

# KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN: ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Saiqa Ilham Akbar

Departemen Ekonomika dan Bisnis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia  
Email: Saiqailham88@ugm.ac.id

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa pendidikan tinggi di Yogyakarta berdasarkan kebutuhan dari mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan di Yogyakarta dengan menggunakan model HedPERF. Instrumen HedPERF digunakan sebagai alternatif dari instrumen lain yaitu SERVQUAL karena dianggap lebih mampu menjelaskan gagasan terkait dengan kualitas layanan di pendidikan tinggi. Model HedPERF yang digunakan adalah analisis Quality Function Deployment untuk menghubungkan antara suara konsumen yang berisi kebutuhan dari sisi pengguna jasa dengan suara perusahaan yang berisi parameter-parameter teknis dalam meningkatkan kualitas layanan dari sisi penyedia jasa. Ada enam dimensi dalam model HedPERF yaitu dimensi aspek non akademis, aspek akademis, reputasi, akses, kesesuaian program, dan pemahaman terhadap pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersifat cross-section. Rata-rata dari setiap dimensi kualitas layanan di sisi pengguna jasa dibandingkan dengan faktor-faktor dalam pengelolaan jasa yang mempengaruhi kualitas layanan sehingga informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan.*

**Kata kunci:** HedPERF, Jasa Pendidikan, Kualitas Layanan, QFD

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting dalam menentukan kemajuan suatu bangsa. Pendidikan juga merupakan salah satu komponen utama dalam menentukan kualitas pembangunan manusia di suatu negara. Hal senada diungkapkan oleh Atmanti (2005) yang menyatakan bahwa investasi pada pembangunan manusia dapat meningkatkan produktivitas suatu bangsa. Bahkan pendidikan menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional yang dibuktikan dengan kewajiban alokasi anggaran pemerintah sebesar 20% untuk sektor pendidikan.

Kualitas pendidikan di Indonesia perlu mendapatkan perhatian lebih karena secara relatif masih tertinggal dibandingkan beberapa negara di ASEAN. Menurut data peringkat universitas di dunia berdasarkan QS *university world ranking* tahun 2019, hanya ada tiga

perguruan tinggi di Indonesia yang masuk ke dalam peringkat lima ratus besar yaitu Universitas Indonesia di peringkat 292, Institut Teknologi Bandung di peringkat 359 dan Universitas Gadjah Mada di peringkat 391. Singapura diwakili oleh tiga universitas, Thailand dua universitas, dan Malaysia juga enam universitas.

Meski demikian, beragam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi telah dilakukan oleh pemerintah selaku regulator maupun universitas selaku penyedia jasa pendidikan. Namun perlu juga untuk memperhatikan persepsi kualitas layanan pendidikan dari sisi konsumen atau mahasiswa sebagai penerima jasa pendidikan. Peningkatan layanan dari sisi penyedia jasa atau regulator saja tanpa memperhatikan suara dari pengguna jasa dapat memberikan arah yang melenceng dari kebutuhan pengguna jasa.

Penelitian ini berupaya untuk menghubungkan antara suara penyedia jasa dengan suara pengguna jasa untuk memberikan arah perbaikan yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan jasa pendidikan di Indonesia dengan menggunakan analisis *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD adalah sebuah konsep yang menyediakan kemungkinan untuk menerjemahkan persyaratan yang diinginkan oleh konsumen ke dalam bahasa teknis yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa untuk mengembangkan suatu jasa menjadi lebih baik (Chan & Wu, 2002). Penelitian yang dilakukan oleh Joeng dan Oh (1998) membuktikan bahwa QFD dapat diterapkan dalam pengukuran kualitas jasa yang juga didukung oleh Sahney dan kawan-kawan (2003) yang menerapkan QFD dalam meningkatkan kualitas industri pendidikan. Dengan mengakomodasi *customer requirements* atau keinginan penerima jasa pendidikan dalam hal ini mahasiswa, diharapkan bahwa fokus upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan tinggi yang dilakukan baik oleh pihak universitas selaku penyedia jasa dan pemerintah selaku regulator dapat lebih efektif.

Dalam mengumpulkan data terkait suara konsumen dalam matriks *house of quality* pada QFD, dibutuhkan suatu instrumen yang dapat digunakan untuk menangkap kebutuhan pengguna. Pada umumnya untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, termasuk pada jasa pendidikan, instrumen yang banyak digunakan adalah SERVQUAL (Mulyawan & Sidharta, 2014; Indrawati, 2011). SERVQUAL adalah sebuah skala multi item untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry & Zeithaml, 1988. Penelitian ini berupaya untuk memberikan perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan pengukuran dimensi-dimensi pelayanan jasa pendidikan tinggi menggunakan instrumen yang dikembangkan lebih lanjut dari SERVQUAL yang dikenal dengan HedPERF atau *higher education performance only*.

