

**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS JASA PENDIDIKAN
DI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

***IMPLEMENTATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT TO IMPROVE
THE QUALITY OF EDUCATION SERVICE IN UNIVERSITAS ISLAM RIAU***

Suyadi¹, Hafidzah Nurjannah²

Univesitas Islam Riau^{1,2}

suyadi@eco.uir.ac.id¹

ABSTRACT

Competition in higher education institutions requires that these universities must be able to compete with other universities, especially in terms of education services. Where services should be maximized in satisfying students so that our tertiary institutions can be the first choice for students who will continue their studies. The purpose of this study is to find out what attributes are needs and expectations needed by students so that students feel satisfied with the services provided by the university. The population in this study were all active students of the Islamic University of Riau, while the sample selection was performed using Simple Random Sampling techniques of 398 students. The techniques in analyzing the data used are, Kano Model and QFD. The results showed there were 27 attributes, there were 2 answers contained in the canoe model category, including 25 attributes included in the one-dimensional category and 2 attributes included in the attractive category. The quality is still unsatisfactory seen from the calculation of the value of GAP which has 21 negative gap values. From 27 quality attributes, there are 7 priority attributes that need to be improved and there are 10 technical responses that must be improved to meet student satisfaction.

Keywords : *Quality Function Deployment and Quality of Education Service*

ABSTRAK

Persaingan Perguruan Tinggi yang semakin pesat menuntut perguruan tinggi tersebut harus dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya terutama dalam hal pelayanan jasa pendidikan. Dimana pelayanan harus lebih dimaksimalkan dalam memuaskan mahasiswa sehingga perguruan tinggi kita dapat menjadi pilihan pertama untuk mahasiswa yang akan melanjutkan belajarnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atribut apa yang menjadi kebutuhan dan harapan yang diperlukan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Islam Riau sedangkan pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* sebanyak 398 mahasiswa. Adapun teknik dalam menganalisa data yang digunakan yaitu, Model Kano dan QFD. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 27 atribut terdapat 2 jawaban yang terdapat pada kategori model kano antara lain 25 atribut termasuk kategori *one dimensional* dan 2 atribut yang termasuk kategori *attractive*.

Kualitas masih kurang memuaskan dilihat dari perhitungan nilai GAP yang terdapat 21 nilai gap negatif. Dari 27 atribut kualitas terdapat 7 atribut prioritas kebutuhan yang harus diperbaiki dan terdapat 10 respon teknis yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* dan Kualitas Jasa Pendidikan

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi di Indonesia, membuat kondisi persaingan pasar perguruan tinggi sebagai suatu institusi yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan selalu memenuhi kebutuhan serta keinginan para pengguna jasa (Suhendar 2014). Kualitas yang dimaksud dalam perguruan tinggi berupa kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan (Hutabri, 2017) untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.

Kualitas dan ilmu pengetahuan merupakan target yang sulit dipahami dalam banyak pelayanan (Nurjannah et al., 2020), terkadang merupakan pekerjaan yang bersifat *intangibile* yang artinya tidak dapat dilihat, dicium dan didengar namun dapat dirasakan oleh pelanggan (Maulia et al., 2013). Selain itu, perguruan tinggi harus dapat memberikan atribut yang menjadi prioritas kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi tersebut mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya (Nurjannah et al., 2019).

Dalam upaya peningkatan kualitas jasa ada beberapa alat analisis pengukuran antara lain *Quality function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang digunakan untuk membuat perencanaan produk atau jasa yang dilakukan oleh tim pengembangan dengan mencari keinginan dan kebutuhan pelanggan kemudian mengevaluasi usaha-usaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Penelitian terhadap kualitas perlu dilakukan oleh Khamseh (2011). dalam upaya meningkatkan kualitas jasa dengan tujuan peningkatan mutu pelayanan jangka panjang dan untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa yang ada di Riau khususnya pada Universitas Islam Riau. Perguruan tinggi swasta yang ada di kota pekanbaru, yang beralamat di Jl Kaharuddin Nasution No 133 pekanbaru, Riau, yang didirikan oleh Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI).

