



Analisa Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus: Bagian PSA (Pelayanan Satu Atap di ITATS))

Ainur Rahmania Dj Amahala¹, Suparto²
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Indonesia^{1,2}
nbiarabma99@gmail.com

Diserahkan tanggal 25 Januari 2024 | Diterima tanggal 20 Maret 2024 | Diterbitkan tanggal 30 Maret 2024

Abstract:

Higher education becomes not only the center of knowledge but also a place to explore and improve all aspects of excellent service that can improve its image. Therefore, every university will be increasingly required to always provide good service because students are always looking for the one that provides the best service for them. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, or ITATS, is the most complete and qualified engineering college in East Java. However, there are still deficiencies in service quality that need to be improved, such as the quality of service for new student registration. The registration service at ITATS is still quite complicated, inefficient, and ineffective. This study aimed to determine the attributes of service quality and improve service performance in the future. It employed the service quality (*servqual*) and quality function deployment (*QFD*) methods. The results of the ITATS service quality research indicated that the biggest gap was in the assurance dimension, with a value of -0.39. Meanwhile, the employee was the attribute with the highest level of importance that could provide services effectively and efficiently.

Keywords: HOQ, Service, Quality, QFD, Servqual

Abstrak :

Perguruan tinggi tidak hanya dipandang selaku sentral ilmu pengetahuan. Namun perguruan tinggi diminta agar mengeksplorasi dan menaikkan semua segi pelayanan prima yang dapat berdampak pada kenaikan citra perguruan tinggi. Oleh karena itu, saat ini antar perguruan tinggi akan semakin dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang bagus sebab mahasiswa selalu mengejar perguruan tinggi yang melakukan pelayanan terbaik untuknya. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya atau ITATS merupakan perguruan tinggi teknik terlengkap dan berkualitas di Jawa Timur. Namun masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti halnya kualitas pelayanan pada pendaftaran mahasiswa baru. Karena di ITATS sendiri pelayanan pendaftarannya cukup rumit dan kurang efisien serta tidak efektif. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut terhadap kualitas pelayanan serta meningkatkan pelayanan kinerja dimasa yang akan datang. Hal ini dilakukan dengan menerapkan metode *Service Quality* (*servqual*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*). Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan ITATS dapat diketabui bahwa gap terbesar berada pada dimensi assurance dengan nilai sebesar -0,39. Serta atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi pertama adalah karyawan mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: fHOQ, Jasa, Kualitas, QFD, Servqual

Copyright © 2024, Author

This is an open-access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



PENDAHULUAN

Pada kondisi saat ini dengan kondisi zaman yang bertambah maju, hal ini berpengaruh terhadap tingginya keinginan masyarakat buat melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi. Pendidikan yang tinggi dirasa oleh masyarakat dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dan bermutu. Hal ini sesuai dengan dengan visi dan misi Perguruan Tinggi ialah lembaga pembuat dan penghasil SDM ulung selaku jembatan di dalam melahirkan unggulan unggulan kampus yang bisa bertarung di pasar global (Marthalina, 2018).

Pada kelanjutannya perguruan tinggi bukan hanya dipandang selaku sentral ilmu pengetahuan, namun di bidang lain perguruan tinggi diminta agar mengeksplorasi dan menaikkan semua segi pelayanan prima yang dapat berdampak pada kenaikan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang jelek akan meninggalkan citra perguruan tinggi itu sendiri (Arifah, 2016). Oleh karena itu, saat ini antar Perguruan Tinggi akan semakin dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang bagus sebab mahasiswa selalu mengejar perguruan tinggi yang melakukan pelayanan terbaik untuknya. Pola baru Tata laksana pendidikan tinggi mengacu pada lima pilar: “kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi”.

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya atau dikenal dengan nama ITATS merupakan perguruan tinggi teknik terlengkap dan berkualitas di Jawa Timur. Berdiri sejak tahun 1963 yang saat itu bernama Akademi Teknik Surabaya (ATS), kemudian tahun 1984 menjadi ITATS. ITATS merupakan perguruan tinggi yang baik berkualitas namun dalam kualitasnya masih terdapat sebuah kekurangan yang perlu diperbaiki sebagai halnya kualitas pelayanan dalam pendaftaran mahasiswa baru. Karena pada halnya di ITATS sendiri pelayanan pendaftarannya cukup rumit dan kurang efisien serta tidak efektif. Di mana sekitar 15% CAMABA pindah perguruan tinggi dikarenakan regulasi yang rumit, banyak calon mahasiswa yang harus melewati beberapa tahap yang dimana tahap itu terkadang berulang baik telah mengisi secara online maupun manual dengan mengisi hardcopy yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Hal ini perlu diperbaiki agar calon mahasiswa tidak pindah ke perguruan tinggi lain. Dengan mempermudah dan mempersingkat pengisian data diri mahasiswa baru layanan ini diharap dapat mengatasi sistem pendaftaran yang rumit dan kurang efisien.