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, dapat direkomendasikan kebijakan atau arah dalam pengembangan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia yang dapat mengakomodasi kebutuhan mahasiswa

sehingga peningkatan kualitas pendidikan tinggi dapat dilakukan dengan efektif.

Berdasarkan penjabaran di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur kualitas layanan jasa pendidikan di Yogyakarta
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa pendidikan di Yogyakarta
3. Menganalisis faktor-faktor dalam jasa pendidikan yang perlu segera diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pendidikan di Yogyakarta

## KAJIAN PUSTAKA

### *Road Map* Penelitian

Penelitian sebelumnya tentang layanan jasa pendidikan mengasumsikan bahwa jasa pendidikan sama dengan produk jasa lainnya yang cenderung bersifat jangka pendek dan hasilnya dirasakan saat itu juga (Mulyawan & Sidharta, 2014; Indrawati, 2011) sehingga dalam pengukurannya peneliti-peneliti sebelumnya menggunakan instrumen yang sudah biasa digunakan dalam mengukur kualitas jasa layanan produk pada umumnya yaitu SERVQUAL. Namun perlu dipahami bahwa jasa pendidikan memiliki karakteristik yang berbeda yaitu bersifat jangka panjang dan hasilnya dirasakan beberapa tahun setelah menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan perbedaan karakteristik jasa pendidikan, Firdaus (2004) merancang instrumen baru yang dianggap lebih sesuai dalam mengukur kualitas layanan jasa pendidikan yang dikenal dengan sebutan HedPERF. Namun penelitian-penelitian terkait kualitas jasa pendidikan yang menggunakan instrumen tersebut kebanyakan masih berhenti pada pengukuran kualitas itu sendiri. Penelitian ini mencoba melanjutkan upaya para peneliti sebelumnya dengan memanfaatkan instrumen pengukuran kualitas jasa pendidikan HedPERF untuk dapat memberikan masukan terkait perbaikan jasa layanan yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa pendidikan melalui analisis *Quality Function Deployment*.

### Jasa Pendidikan

Dalam memahami perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, perlu

diperhatikan karakteristik jasa pendidikan itu sendiri. Mulyawan & Sidharta (2014) menjabarkan empat karakteristik jasa pendidikan sebagai berikut:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni yang melakukan penyediaan jasa dengan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata seperti ruangan kelas, kursi dan meja, buku, dan lain sebagainya.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa) dalam hal ini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.
3. Jasa berbasis orang dengan intensitas kontak pemberi jasa dengan pengguna jasa tinggi.
4. Hubungan dengan pelanggan berdasarkan pada hubungan keanggotaan. Sistem pemberian jasa dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

Di sisi lain, memandang mahasiswa sebagai satu-satunya konsumen atas pendidikan tinggi dianggap kurang tepat oleh beberapa peneliti. Salah satunya adalah Abdullah (2006) yang menyatakan bahwa mahasiswa merupakan konsumen utama dari jasa pendidikan tinggi namun manfaat lebih luas dari jasa pendidikan tinggi akan dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian pengukuran kualitas jasa pendidikan hanya dengan menggunakan masukan dari mahasiswa terkait dengan layanan yang mereka terima saja menjadi kurang tepat. Saat ini banyak pengukuran kualitas layanan jasa pendidikan dilakukan dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas jasa yang dirasakan oleh mahasiswa melalui instrumen berupa SERVQUAL (Angell, Hefferman & Megicks, 2008).

### **Pengukuran Kualitas Jasa**

SERVQUAL dan pengembangannya, SERVPERF, lebih sesuai untuk mengukur kualitas jasa yang bersifat jangka pendek, sedangkan untuk mengukur jasa pendidikan tinggi yang disampaikan dalam periode yang lebih panjang, instrumen seperti HedPERF dianggap lebih sesuai untuk mengukur kualitas jasa yang bersifat jangka panjang seperti

pendidikan tinggi (Jain & Gupta, 2004). Ketidaksiharian tadi timbul karena dimensi yang ditangkap menggunakan SERVQUAL merupakan persepsi pada suatu titik waktu tertentu yang cenderung dapat berubah dalam periode waktu yang lebih panjang. Sedangkan SERVPERF lebih condong pada konstruk yang berkaitan dengan kinerja layanan saja sehingga kurang dapat menangkap dimensi lain yang seharusnya melekat pada jasa pendidikan sebagai bentuk layanan jasa (Angell, Hefferman & Megicks, 2008).

HedPERF merupakan sebuah skala pengukuran baru yang dirancang secara komprehensif untuk menangkap determinan asli dari kualitas layanan pada pendidikan tinggi yang dikembangkan oleh Firdaus (2004). Instrumen tersebut terdiri dari 41 item yang telah diuji *unidimensionality*, reliabilitas dan validitasnya baik menggunakan faktor analisis eksploratoris maupun konfirmatori. Selain itu, pengujian berupa perbandingan antara HedPERF dengan SERVQUAL dan SERVPERF juga telah dilakukan oleh Abdullah (2006) yang menunjukkan bahwa pengukuran kualitas jasa pendidikan tinggi menggunakan HedPERF menghasilkan estimasi yang lebih reliabel, validitas kriteria dan kontrak yang lebih besar, penjelasan varians yang lebih baik, dan kecocokan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan SERVQUAL dan SERVPERF.

