

ANALISA KUALITAS JASA DI LINGKUNGAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI X, UNIVERSITAS Y

Diah Wilis Lestaring Basuki¹⁾, Mariza Kertaningtyas²⁾

¹⁾Teknik Informatika, ²⁾Teknik Mesin; Institut Teknologi Nasional Malang

Email : wilisbasuki@gmail.com

ABSTRACT

Quality means when customer needs meet 'products' and then deliver customer satisfaction as a result. To provide such a higher quality means it requires an investment more over increases costs. With the growth of economics and technologies created competition among nations which means in quality as well. In turn, education became responsible for teaching science and technologies. Governments have long involved in managing quality in education. Their visions have included in Tri Dharma Perguruan Tinggi. This aim of this paper is to point out the possibility gap between perception and expectation in teaching and learning process. The measuring instruments included 22 items divided into 5 dimensions to assess quality, including: [1] Direct evidence (tangibles), [2] Reliability, [3] Responsiveness, [4] (assurance) , and [5] Empathy.

Keywords: *perception, expectations, education, institution, service quality, fishbone diagram*

INTISARI

Kualitas merupakan pertemuan antara kebutuhan konsumen dengan produk yang disediakan yang pada akhirnya merujuk pada kepuasan konsumen. Kualitas bernilai tinggi membutuhkan investasi yang tinggi, bahkan juga dapat meningkatkan biaya. Dengan pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang tinggi, secara tidak langsung menumbuhkan juga persaingan antar Negara. Yang pada akhirnya pendidikan memiliki peranan penting dalam pembangunan, lewat proses belajar mengajarnya tentang sains dan teknologi. Pemerintah juga turut andil dalam upayanya meningkatkan kualitas dalam bidang pendidikan. Dimana visinya tertuang dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan utama penelitian ini adalah menarik kemungkinan gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi pada proses belajar mengajar. Alat instrument penelitian terdapat 22 item yang terbagi dalam 5 dimensi, yaitu: : [1] Bukti langsung (tangibles), [2] Keandalan (reliability), [3] Daya tanggap (responsiveness), [4] Jaminan (assurance), dan [5] Empathy.

Kata kunci : persepsi, ekspektasi, pendidikan, institusi, *service quality, fish bone diagram*

PENDAHULUAN

Dengan segala kemudahan dan kesempatan belajar yang ada, pendidikan menjadi hal mutlak yang harus dimiliki oleh setiap orang (Gustopo; 2003). Hal ini kemudian memicu perguruan tinggi untuk lebih meningkatkan lagi perannya dalam dunia pendidikan. Kualitas pendidikan harus dapat sejalan dengan semakin tinggi teknologi. Kemajuan teknologi dapat dilalui dengan cara *improvise, adapt, and overcome* (Costel I. Negricea, et all; 2012)..

Akreditasi merupakan penilaian kelayakan terhadap perguruan tinggi yang masing – masing instrument dan kriterianya dibuat berdasarkan acuan standart nasional pendidikan (BAN-PT). Untuk memenuhi tuntutan tersebut, maka perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Jaminan, pengendalian, dan pembinaan atau perbaikan kualitas dapat diberikan kepada perguruan tinggi atau program studi yang telah dievaluasi secara cermat melalui proses akreditasi secara nasional (BAN-PT, 1998). Karena sifat penilaiannya objektif, adil, transparan dan komprehensif maka masyarakat luas dapat dengan mudah mengakses hasil nilai tersebut. Dan sejak saat itu, nilai akreditasi telah menjadi tolak ukur masyarakat dalam menilai kualitas dari perguruan tinggi, sehingga perguruan-perguruan tinggi baik dari PTN maupun PTS saling berlomba untuk meningkatkan kualitas diri (Munjiati, 2005:119-134).