Sehingga masalah yang dihadapi Universitas Islam Riau adalah terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai, Terdapat layanan yang kurang memuaskan oleh sebagian mahasiswa seperti lamanya pengurusan surat menyurat. Pelayanan yang kurang memuaskan di beberapa departemen seperti pelayanan perpustakaan yang sering terjadinya sistem error saat peminjaman buku, serta terdapat beberapa lahan parkir yang tidak memadai di beberapa fakultas. Kerusakan pada *Electronik Gate (E-Gate)* yang mengakibatkan petugas melakukan pemeriksaan manual yang menjadikan antrian keluar pada Universitas Islam Riau. Sehingga penelitian ini mengangkat topik *Quality Function Deployment (QFD)* untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan pada Universitas Islam Riau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Riau dengan mahasiswa aktif sebagai sampel sebesar

394 orang yang penentuan jumlah sampelnya dihitung menggunakan formulasi slovin. Sedangkan pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model *Quality Function Deployment* (QFD) dan matrik *House of Quality* (HoQ). Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan interview kepada pihak Lembaga Penjamin Mutu (LPM) dan mahasiswa untuk mendapatkan atribut yang diperlukan dalam membuat angket yang nantinya akan diuji validitas dan reliabilitas kemudian disebarakan kembali kepada mahasiswa selaku pengguna jasa pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data *Quality Function Deployment* (QFD)

Untuk menggunakan model QFD, penelitian ini menggunakan analisis matrik *House of Quality* (HoQ). HoQ digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi keinginan mahasiswa yang akan dihubungkan dengan karakteristik kualitas laanan akademik kampus sehingga menghasilkan hubungan antara keinginan mahasiswa dan dengan karakteristik universitas dalam matrik hubungan. Selain itu, dari matrik HoQ dapat menunjukkan antar hubungan yang kuat, sedang, lemah, dan tidak memiliki hubungan sehingga korelasi tersebut akan diperoleh target nilai yang akan digunakan sebagai tingkatan prioritas dalam pengembangan, peningkatan, dan pengendalian setiap karakteristik kualitas pelayanan terhadap mahasiswa (Suhendar 2014).

Matrik *House of Quality* (HoQ) Kebutuhan dan Harapan Pelanggan (*Customer Needs and Benefits*)

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi, interview, dan

penyebaran angket/kuesioer kepada mahasiswa guna mendapatkan informasi terkait apa yang menjadi kebutuhan dan keingin mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan yang harus diberikan oleh pihak kampus yaitu Universitas Islam Riau. Tabel 1 berikut merupakan atribut yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang terdiri dari 100 responden.

Tabel 1. Atribut Keinginan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan

No	Atribut
1	Seleksi calon mahasiswa baru dilaksanakan secara selektif dan cepat
2	Pelayanan akademik secara online dan manual efektif dan cepat
3	Staff akademik melayani dengan tulus hati, ramah dan sabar
4	Staff administrasi akademik tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi
5	Informasi akademik mudah diperoleh, cepat dan akurat
6	Proses pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa.
7	Prosedur pendaftaran dan pembayaran uang perkuliahan jelas
8	Fasilitas kelas (meja, kursi, papan tulis, pendingin ruangan, infocus) memadai
9	Fasilitas kesehatan memadai
10	Fasilitas kegiatan olahraga memadai
11	Fasilitas perpustakaan yang memadai (buku, jurnal proceeding, dan artikel)
12	Tersedianya akses e-library
13	Lingkungan kampus bersih aman (ada security dan cctv)
14	Kemudahan akses internet
15	Tersedianya labor komputer yang memadai
16	Ketersediaan sarana parkir
17	Tersedianya sarana mushala/mesjid dan toilet yang bersih
18	Pengajaran sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)
19	Dosen mematuhi jadwal perkuliahan yang ditetapkan

20	Metode penilaian dan prosedur penilaian dilakukan secara transparan dan subyektif
21	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik
22	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian
23	Sebagai pembimbing akademis, dosen dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah perkuliahan
24	Kemampuan berorganisasi
25	Kemampuan penggunaan informasi akademik (sikap)
26	Kemampuan berbahasa internasional
27	Kemampuan membaca Al-qur'an

Sumber : Data Olahan (2019)

Penentuan Prioritas Kebutuhan

Analisis prioritas kebutuhan dibutuhkan untuk memperoleh nilai *adjusted importance* yang dapat digunakan untuk memperoleh nilai prioritas respon teknis yang diperlukan

Technical Response (Parameter Teknik, Pengembangan Bahasa Pelanggan)