### **Quality Function Deployment**

QFD adalah sebuah sistem untuk menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi persyaratan teknis sesuai karakteristik dan memastikan bahwa hal yang penting akan diprioritas dalam perancangan produk (Delgado-Hernandez, 2007). Jadi, dengan QFD perusahaan bisa menangkap suara dari konsumen sehingga bisa mengidentifikasi kebutuhan konsumen. Dalam penelitian ini, instrumen yang akan digunakan untuk menangkap suara konsumen tersebut adalah HedPERF.

Dalam bukunya, Gaither (2002) mengatakan bahwa tujuan dari QFD adalah untuk mengidentifikasi karakteristik produk yang memerlukan peningkatan. Hasil identifikasi ini nantinya akan dihubungkan dengan Voice of Company untuk menentukan bagian mana yang harus didesain ulang oleh penyedia jasa. Dengan mengetahui

karakteristik produk mana yang perlu didesain ulang, penyedia jasa akan mampu menentukan target operasionalnya. Hasilnya, penyedia jasa akan menghasilkan layanan yang lebih unggul dan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner yang restruktur secara *cross-sectional* pada tahun 2018 terhadap mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan dari tiga universitas berbeda di Yogyakarta yang dipilih untuk mewakili masing-masing universitas perguruan tinggi badan hukum (PTBH), universitas negeri, dan universitas swasta. Kuesioner disebarakan secara acak kepada pengunjung yang telah lebih dari satu tahun menjadi mahasiswa dengan kuota dari masing-masing universitas sebanyak seratus responden yang dirasa cukup untuk menggambarkan persepsi pengguna jasa di masing-masing universitas tersebut. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan responden yang mampu menilai dan memberikan perbandingan atas kualitas layanan yang mereka peroleh.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam alat analisis ini adalah HedPERF yang terdiri atas 2 bagian. Bagian pertama mengukur tingkat kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa saat ini dan bagian kedua mengukur tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi layanan yang diperoleh oleh pengguna jasa. HedPERF ini kemudian disusun dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada pengguna jasa pendidikan di tiga universitas berbeda di Yogyakarta. Setiap bagian dalam kuesioner terdiri atas 41 item pertanyaan yang mewakili enam dimensi kualitas layanan pendidikan tinggi yaitu aspek non akademis, aspek akademis, reputasi, akses, kesesuaian program, dan pemahaman terhadap pengguna. Instrumen penelitian yang akan digunakan terlebih dahulu akan diuji baik validitasnya maupun reliabilitasnya. Menurut Masri Singarimbun (1989: 124) validitas berarti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas berarti prosedur pengujian untuk

melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Jadi untuk menguji apakah pertanyaan yang tertera pada kuesioner penelitian ini memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan dari penelitian ini. Ketika uji validitas menyatakan bahwa alat ukur penelitian ini valid, berarti alat ukur penelitian ini, dalam hal ini kuesioner, mampu mengukur perbedaan yang benar-benar terjadi pada objek yang diukur.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor variabel. Validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada hasil *Cronbach Alpha* pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Butir pernyataan dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung, yang merupakan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif. Butir yang tidak valid akan dikeluarkan dalam pengolahan data selanjutnya.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1989). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan *cronbach's alpha* yang mencerminkan konsistensi internal alat ukur (Hair et al, 1998). Nilai minimal *cronbach's alpha* yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- *Cronbach's alpha* <0,6 = reliabilitas dianggap buruk
- *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima
- *Cronbach's alpha* 0,8-1,0 = reliabilitas dianggap baik

### Quality Function Deployment

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan QFD. Dalam pengembangan QFD ini, digunakan alat ukur HedPERF untuk mengukur pendapat konsumen terkait dengan kebutuhan, tingkat prioritas dan tingkat kinerja pada variabel aspek non akademis, aspek akademis, reputasi, akses, kesesuaian program, dan pemahaman terhadap pengguna. Di sisi lain, identifikasi persyaratan teknis, penghubungan kebutuhan konsumen dengan persyaratan teknis, dan penyusunan matriks dilakukan menggunakan *house of quality* (HoQ) yang merupakan bagian dari QFD. QFD

adalah suatu metode atau alat untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis yang tepat untuk setiap tahap pengembangan dan produksi barang atau jasa (Krajewski, 1999). Jadi dengan QFD, data yang diperoleh dari konsumen dianalisis untuk menganalisis desain pelayanan yang sudah ada, mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan dan kemudian digunakan untuk merumuskan desain pelayanan yang baru yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode ini terdiri atas beberapa matriks yang disebut dengan *quality tables* atau table kualitas. Akan tetapi, hanya dengan satu tabel yang pertama saja, peneliti sudah akan mendapatkan analisis yang cukup lengkap sehingga banyak peneliti yang hanya menggunakan tabel tersebut saja. Tabel tersebut biasa disebut dengan HoQ. Matriks ini berisi voice of customer (VoC) atau kebutuhan konsumen yang dihadapkan pada respon teknis untuk memenuhinya (Delgado-Hernandez, 2007).