Berdasarkan hal itulah salah satu cara dalam analisis Servqual dan QFD sehingga pelayanan jasa dapat terpenuhi oleh keinginan CAMABA (calon mahasiswa baru). Servqual sendiri merupakan alat untuk mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas layanan yang diberikan adalah layanan yang diberikan sudah sama dengan ekspektasi CAMABA (calon mahasiswa baru) atau lebih rendah dari ekspektasi CAMABA (calon mahasiswa baru), atau layanan itu juga melebihi ekspektasi CAMABA.

Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penelitian atau sifat global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”. Sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang CAMABA terima atau peroleh. Harapan merupakan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin CAMABA terima.

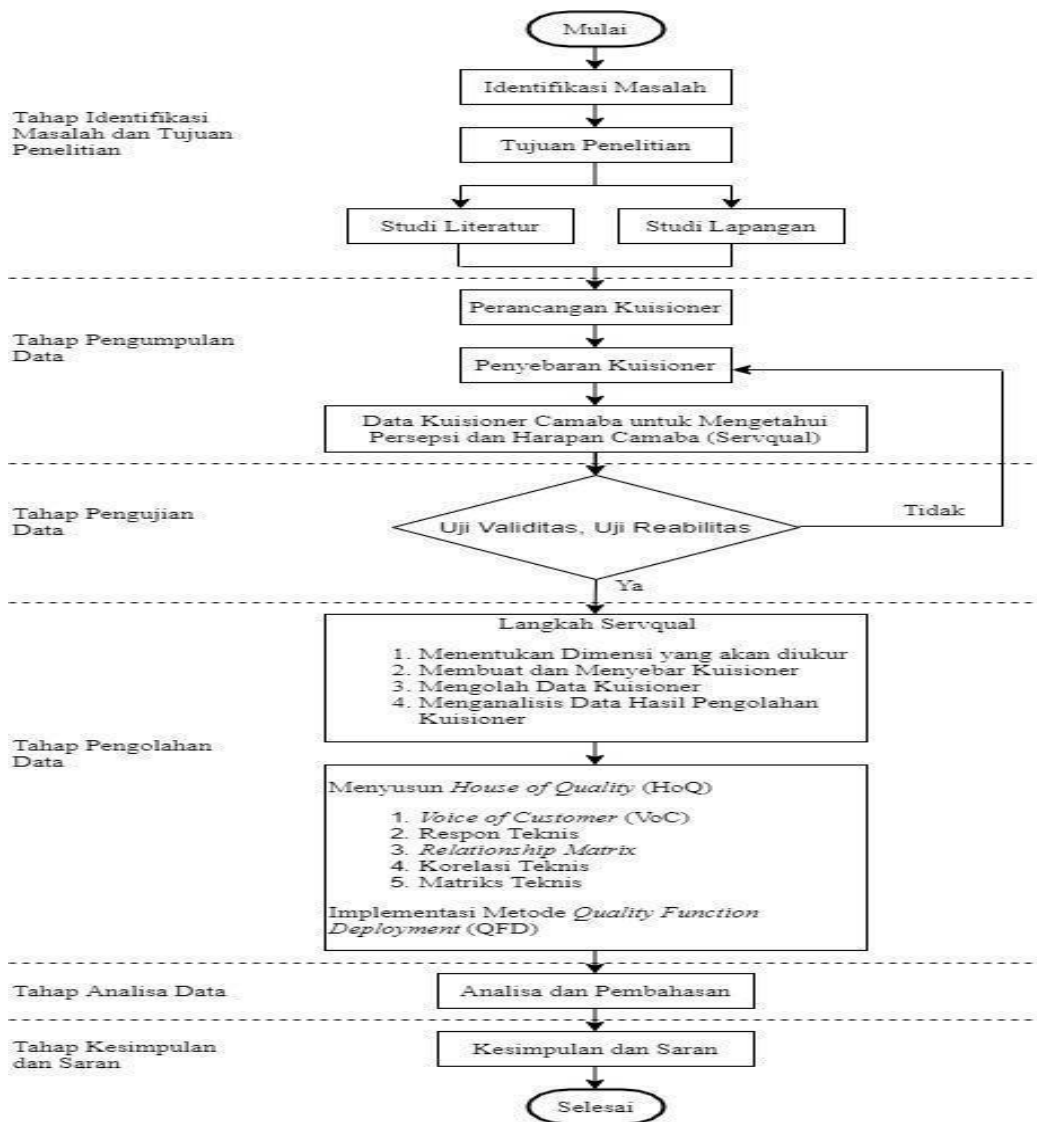
Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode dalam perencanaan maupun pengembangan suatu produk secara terperinci serta dapat mengevaluasi kriteria suatu produk ataupun jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan calon mahasiswa baru (Pratama, 2018). Gaspersz dalam (Pratama, 2018) memberikan pengertian. *Quality Fuction Deployment* adalah suatu metode untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan CAMABA menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan suatu desain kualitas untuk menghasilkan institusi yang secara sistematis menyebarkan (*deploying*) hubungan antara keinginan dan keterkaitan tersebut. Dengan menggunakan metode QFD, Institusi dapat mengetahui harapan dan persepsi CAMABA terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga membuat CAMABA puas.