Banyak studi telah menunjukkan bahwa usaha pencapaian dari peningkatan kualitas jasa dari PT sangat berpengaruh terhadap calon mahasiswa yang dalam hal ini dapat dikatakan sebagai potensial customer, dalam memilih PT sebagai tempat pendidikannya (Asaduzzma, et all ; 2013). Di era globalisasi saat ini, tuntutan terhadap perguruan tinggi

bukan lagi hanya menghasilkan lulusan yang baik dalam akademik, tetapi juga harus secara mental. Untuk mempersiapkan hal tersebut, bukanlah suatu hal yang mudah. *Continues improvement* dalam hal kualitas (*Quality assurance, quality control dan quality improvement*) harus menjadi budaya bagi setiap perguruan tinggi bila ingin tetap dapat bersaing dengan dunia luar. Dan untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, perguruan tinggi harus dapat mengetahui apakah ekspektasi masyarakat terhadap pendidikan sudah sesuai atau bahkan telah melampaui persepsinya.

Ada berbagai macam jenis stakeholder, tetapi customer merupakan stakeholder yang sangat berpengaruh penting dalam berbagai industry,. Dalam dunia pendidikan, mahasiswa merupakan salah satu stakeholder yang sangat penting (IWA, 2007; Sakthivel, Rajendran, dan Raju, 2005; Hill, 1995; Zairi, 1995).

Penilaian dilakukan kepada mahasiswa, hal ini dilakukan karena mahasiswa bersentuhan langsung dengan konsep kualitas jasa yang ditawarkan PT (Legcevic, Jelena; 2009) melebihi staf maupun akademika (Ramaiyah 2007). Dengan mengetahui ekspektasi dan persepsi mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh prodi dan faktor lainnya, akan sangat berguna sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan prodi, dan ini juga secara tidak langsung akan sangat memberi kontribusi yang besar bagi institusi pendidikan yang bersangkutan (Coskun, 2014).

KONSEPTUAL KUALITAS JASA

Kualitas merupakan pertemuan kebutuhan konsumen dengan jasa yang disediakan (Juran, et all; 1998). Kepuasan konsumen sangat berpengaruh di setiap industry, terutama dalam industry jasa (Anderson, et all ; 1994).

Kualitas jasa dikatakan baik, ideal atau bernilai positif apabila jasa yang dirasakan (*perceive service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*). Tetapi, apabila jasa yang dirasakan kurang atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut sangat buruk atau negative. Sedangkan kualitas jasa dikatakan *delight* apabila kualitas jasa yang dirasakan melebihi ekspektasi (Zeithaml et all 1990). Sehingga dapat dikatakan bahwa baik buruknya kualitas jasa, sangat bergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam menjawab kebutuhan konsumennya. Konsep selisih antara persepsi ekspektasi ini (*perception-expectation gap*) dijadikan sebagai dasar skala penilaian dari kualitas jasa.

Service quality adalah instrumen yang digunakan untuk menilai persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (Parasuraman et all, 1988)

Ada 5 dimensi pokok dalam penilaian kualitas jasa menurut Parasuraman, antara lain : [1] Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. [2] Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. [3] Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.[4] Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. [5] *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Parasuraman et all, 1990).

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner, arsip dan dokumentasi di prodi. Pendataan hanya dilakukan kepada mahasiswa yang masih aktif kuliah.

Tahap 1 :Studi Pendahuluan

Tahap 2 : Identifikasi Masalah

Tahap 3 : Mapping & Pengembangan Strategi

- Melakukan analisa terhadap kualitas pelayanan di Prodi X berdasarkan *Perceived Service Quality*.
- Menganalisis GAP *ServQual* antara ekspektasi dan persepsi dari sisi pandang mahasiswa berdasarkan *Perceived Service Quality*.
- Menemukan variabel-variabel *Quality Service* mana yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di Prodi X berdasarkan *Perceived Service Quality*

Tahap 4 : Uji Instrumen

Kuesioner dikembangkan berdasarkan 5 dimensi *ServQual* yang masing-masing itemnya memiliki kriteria penilaian tersendiri (lihat Tabel 1), yaitu: mahasiswa diminta mengisi kuesioner, dimana penilaian menggunakan skala Likert 1-5 dengan kriteria penilaian 1 = Sangat Setuju; 2 = Setuju; 3 =Ragu-ragu; 4 = Tidak Setuju; 5 = Sangat tidak Setuju. Setiap butir pertanyaan wajib diberikan penilaian mengenai kesesuaian ekspektasi dan persepsi mereka pada saat kuliah.