Ada tujuh tahapan dalam membangun HoQ menurut Birdogan Baki et. al. (2008).

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna jasa (*customer requirements*).

VoC adalah masukan yang utama dalam proses QFD. Untuk mendapatkannya, ada banyak langkah bisa diambil. Salah satunya adalah dengan survey tertulis menggunakan kuesioner.

- b. Menentukan tingkat prioritas pengguna jasa

Dari kuesioner yang sudah disusun berdasarkan dimensi-dimensi yang ada pada HedPERF, mahasiswa diminta untuk menentukan tingkat prioritas dari item-item pelayanan yang diberikan oleh universitas. Pengguna jasa diminta untuk menentukan tingkat prioritas dengan mengisi kuesioner yang dilengkapi dengan skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Ada 5 tingkatan prioritas dalam kuesioner ini. 1 (satu) menunjukkan bahwa item layanan itu sangat tidak penting hingga 5 (lima) yang menunjukkan bahwa item layanan tersebut sangat penting.

- c. Menentukan tingkat kinerja penyedia jasa (*competitive assessment*)

Mahasiswa yang diminta untuk menjadi responden penelitian ini adalah mahasiswa yang telah menempuh

minimal satu tahun perkuliahan.. Pada bagian kedua dalam kuesioner, mahasiswa diminta untuk menentukan tingkat kinerja pelayanan universitass dengan skala Likert. Poin 1 (satu) menunjukkan bahwa item pelayanan tersebut sangat tidak sesuai dengan pernyataan yang ada di kuesioner hingga poin 5 (lima) yang menunjukkan bahwa item pelayanan tersebut sangat sesuai dengan pernyataan yang tertera dalam kuesioner.

- d. Mengidentifikasi persyaratan teknis (*technical requirements*).

Persyaratan teknis adalah suatu karakteristik desain yang menjelaskan kebutuhan pengguna jasa dalam bahasa pengelola jasa tersebut. Dengan kata lain, persyaratan teknis adalah suatu cara yang dilakukan oleh pengelola untuk merespon kebutuhan konsumen. Informasi mengenai persyaratan teknis ini didapat dari wawancara dengan pengelola universitas atau program studi.

- e. Menghubungkan kebutuhan konsumen dengan persyaratan teknis (*relationship matrix*)

Kebutuhan konsumen ditulis di bagian kiri dari HoQ sedangkan persyaratan teknis ada di bagian atas dari HoQ. Pada table diantara dua bagian itu dibuat suatu matriks yang berisi hubungan antara keduanya. Hubungan ini menunjukkan tingkat hubungan yang ada antara kebutuhan konsumen dan persyaratan teknis. Penentuan keeratan hubungan dilakukan dengan L-shaped diagram dengan menggunakan kategori; 9 untuk hubungan yang kuat, 3 untuk hubungan yang sedang, dan 1 untuk hubungan yang lemah.

Dari penghitungan nilai hubungan akan diketahui persyaratan teknis mana yang mempunyai nilai paling besar pada pemenuhan kebutuhan pengguna jasa. Persyaratan teknis inilah yang nantinya akan masuk pertimbangan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Namun apabila kebutuhan pengguna jasa yang perlu dipenuhi hanya mempunyai hubungan yang lemah dengan persyaratan teknis yang ada, akan timbul kesulitan untuk memenuhinya.

- f. Membuat matriks korelasi antar item persyaratan teknis (*technical requirement*)

Daftar persyaratan teknis yang berhasil didapatkan dari manajemen kemudian diletakkan pada bagian atas dari HoQ. Antara satu persyaratan teknis dengan lainnya, dibuat suatu hubungan dengan matriks berbentuk segitiga untuk menggambarkan keterkaitan diantara mereka. Untuk menjelaskan hubungan tersebut, dibuat beberapa notasi antara lain; untuk menandai hubungan sinergi yang kuat, untuk menandai hubungan sinergi yang lemah, dan untuk menandai hubungan yang mengalami pertentangan.

g. Membuat target-target.

