	(G)	(IR)	(SP)	(RW)	(NRW)
X3	4,04	3,06	5,0	1,63	1,5	9,88	0,140
X6	4,01	2,98	4,0	1,34	1,2	6,45	0,091
X7	4,02	2,92	3,7	1,27	1,2	6,13	0,087
X10	4,01	2,94	4,3	1,46	1,5	8,78	0,125
X11	4,05	3,34	5,0	1,50	1,5	9,11	0,129
X32	4,02	3,42	5,0	1,46	1,5	8,80	0,125
X33	4,03	3,33	4,7	1,41	1,5	8,52	0,121
X42	4,02	3,36	4,3	1,28	1,2	6,17	0,088
X48	4,09	3,45	4,7	1,36	1,2	6,67	0,095

Berdasarkan hasil diskusi dengan perwakilan prodi diperoleh 29 respon teknis yang bisa dilakukan atas sembilan atribut dari *voice of customer*. Daftar dari 29 respon teknis tersebut dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Daftar Respon Teknis

Kode	Technical Respon (TR)
TR8	Pihak Kampus JPTK berkoordinasi untuk merenovasi tempat yang sudah ada (Timur gedung A) agar dibangun pendopo untuk beristirahat,

	mengerjakan tugas kuliah, diskusi dan lain sebagainya
TR9	Pihak Kampus JPTK menambah meja dan stop kontak di area <i>student center</i> gedung B lantai 2 untuk mengerjakan tugas kuliah maupun diskusi
TR10	Pihak Kampus JPTK hendaknya menyediakan kursi tunggu di depan kelas
TR11	Pihak Kampus JPTK hendaknya memasang atap yang lebih aman di area parkir
TR12	Pihak Kampus JPTK hendaknya memperketat penjagaan area parkir
TR13	Pihak Kampus JPTK memberikan tanda parkir khusus Dosen maupun mahasiswa
TR14	Pihak Kampus JPTK memfungsikan <i>e-parking</i> yang sudah ada
TR15	Pengelola situs <i>website</i> Prodi hendaknya menghubungkan dengan media social
TR16	Pengelola situs <i>website</i> hendaknya mengupdate informasi di <i>website</i> setiap minggu
TR17	Pengelola situs <i>website</i> hendaknya memperbarui website di menu <i>Academic (List of manual procedure)</i>
TR18	Pengelola situs <i>website</i> hendaknya melengkapi <i>website</i> di menu <i>Students (Activities & Achievements)</i>
TR19	Dosen hendaknya tanggap dan selalu bertanggungjawab atas mata kuliah yang diampu
TR20	Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat hadir atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu
TR21	Dosen harus terus meningkatkan kualitas layanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas dalam mendengarkan permasalahan/keluhan mahasiswa
TR22	Dosen Pembimbing Akademik hendaknya menjalin hubungan keakraban akademik dan profesional dengan mahasiswa bimbingannya
TR23	Dosen Pembimbing Akademik menampung masalah akademik (maupun non akademik, jika memungkinkan) yang dihadapi mahasiswa bimbingannya dan turut berusaha mencari alternatif pemecahannya
TR24	Dosen Pembimbing Akademik

	hendaknya menetapkan dan membuat jadwal pertemuan dengan mahasiswa bimbingannya secara rutin (setidaknya 4 kali dalam satu semester)
TR25	Dosen Pembimbing Akademik mengikuti, mengamati dan mengarahkan perkembangan studi mahasiswa bimbingannya
TR26	Dosen Pembimbing Akademik mencatat dan mengevaluasi program yang dijalani mahasiswa secara berkala
TR27	Dosen Pembimbing Akademik memotivasi mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat baik secara akademik maupun non Akademik
TR28	Dosen Pembimbing Akademik mengarahkan mahasiswanya dalam memilih mata kuliah yang akan diambil pada setiap permulaan semester
TR29	Dosen Pembimbing Akademik memantau pengisian KRS mahasiswa bimbingannya dan cepat tanggap memvalidasi mata kuliah yang diajukan

TR13	1,125	0,04526	8
TR14	1,125	0,04526	8
TR15	1,161	0,04671	5
TR16	1,161	0,04671	5
TR17	1,161	0,04671	5
TR18	0,387	0,01557	23
TR19	1,125	0,04526	8
TR20	1,125	0,04526	8
TR21	1,125	0,04526	8
TR22	1,089	0,04381	15
TR23	0,363	0,01460	24
TR24	0,792	0,03186	18
TR25	0,792	0,03186	18
TR26	0,792	0,03186	18
TR27	0,264	0,01062	27
TR28	0,855	0,03440	16
TR29	0,855	0,03440	16

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui urutan prioritas respon teknis yang dapat dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Teknik Mesin sebagai upaya perbaikan kualitas layanan.