Tabel 1
Data Hasil Analisis dan Intrepretasi

Bukti Fisik (Tangibles) X1		2,6
1	(X1.1) Fasilitas pendidikan yang selalu update	1,2
	(X1.2) Fasilitas pendidikan yang ditawarkan terlihat menarik	-0,4
	(X1.3) Dosen dan staf berpenampilan rapi	0,2
	(X1.4) Fasilitas ruang kuliah yang tersedia	1,6
Keandalan (Reliability) X2		2,9
2	(X2.1) Dosen dan staf selalu menepati janji dalam memberikan layanan	0,6
	(X2.2) Dosen dan staf mempunyai kepedulian untuk membantu mahasiswa	1,5
	(X2.3) Dosen dan staf mengutamakan pelayanan	0,7
	(X2.4) Dosen selalu tepat waktu dalam memberikan perkuliahan	-0,3
	(X2.5) Staf tidak melakukan kesalahan dalam pengurusan administrasi mahasiswa	0,4
Daya Tanggap (Responsiveness) X3		3,3
3	(X3.1) Dosen dan staf selalu memiliki waktu untuk menanggapi keluhan mahasiswa	1,2
	(X3.2) Staf memberikan pelayanan yang cepat	1,3
	(X3.3) Dosen memiliki waktu luang untuk berkonsultasi	-0,2
	(X3.4) Dosen dan staf selalu siap membantu mahasiswa	1
Jaminan (Assurance) X4		3,4
4	(X4.1) Cara bekerja staf memberikan rasa percaya kepada mahasiswa	0,5
	(X4.2) Dosen dan staf mampu memberikan rasa aman saat proses belajar mengajar	0,3
	(X4.3) Dosen dan staf berperilaku sopan terhadap mahasiswa	1,2
	(X4.4) Dosen dan staf mampu dalam melaksanakan tugasnya	1,4
Kemudahan Hubungan (Emphaty) X5		2,8
5	(X5.1) Jurusan memberikan perhatian kepada seluruh mahasiswa	0,3
	(X5.2) Dosen dan staf selalu peduli terhadap mahasiswa	0,1
	(X5.3) Dosen dan staf selalu memberikan perhatian kepada mahasiswa	0,6
	(X5.4) Jurusan memahami kebutuhan mahasiswa	0,8
	(X5.5) Jurusan cepat tanggap dalam permasalahan yang dihadapi mahasiswa	1

ANALISA FAKTOR PENYEBAB DENGAN FISHBONE DIAGRAM

Setelah mengetahui kriteria mana yang bernilai negative, selanjutnya diagram tulang ikan (*Fishbone Diagram*) digunakan untuk mengetahui penyebab terjadinya penyimpangan. Hal ini dilakukan agar dapat menggali lebih dalam akar penyebab permasalahan yang terjadi.

Ada 2 faktor utama yang berpengaruh besar yang memicu terjadinya permasalahan. Faktor tersebut adalah :

1. Waktu yang dimiliki dosen

Dosen merupakan salah satu tenaga kependidikan professional yang bertugas mentransformasikan, mengembangkan sekaligus menyebarkan IPTEKS baik lewat pendidikan, penelitian maupun lewat pengabdian kepada masyarakat. Tetapi hal tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa dosen juga memiliki kewajiban lain yang harus dipenuhi untuk tetap bahkan melampaui pemenuhan standart kualitas kopetensinya. Waktu menjadi hal yang krusial ketika masing-masing kebutuhan harus dapat dipenuhi pada saat yang bersamaan, oleh karena itu, pengaturan jadwal pengajaran dan skala prioritas harus menjadi bagian dari dosen itu sendiri.