Dalam membuat skor target, semua technical requirements dari universitas dievaluasi. Kemudian, penulis bersama manajemen menentukan skor target antara 0 sampai 100 untuk setiap technical requirements. Skor tersebut dapat dilihat di baris target technical requirements pada HoQ.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis

Dari 90 kuesioner yang disebarkan, terdapat 85 kuesioner yang kembali dan dapat

**Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Program Studi dan Angkatan**

Program Studi	Angkatan					Total
	2014	2015	2016	2017	2018	
Akuntansi	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	22.4%	23,8%
Ekonomi	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	1.2%	5,9%
Hukum Keuangan Islam	2.4%	3.5%	38.8%	0.0%	0.0%	44,7%
Manajemen	0.0%	1.2%	24.7%	0.0%	0.0%	25,9%
Total	2,4%	4,7%	64,7%	4,7%	23,6%	100,00%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan asal prodi responden, 44,7% menempuh program studi hukum keuangan islam, 25,9% menempuh program studi manajemen, 23,8% menempuh program studi akuntansi, dan 5,9% menempuh program studi ekonomika terapan. Sedangkan dari angkatan masuk ke perguruan tinggi, responden didominasi oleh mahasiswa angkata 2016 sebanyak 64,7%, diikuti oleh mahasiswa angkatan 2018 sebanyak 23,6%, mahasiswa angkatan 2015 dan 2017 masing-masing sebesar 4,7% dan mahasiswa angkatan 2014 sebanyak 2,4%.

digunakan dalam analisis sehingga tingkat pengembalian kuesioner tersebut sebesar 94,4%. Responden tersebut terdiri dari 4 program studi di 2 universitas yang berbeda dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Asal Universitas dan Jenis Kelamin**

Universitas	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Total
UGM	8,2%	47,1%	55,3%
UIN Suka	32,9%	11,8%	44,7%
Total	41,1%	58,9%	100%

Sumber: data primer diolah, 2018

Sebanyak 41,1% responden berjenis kelamin laki-laki dan 58,9% lainnya berjenis kelamin perempuan. Mayoritas responden yang berasal dari UGM berjenis kelamin perempuan sedangkan mayoritas responden yang berasal dari UIN Sunan Kalijaga berjenis kelamin laki-laki. Secara total terdapat 55,3% responden yang merupakan mahasiswa UGM dan 44,7% yang merupakan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga.

### Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Bagian pertama dari instrumen HedPERF adalah mengukur tingkat kepentingan dari faktor-faktor kualitas layanan pendidikan. Untuk menguji validitas instrumen tingkat kepentingan dilakukan pengukuran *corrected item-total correlation* menggunakan software SPSS 24. Dengan tabel r hitung untuk tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan total sampel sebanyak 85 sampel, didapatkan nilai r hitung sebesar 0,213. Berdasarkan nilai r hitung tersebut, dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen HedPERF terkait dengan tingkat kepentingan memenuhi syarat yang ditetapkan dalam uji validitas dan

dianggap layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Bagian kedua dari instrumen HedPERF adalah mengukur tingkat kinerja dari faktor-faktor kualitas layanan pendidikan. Untuk menguji validitas instrumen tingkat kinerja dilakukan pengukuran *corrected item-total correlation* menggunakan software SPSS 24. Dengan tabel r hitung untuk tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan total sampel sebanyak 85 sampel, didapatkan nilai r hitung sebesar 0,213. Berdasarkan nilai r hitung tersebut, dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen HedPERF terkait dengan tingkat kinerja memenuhi syarat yang

ditetapkan dalam uji validitas dan dianggap layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

### Metode dan Hasil Pengujian Reliabilitas

Dalam pengujian dilakukan atas 50 sampel, didapati bahwa semua dimensi yang ada dalam kuesioner penelitian ini menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima dan dianggap baik. Jadi, instrument penelitian ini (kuesioner) cukup handal untuk dilakukan berulang-ulang dari waktu ke waktu dengan konsisten.

Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas instrument penelitian yang didasari dari 5 dimensi kualitas dalam HedPERF.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ba	16.1041	3.187	.758	.722
bb	15.9850	3.319	.563	.771
bc	16.3261	3.488	.468	.798
bd	16.4320	2.784	.584	.774
be	16.2221	3.084	.619	.753

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan kriteria yang ditentukan untuk nilai minimal *cronbach alpha* yang masih dapat diterima sebesar 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi tingkat

kepentingan dalam instrumen HedPERF yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ca	15.5167	4.828	.854	.878
cb	15.4015	5.044	.770	.895
cc	15.7123	4.962	.684	.914
cd	15.8564	4.675	.768	.897
ce	15.5740	4.975	.840	.882