1. Meningkatkan pengembangan kurikulum berdasarkan KKNI
2. Meningkatkan pengembangan dosen melalui pendidikan dan pelatihan
3. Melakukan audit mutu
4. Meningkatkan sistem pelayanan akademik
5. Meningkatkan sistem pelayanan administrasi
6. Meningkatkan penggunaan laboratorium
7. Meningkatkan fasilitas internet
8. Meningkatkan e-library
9. Meningkatkan sarana dan prasarana oleh pihak manajemen perguruan tinggi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas. Dibawah ini merupakan hasil dari perioritas kebutuhan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Prioritas Kebutuhan

No	Atribut	Kepentingan	GAP	Adjusted Importance	%	Rank
1	Seleksi calon mahasiswa baru dilaksanakan secara selektif dan cepat	4,55	-1,51	13,74	7,09	
2	Staff akademik melayani dengan tulus hati, ramah dan sabar	4,55	-1,51	13,74	5,03	7
3	Staff administrasi akademik tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi.	4,47	-1,09	9,74	6,32	5
4	Informasi akademik mudah diperoleh, cepat dan akurat	4,47	-1,37	12,25	4,77	
5	Proses pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa.	4,49	-1,03	9,25	7,09	4
6	Prosedur pendaftaran dan pembayaran uang perkuliahan jelas.	4,55	-1,51	13,74	2,53	
7	Fasilitas kelas (meja, kursi, papan tulis, pendingin ruangan, infocus) memadai.	4,46	-0,55	4,91	5,77	

No	Atribut	Keperntingan	GAP	Adjusted Importance	%	Rank
8	Fasilitas kesehatan memadai.	4,58	-1,22	11,18	5,67	
9	Fasilitas kegiatan olahraga memadai.	4,36	-1,26	10,99	7,52	
10	Fasilitas perpustakaan yang memadai (buku, jurnal proceeding, dan artikel).	3,92	-0,93	14,58	4,79	1
11	Tersedianya akses e-library.	4,6	-1,01	9,29	5,41	
12	Lingkungan kampus bersih aman (ada security dan cctv)	4,23	-1,24	10,49	4,32	
13	Kemudahan akses internet.	4,55	-0,92	8,37	6,80	
14	Tersedianya labor komputer yang memadai.	4,61	-1,43	13,18	4,88	
15	Ketersediaan sarana parkir.	4,46	-1,06	9,46	4,22	6
16	Tersedianya sarana mushala/mesjid dan toilet yang bersih.	4,49	-0,91	8,17	4,66	
17	Pengajaran sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS).	4,61	-0,98	9,04	2,88	2
18	Dosen mematuhi jadwal perkuliahan yang ditetapkan	4,43	-0,63	5,58	4,04	3
19	Metode penilaian dan prosedur penilaian dilakukan secara transparan dan subyektif	4,45	-0,88	7,83	2,85	
20	Staff administrasi akademik tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi.	4,38	-0,63	5,52	3,28	
21	Sebagai pembimbing akademis, dosen dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah perkuliahan.	4,35	-0,73	6,35	0,10	
22	Kemampuan berorganisasi	3,07	-0,03	0,18	7,09	

Sumber : Data Olahan (2019)

Penentuan Response Teknis

Prioritas respon teknis didapatkan dengan cara mengalikan *adjusted importance* dengan nilai pada matriks hubungan antara kebutuhan konsumen dan respon teknis. Pada matriks hubungan, hubungan sangat kuat bernilai sembilan, hubungan kuat bernilai tiga dan hubungan lemah bernilai satu. Hasil analisis prioritas teknis yang diperoleh dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Analisis Prioritas Respon Teknis

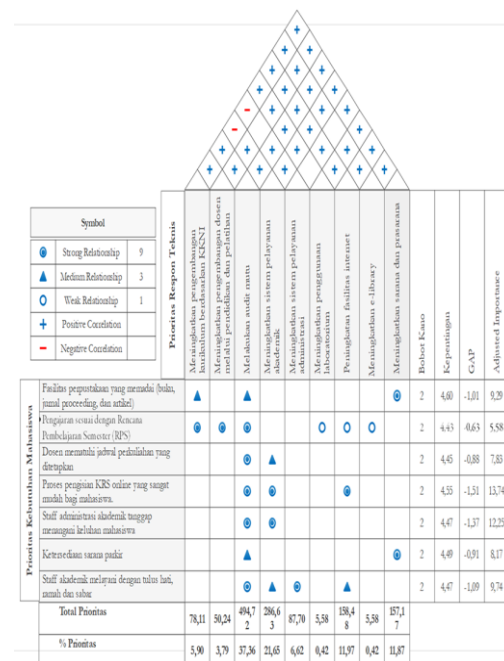
No	Respon Teknis	Prioritas	%
1	Meningkatkan pengembangan kurikulum berdasarkan KKNI	78.11	5.90
2	Meningkatkan pengembangan dosen melalui pendidikan dan pelatihan	50.24	3.79
3	Melakukan audit mutu	494.72	37.36
4	Meningkatkan sistem pelayanan akademik	286.63	21.65
5	Meningkatkan sistem pelayanan administrasi	87.70	6.62
6	Meningkatkan penggunaan laboratorium	5.58	0.42
7	Meningkatkan fasilitas internet	158.48	11.97
8	Meningkatkan e-library	5.58	0.42
9	Meningkatkan sarana dan prasarana	157.17	11.87