Kode	Contribution	Normalized Contribution	Priorities
TR1	1,260	0,05069	1
TR2	1,260	0,05069	1
TR3	1,260	0,05069	1
TR4	1,260	0,05069	1
TR5	0,420	0,01690	22
TR6	0,273	0,01098	25
TR7	0,273	0,01098	25
TR8	0,261	0,01050	28
TR9	0,783	0,03150	21
TR10	0,261	0,01050	28
TR11	1,125	0,04526	8
TR12	1,125	0,04526	8

Pada tabel 5 diketahui peringkat prioritas 29 respon teknis yang perlu dilakukan oleh Program Studi. Pada normalisasi kontribusi menunjukkan nilai kontribusi pada masing-masing respon teknis dengan rentang skala 0-1 yang digunakan untuk membandingkan nilai kontribusi dari masing-masing respon teknis supaya lebih mudah. Pada penelitian ini menarik respon teknis dengan prioritas/peringkat dengan rentang 1-10. Semakin tinggi nilai *normalized contribution* maka akan semakin besar pula prioritas pada respon teknis tersebut. Nilai *normalized contribution* tertinggi yang merupakan prioritas pertama yaitu sebesar 0,05069 terdapat pada empat

respon teknis pada TR1 (pihak Program Studi hendaknya melengkapi peralatan dan bahan praktek yang diperlukan mahasiswa), TR2 (pihak Program Studi hendaknya menambah dan memperbaiki media pembelajaran dibengkel praktikum), TR3 (pihak program studi mengecek kondisi mesin maupaun peralatan secara berkala) dan TR4 (pihak Program Studi melakukan analisis relevansi mata kuliah terhadap kebutuhan dunia kerja secara berkala). Respon teknis yang memiliki peringkat kelima dengan nilai 0,04671 yaitu pada TR15 (pengelola situs *website* Prodi hendaknya menghubungkan dengan media sosial), TR16 (pengelola situs *website* hendaknya mengupdate informasi di website setiap minggu) dan TR17 (pengelola situs *website* hendaknya memperbaiki *website* di menu *Academic (List of Manual Procedure)*). Respon teknis yang memiliki nilai tertinggi ketiga yaitu prioritas kedelapan dengan nilai 0,04526 terdapat pada TR11 (pihak Kampus JPTK hendaknya memasang atap yang lebih aman di area parkir), TR12 (pihak Kampus JPTK hendaknya memperketat penjagaan area parkir), TR13 (pihak Kampus JPTK memberikan tanda parkir khusus Dosen maupun mahasiswa), TR14 (pihak Kampus JPTK memfungsikan *e-parking* yang sudah ada), TR19 (Dosen hendaknya tanggap dan

selalu bertanggungjawab atas mata kuliah yang diampu), TR20 (Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat hadir atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu) dan TR21 (Dosen harus terus meningkatkan kualitas layanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas dalam mendengarkan permasalahan/keluhan mahasiswa). Sedangkan respon teknis yang memperoleh prioritas terendah dengan nilai *normalized contribution* sebesar 0,01050 yaitu TR8 (Pihak Kampus JPTK berkoordinasi untuk merenovasi tempat yang sudah ada (Timur gedung A) agar dibangun pendopo untuk beristirahat, mengerjakan tugas kuliah, diskusi dan lain sebagainya) dan TR10 (Pihak Kampus JPTK hendaknya menyediakan kursi tunggu didepan kelas).

D. PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Servqual* dan QFD yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan akademik Program Studi Pendidikan Teknik Mesin diperoleh skor *ServQual* negatif

dengan total skor *servQual* sebesar -0,45. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan Program Studi belum mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dimensi yang memiliki ketidakpuasan tertinggi dengan dimensi *tangible* (bukti fisik). Urutan ketidakpuasan selanjutnya diikuti berurutan oleh dimensi *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan) dan yang terakhir adalah dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Adapun rincian untuk atribut yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi secara berurutan yaitu atribut ketersediaan ruang tunggu waktu jeda kuliah, kemudahan konsultasi dengan pembimbing akademik untuk pengisian KRS, monitoring kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik, pelaksanaan perkuliahan/pembelajaran sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan kemudahan Dosen Pembimbing Akademik (PA) dihubungi dan cepat tanggap

- terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa
- b. Berdasarkan hasil perhitungan *normalized raw weight* diketahui atribut layanan yang memiliki normalisasi tertinggi dan perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin yaitu atribut X3 (ketersediaan fasilitas bengkel praktikum relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa), X11 (kelengkapan informasi di situs *website* resmi Program Studi Pendidikan Teknik Mesin), X10 (keamanan, kebersihan dan ketersediaan lahan tempat parkir), X32 (kemudahan Dosen untuk dihubungi guna mendapat layanan akademik) dan X33 (Dosen pembimbing akademik (PA) mudah dihubungi dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa bimbingannya).
 - c. Adapun upaya perbaikan yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanan yaitu berdasarkan rentang peringkat 1-10 pada respon teknis yaitu, dengan nilai tertinggi peringkat pertama sebesar 0,05069 terdapat pada empat respon teknis

pada TR1 (pihak Program Studi hendaknya melengkapi peralatan dan bahan praktek yang diperlukan mahasiswa), TR2 (pihak Program Studi hendaknya menambah dan memperbarui media pembelajaran dibengkel praktikum), TR3 (pihak program studi mengecek kondisi mesin maupaun peralatan secara berkala) dan TR4 (pihak Program Studi melakukan analisis relevansi mata kuliah terhadap kebutuhan dunia kerja secara berkala). Respon teknis yang memiliki peringkat lima dengan nilai 0,04671 yaitu pada TR15 (pengelola situs *website* Prodi hendaknya menghubungkan dengan media sosial), TR16 (pengelola situs *website* hendaknya mengupdate informasi di *website* setiap minggu) dan TR17 (pengelola situs *website* hendaknya memperbarui *website* di menu *Academic (List of Manual Procedure)*). Respon teknis yang memiliki nilai tertinggi ketiga yaitu peringkat kedelapan dengan nilai 0,04526 terdapat pada TR11 (pihak Kampus JPTK hendaknya memasang atap yang lebih aman di area parkir), TR12 (pihak Kampus JPTK hendaknya memperketat penjagaan area parkir), TR13 (pihak

Kampus JPTK memberikan tanda parkir khusus Dosen maupun mahasiswa), TR14 (pihak Kampus JPTK memfungsikan *e-parking* yang sudah ada), TR19 (Dosen hendaknya tanggap dan selalu bertanggungjawab atas mata kuliah yang diampu), TR20 (Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat hadir atau menyelesaikan perkuliahan tepat waktu) dan TR21 (Dosen harus terus meningkatkan kualitas layanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas dalam mendengarkan permasalahan/keluhan mahasiswa).

2. Saran

Saran peneliti berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian yang dijelaskan diatas yaitu Program Studi harus senantiasa mengembangkan dan memperbaiki kinerja dari atribut kualitas layanan akademik yang dianggap penting oleh mahasiswa dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun kualitas pelaksanaanya belum sesuai dengan ekspektasi. Selain itu, harapan untuk penelitian selanjutnya perlu diadakan penelitian lebih lanjut agar dapat menyempurnakan penelitian ini dengan

pembahasan yang lebih mendalam dan detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management Online*, 7(15), 2222–2839.
- Evelina, T. Y., Wijayanti, R. F., & Fauzi, A. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 12(2), 111. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v12i2.47>.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116. <https://doi.org/10.31258/jmp.7.1.p.116-128>.
- I.G.P. Asto Buditjahjanto. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225–232. <https://doi.org/10.22146/.v9i3.264>.
- Ketetatan Persaingan SPMB UNS.(2022). Diperoleh 5 Januari 2022, dari <https://spmb.uns.ac.id/>
- Martono, S. (2021). Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i1.2893>.
- Muharramah, N. (2020). Etos Kerja Alumni Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Antasari Banjarmasin. *Tarbiyah Islamiyah*, 10(ISSN : 2088-4095 TARBIYAH), 1–9.
- Mustari, M., Ph, D., Rahman, M. T., & Ph, D. (2014). Manajemen Pendidikan. In *RajaGrafiKa Persada*.
- Ndua, P. A. (2012). Analisis Hubungan Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Dosen Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Di Lingkungan Kampus Ungu. 1(1), 79–107.
- Prima, N. I., Sujiono, S., & Sumarsono, H. (2018). Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo. *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 50. <https://doi.org/10.24269/iso.v2i2.190>.
- Qomariyah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 10, Issue 1, pp. 177–187).
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125–133. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13164>.
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikah, M. (2021). Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*,

- 18(1), 63–89.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>.
- Singh, A., & Kumar, S. (2021). Picture fuzzy set and quality function deployment approach based novel framework for multi-criteria group decision making method. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, 104(July), 104395.
<https://doi.org/10.1016/j.engappai.2021.104395>.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 1–98.
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan*
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2012 TENTANG PENDIDIKAN TINGGI. (2019). Diperoleh 5 Januari 2022, dari
<https://lldikti8.ristekdikti.go.id/2019/02/05/undang-undang-republik-indonesia-nomor-12-tahun-2012-tentang-pendidikan-tinggi/>
- Wahyuningsih, U., Suardi, A., & Chairat, N. (2018). Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *PowerPlant*, 6(2), 109–116.
- Akuntansi, 3(4), 422–432.
- Wibisono, D. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN QFD. 10(1), 57–74.