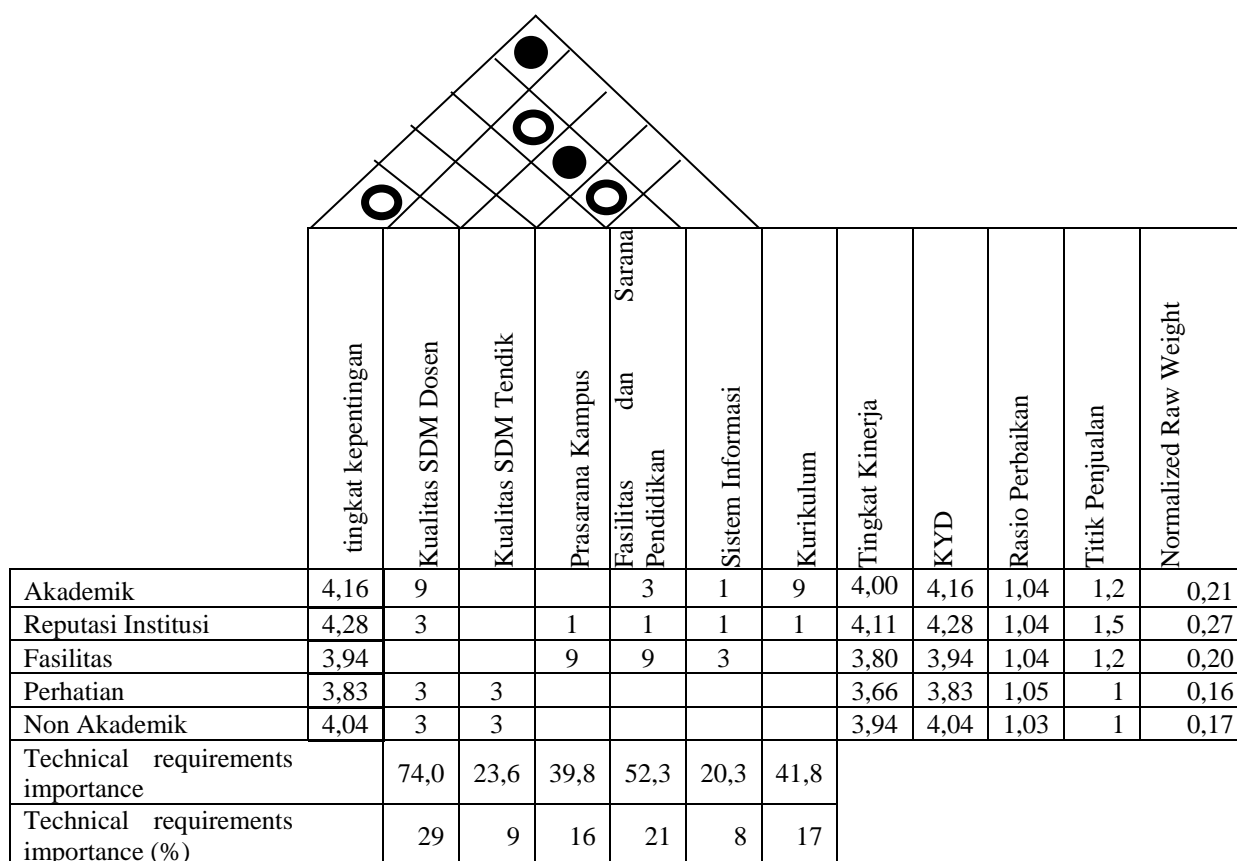
Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan kriteria yang ditentukan untuk nilai minimal *cronbach alpha* yang masih dapat diterima sebesar 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi tingkat kinerja dalam instrumen HedPERF yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

mempunyai tingkat kepentingan tinggi bagi konsumen atau menjadi prioritas konsumen dalam menerima jasa pendidikan. Skor prioritas tertinggi diperoleh oleh dimensi reputasi institusi dengan skor rata-rata 4,28 dengan berturut-turut diikuti oleh dimensi akademik (4,16), dimensi non akademik (4,04), dimensi fasilitas (3,94) dan dengan skor prioritas rata-rata terendah yaitu dimensi non akademik (3,83).

### Pembahasan

Pada bagian kebutuhan konsumen, diketahui dimensi kebutuhan konsumen yang



Gambar 1. Matriks House of Quality

Dari informasi skor rata-rata tingkat prioritas dimensi layanan jasa pendidikan tersebut, manajemen perlu mengutamakan faktor reputasi institusi dan faktor akademik dalam membuat desain pelayanan mereka terhadap mahasiswa karena dua dimensi tersebut memiliki skor rata-rata tingkat prioritas yang paling tinggi (4,28 dan 4,16).

Selain itu manajemen juga perlu memperhatikan ketiga dimensi yang lainnya, faktor akademik, faktor fasilitas, dan faktor perhatian, karena skor rata-rata tingkat prioritas ketiga dimensi tersebut diatas 3 (tiga) yang berarti mahasiswa menganggap ketiga dimensi tersebut penting untuk diperhatikan.

Pada analisis tingkat kinerja layanan jasa pendidikan, didapatkan informasi mengenai skor rata-rata tingkat kinerja layanan untuk masing-masing dimensi kualitas jasa pendidikan. Skor tertinggi didapat pada faktor reputasi dengan skor 4,11, diikuti oleh faktor akademik dengan skor rata-rata 4,00, lalu faktor non akademik dengan skor 3,94, faktor fasilitas dengan skor 3,80, dan faktor perhatian dengan skor 3,66.