Pada tabel 3 terdapat empat perioritas respon teknis yang harus dilakukan lembaga perguruan tinggi swasta pada Universitas Islam Riau untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yakni dengan melakukan audit mutu, meningkatkan sistem pelayanan

akademik, meningkatkan fasilitas internet, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Hamengkubuwono (2017) dalam penelitiannya juga menemukan pentingnya peran audit mutu internal pada perguruan tinggi dalam membantu meningkatkan kualitas dari perguruan tinggi.

Matriks House of Quality (HoQ)

Matriks ini menjelaskan atribut yang dapat dijadikan sebagai parameter oleh Universitas Islam Riau dalam memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh mahasiswa terkait pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Gambar tersebut dapat dilihat pada Gambar 1. *House of Quality*



Gambar 1. House of Quality

PENUTUP Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Ada tujuh atribut yang menjadi prioritas kebutuhan mahasiswa yang harus dipenuhi oleh pihak kampus yaitu Fasilitas perpustakaan yang memadai (buku, jurnal proceeding, dan artikel), Pengajaran sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), dosen mematuhi jadwal kuliah yang telah ditetapkan, proses pengisian KRS online yang mudah bagi mahasiswa, Staff administrasi akademik tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi, Ketersediaan sarana parkir, Staff akademik melayani dengan tulus hati, dan ramah dan sabar.
2. Berdasarkan pada analisis prioritas respon teknis, terdapat empat yang harus dilakukan lembaga perguruan tinggi swasta pada Universitas Islam Riau untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yakni dengan melakukan audit mutu, meningkatkan sistem pelayanan akademik, meningkatkan fasilitas internet, serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Saran

Pada nilai adjusted importance yang dapat digunakan untuk memperoleh nilai prioritas respon teknis yang terdiri antara lain: Fasilitas perpustakaan yang lengkap (buku, ruang baca, kamar mandi, komputer), Dosen menyediakan rencana pelaksanaan pembelajaran/ RPP, Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa, Staff administrasi akademik tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa, Ketersediaan sarana parkir, Staff akademik (TU) melayani mahasiswa dengan ramah. Dari prioritas respon teknis diatas pihak manajemen perguruan tinggi Universitas Islam Riau sebaiknya memperbaiki dan

meningkatkan kualitas untuk memenuhi kepuasan mahasiswa, mencapai visi misi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamengkubuwono, H. (2017). Implementasi Audit Mutu Internal Pada Perguruan Tinggi Agama. *BELAJEA: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 55.
- Hutabri, E. (2017). Penerapan Metode Kano dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. Sumatra Barat: *Jurnal Edik Informatika*.
- Khamseh, A. (2011). Integrating Kano's Model into Quality Function Deployment (QFD) to Optimally Identify and Prioritize the Needs of Higher Education (case study: Engineering Faculty of Tarbiat Moallem University). Institute of Interdisciplinary Business Research.
- Maulia, E., Matondang A. R. & Ginting R. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan. *Jurnal Teknik Industri USU*. 2(1): 1-7.
- Nurjannah, H., Mardianty, Desy, H, Restu, S., Efi (2020). The Implementation of Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) to Optimize the Quality of Higher Education in Indonesia. *Espacios* 41(6): 26.

- Nurjannah, H., Mardianty, D. (2019). Integrasi Model Kano Ke Dalam QFD Untuk Mengoptimalkan Kualitas Perguruan Tinggi Di Provinsi Riau. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3(1): 136–44.
- Suhendar, E. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Faktor Exacta* 7(4): 372–86.