2. Fasilitas yang dimiliki prodi

Teknologi saat ini sudah berkembang sangat pesat, pemanfaatannya pun saat ini sudah sangat meluas hingga ke berbagai aspek kehidupan. Institusi hendaknya juga harus dapat melihat 'kebutuhan' teknologi saat ini sangat tinggi, sehingga pembaharuan akan teknologi haruslah dilakukan.

Hasil analisa tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan kedepan, walaupun tidak menutup kemungkinan ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi prodi itu sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan :

1. Persepsi mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diberikan prodi, secara rata-rata dapat dianggap cukup. Karena perbedaan di beberapa variabel *service quality*, antara persepsi dan ekspektasi sangat berbanding tipis. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Dimensi yang memenuhi syarat kualitas baik hampir disemua variabel kecuali di

variabel *assurance*. Pada variabel ini terdapat gap sebesar 3,4.

2. Variabel dengan nilai unggul terdapat pada variabel *Tangibe* (bukti fisik) dengan nilai gap terkecil yaitu sebesar 2,6 atau 23,5% lebih rendah dari nilai yang diharapkan.
3. Proses perbaikan maupun pengembangan jangka pendek maupun jangka panjang, memerlukan waktu yang tidak sedikit dan tidak mudah, karena itu prodi diharapkan dapat melibatkan manajemen puncak serta melibatkan seluruh civitas akademika. Untuk dapat tetap bersaing dengan perguruan tinggi lainnya, prodi harus dapat bersikap proaktif untuk dapat menunjang bahkan malampaui tuntutan akan pendidikan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asaduzzaman et all, (2013), *Service Quality and Student Satisfaction: a case study on private universities in Bangladesh*, International Journal of Economics, Finance and Management Science, SciencePublishing Group.
- Asaduzzaman, E.W., Fornell, C., & Lehmann, D.R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (July), 53-66.
- BAN-PT (2009) *Buku I – Naskah Akademik Akreditasi Program Studi Magister*. BAN-PT, Jakarta.
- BAN-PT, Jakarta.; (2009) *Buku II – Standar dan Prosedur Akreditasi Program Studi Magister BAN-PT*, Jakarta.
- Coskun, Lukman (2014) Investigating the Essential Factors on Student Satisfaction : a case of Alnanian Private University, *Journal of Educational and Social Research*, Vol.4 No.1, MCSER Publishing, Rome-Italy
- Gustopo, Dayal (2003) *Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Mahasiswa Menggunakan Metoda SERVQUAL (Service Quality)*, Tesis Prodi Teknik Industri Pascasarjana ITN Malang.
- Hill, F.M. (1995). *Managing Service Quality in Higher Education: the Role of Students as Primary Consumer*. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- IWA 2:2007, *International Standard, Quality Management Systems – Guidelines for the Application of ISO:2000 in Education*.
- Juran. Joseph M; Godfrey,A. Blanton; (1998); *Juran's Quality Handbook; McGraw Hill Internationak Edition: Industrial/ Plant Engineering Series, Fifth Edition*.
- Legcevic, Jelena; (2009), *Quality GAP Educational Services in Viewpoints os Student*.
- Munawaroh, Munjiati (2000) *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*, Tesis
- Negricea. Costel Illiuta, et all, (2012), Analysis of Causal Links and Relationship Between Higher Education Qulity, Student Satisfaction and Intention, based on Development of a Conceptual Model, Romanian, *Economics and Business Review-Vol.7, No.2*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*
- Ramaiyah, Arivalan et all (2007) *Exploring the Dimensions of Service Quality in Higher Education Research*
- Sakthivel, P.B., Rajendran, G., Raju, R. (2005). *TQM Implementation and Students Satisfaction of Academic Performance. The TQM Magazine* , 17(6), 573-589.
- Zairi, M. (1995). *Total Quality Education for Superior Performance. Training for Quality*, 3(1), 29-35
- Zeithaml, Valarie A; Parasuraman, A; Berry, Leonard L; (1990); *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Press: a Division of Macmillan.Inc, New York*