Berdasarkan hasil tingkat kinerja layanan tersebut diketahui bahwa jasa pendidikan di Yogyakarta mempunyai

keunggulan pada faktor reputasi dan faktor akademik. Kedua dimensi tersebut merupakan dimensi yang diprioritaskan oleh mahasiswa (berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan). Jasa pendidikan yang menjadi subjek perlu mempertahankan desain pelayanan yang sudah dimiliki saat ini karena desain pelayanan tersebut sudah sesuai dengan skala prioritas konsumen. Akan tetapi, skor untuk tingkat kinerja layanan yang dimiliki oleh jasa pendidikan masih berada dibawah skor kinerja yang diinginkan (KYD) padahal kedua dimensi pelayanan tersebut memiliki tingkat kepentingan layanan tertinggi. Oleh karena itu manajemen perlu melakukan perbaikan-perbaikan untuk setiap dimensi yang ada untuk meningkatkan kinerja layanan yang dimilikinya.

Berdasarkan nilai KYD, faktor pelayanan jasa pendidikan yang mempunyai rasio perbaikan paling rendah adalah faktor non akademik dengan rasio perbaikan sebesar 1,03. Faktor akademik, reputasi institusi, dan fasilitas memiliki *improvement ratio* masing-masing sebesar 1,04. Faktor yang memiliki *improvement ratio* paling tinggi adalah faktor perhatian sebesar 1,05.



Pada hitungan skor *normalized raw weight*, diketahui bahwa *technical requirements* yang mempunyai skor tertinggi adalah faktor reputasi institusi (27%), disusul oleh faktor akademik (21%), dan faktor fasilitas (20%). Tingginya skor tersebut menunjukkan bahwa item-item pelayanan tersebut merupakan kebutuhan konsumen yang penting untuk dikembangkan oleh manajemen jasa pendidikan. Ketiga kebutuhan konsumen tersebut perlu diprioritaskan oleh manajemen dalam melakukan peningkatan pelayanan. Skor *normalized raw weight* terendah ada pada faktor perhatian dengan nilai 16% dan faktor non akademik dengan nilai 17%. Hal ini menunjukkan bahwa item pelayanan tersebut tidak perlu mendapat prioritas dalam pengembangan kualitas layanan jasa pendidikan karena item tersebut tidak begitu berpengaruh pada keberhasilan pelayanan berorientasi konsumen dibanding dengan item pelayanan lainnya.

Dari hasil pembentukan *relationship matrix*, didapat hasil *technical requirements importance* ada pada item kualitas SDM Dosen dengan skor 74. Sedangkan skor terendah dialami oleh sistem informasi sebesar 8,1. Skor ini menunjukkan bahwa pengembangan kualitas layanan di jasa pendidikan di Yogyakarta perlu diprioritaskan pada kualitas SDM Dosen, karena Kualitas SDM Dosen juga berpengaruh pada kualitas SDM tendik dan kurikulum.

Penggunaan HedPERF dalam melakukan analisis QFD pada jasa pendidikan ini memungkinkan diperolehnya variabel yang lebih sesuai dengan sifat industri jasa pendidikan yang berorientasi konsumsi jangka panjang. Instrumen HedPERF dapat membedakan sisi kualitas akademik dan non akademik yang di instrumen kualitas jasa lain belum muncul. Oleh karena itu, penggunaan HedPERF dalam QFD dapat memberikan prioritas yang berbeda atas peningkatan kualitas dosen dan kualitas tenaga kependidikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis *Quality Function Deployment* pada jasa pendidikan di Yogyakarta dengan data primer melalui survey tertulis dengan konsumen dan wawancara dengan manajemen diambil simpulan yang memenuhi tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- a. Kualitas layanan jasa pendidikan di Yogyakarta secara umum sudah dianggap baik meskipun masih diharapkan untuk meningkat. Dari lima faktor layanan pendidikan yang ada dalam HedPERF, 2 faktor sudah dianggap baik dengan skor lebih dari 4 yaitu reputasi institusi dan faktor akademik dari jasa pendidikan tersebut. Sedangkan ketiga faktor lain dianggap cukup baik karena memiliki skor diatas 3,5 dan di bawah 4 yaitu faktor non akademik, faktor fasilitas dan faktor perhatian.

Hal ini dirasa mendukung peran Yogyakarta sebagai kota pelajar yang terdiri dari banyak institusi pendidikan dengan reputasi yang cukup baik serta memiliki sumber daya manusia dosen yang berkualitas. Di satu sisi, terdapat beberapa faktor lain yang perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan kinerjanya untuk dapat bersaing secara global.

- b. Berdasarkan hasil analisis, konsumen jasa pendidikan dalam hal ini adalah mahasiswa menganggap bahwa faktor yang dianggap paling penting dalam suatu layanan jasa pendidikan berturut-turut adalah faktor reputasi institusi, faktor akademik dan faktor non akademik. Ketiganya dianggap penting karena memiliki tingkat kepentingan lebih dari 4. Selain ketiga faktor tersebut, faktor fasilitas dan faktor perhatian juga dianggap cukup penting karena memiliki skor tingkat kepentingan lebih dari 3,5.

Reputasi institusi menjadi faktor yang paling penting karena dipandang dapat mendukung potensi karir lulusannya nanti. Begitu pula dengan faktor akademik, sebagai institusi pendidikan jasa pendidikan tentu harus bertumpu banyak pada faktor akademik seperti dosen dan sistem pendidikannya.

- c. Kelebihan dari QFD adalah kemampuannya untuk menghubungkan antara VoC dengan persyaratan teknis di perusahaan/organisasi. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari VoC yang ditangkap, dapat diketahui faktor-faktor teknis mana yang

perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis, empat faktor teknis yang dianggap perlu diprioritaskan dalam perbaikan untuk dapat meningkatkan kinerja layanan jasa pendidikan adalah Kualitas SDM Dosen, Fasilitas dan Sarana Pendidikan, Kurikulum, serta Prasarana Kampus.

Dengan analisis QFD yang sudah dilakukan, pelayanan yang dikembangkan oleh jasa pendidikan perlu dipertahankan dengan dilakukan beberapa pengembangan. Hal ini terlihat dari skor kinerja faktor layanan jasa pendidikan di Yogyakarta yang belum semuanya memperoleh nilai di atas 4. Hal yang masih perlu dilakukan oleh jasa pendidikan adalah meningkatkan pelayanan mereka pada faktor pelayanan yang mempunyai tingkat kepentingan terhadap keberhasilan layanan konsumen yang tinggi, faktor reputasi institusi dan faktor akademik. Peningkatan pelayanan tersebut bisa dilakukan dengan melakukan peningkatan kualitas SDM Dosen, peningkatan fasilitas dan sarana pendidikan, peningkatan kurikulum, dan peningkatan prasarana kampus.

Untuk penelitian selanjutnya tentang QFD di jasa pendidikan, peneliti menyarankan beberapa hal berikut:

- a. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat, perlu dilakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar serta metode pengambilan sampel dengan metode *probability sampling*.
- b. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan memasukkan jenis instansi pendidikan yang lebih bervariasi untuk dijadikan pembandingan bagi kinerja objek penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. 2006. Measuring service quality in higher education: Three instruments compared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29(1), 71-89.
- Abdullah, F. 2006. The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Angell, R.J., TW. Hefferman & P. Megicks. 2008. Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236-254
- Atmanti, HD. 2005. Investasi sumber daya manusia melalui pendidikan. *Dinamika Pembangunan*, 2(1), 30-39.
- Baki, B., CG. Basfirinci, Z. Cilingir, and I. Murat. 2008. An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Logistic Services: A Case Study from Turkey. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), 106-126.
- Chan, LK. & Wu, ML. 2002. Quality Function Deployment: A Literatur Review. *European Journal of Operational Research*, 143(3), 463-497
- Delgado-Hernandez, DJ., Bampton, KE. & Aspinwall, E. 2007. Quality Function Deployment in Construction. *Construction Management and Economics*, 25(6), 597-609
- Indrawati, A. 2001. Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25-35.
- Firdaus, A. 2004. Managing service quality in higher education sector: a new perspective through development of a comprehensive measuring scale. In *Proceeding of the Global Conference on Excellence in Education and Training: Educational Excellence through Creativity, Innovation & Enterprise*, Singapore.
- Gaither, N and G. Frazier. 2002. *Operation Management*, 9e. Ohio: South-Western
- Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E, Tatham, R. L. and Black, W. C. 1995. *Multivariate data analysis with readings*. Prentice Hall, New Jersey.
- Jain, S.K. and Gupta, G. 2004. Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- Jeong, M. & Oh, H. 1998. Quality function deployment: An extended framework for service quality and customer satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 17(4), 375-390.
- Krajewski, Lee J. dan Larry P. Ritzman. 1999. *Operations Management: Strategy and*

- Analysis. Massachussets: Addison-Wesley
- Mulyawan, A and Sidharta, I. 2014. Determinan kualitas layanan akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(1), 13-24.
- Parasuraman, A., Zeithaml and Berry. 1994. Alternative scale for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 193-194.
- Sahney, S., Banwet, DK. & Karunes, S. 2003. Enhancing quality in education: application of quality function deployment – an industry perspective. *Work Study*, 42(6), 297-309.
- Singarimbun, Masri. 1974. The population of Indonesia: a bibliography (1930-1972). Institute of Pupulation Study, UGM, Yogyakarta.