Tujuan dari QFD menurut Lou Cohen dari (Wihardias, 2015) tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan CAMABA, tetapi juga berusaha melampaui harapan-harapan CAMABA sebagai cara untuk berkompetisi dengan pesaingnya, sehingga diharapkan CAMABA tidak menolak dan tidak komplein, tetapi malah menginginkannya. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan diatas didapatkan judul penelitian untuk peneliti sebagai berikut: “Analisa Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus: Bagian PSA (Pelayanan Satu Atap) DI ITATS)”.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menggunakan metode QFD menjadi nilai tambah bagi suatu institusi pada proses desain dan pengembangan produk. Institusi akan memiliki keunggulan dalam bersaing menciptakan produk ataupun layanan jasa yang dapat memuaskan mahasiswa tahun pertama. Suatu penjabaran mengenai langkah – langkah dalam penelitian yang dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang akan diteliti. Sehingga dalam bab ini akan dijelaskan secara terstruktur yang nantinya akan dibagi pada beberapa tahap. Dari tahap tersebut nantinya akan disajikan sebuah flowchart metodologi penelitian. Berikut beberapa tahapan dalam metode penelitian yang dapat disajikan pada gambar 1 adalah:

Gambar 1. Tahapan dalam Metode Penelitian



Gambaran Umum Perusahaan

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS) adalah perguruan tinggi khusus di bidang teknologi yang mengutamakan pengembangan sumber daya manusia di kawasan Indonesia Timur. Sampai saat ini dengan empat fakultas dan 11 jurusan di program sarjana serta dua program studi Pasca Sarjana didukung 450 tenaga pengajar dan paruh waktu. Terkait perannya mencerdaskan sebagai acuan melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Visi dari ITATS adalah menjadi perguruan tinggi unggul, mandiri, bermartabat dan inovatif di bidang sains, teknologi dan seni, bertaraf internasional berwawasan lingkungan dan menjamin keberlanjutan. ITATS memiliki beberapa Misi yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Menyelenggarakan Pendidikan Tinggi berstandar Nasional dan Internasional.
2. Menyelenggarakan Penelitian di bidang Sains, Teknologi dan Seni.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berkontribusi kepada pengembangan IPTEKS.
4. Menjalin kerjasama dalam bidang Tri Dharma bertaraf Nasional dan Internasional.
5. Menciptakan lulusan berkompentensi di bidangnya, berwawasan lingkungan dan mampu beradaptasi dengan perkembangan IPTEKS, berbudi luhur dan berakhlak mulia.

Tujuan Pendidikan ITATS yang disebutkan sebagai berikut.

1. Terselenggaranya pendidikan tinggi berstandar nasional dan internasional.
2. Terselenggaranya penelitian di bidang sains, teknologi, dan seni.
3. Terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat yang berkontribusi kepada pengembangan ipteks.
4. Terjalinnnya kerjasama dalam bidang tri dharma bertaraf nasional dan internasional.
5. Terciptanya lulusan berkompentensi di bidangnya, berwawasan lingkungan dan mampu beradaptasi dengan perkembangan ipteks, berbudi luhur dan berakhlak mulia.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan berikut disajikan dalam tabel rancangan kuesioner pada tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

No	Karakteristik Kualitas Layanan	Harapan					Persepsi				
		1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP	1 STP	2 TP	3 C	4 P	5 SP
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)											
1	Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih										
2	Ketersediaan tempat ibadah yang bersih										
3	Tersedianya fasilitas Internet yang lancar										
4	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan PSA										
5	Tersedianya fasilitas penunjang TV, Wifi, media										
6	Tersedianya fasilitas										

	tempat parkir yang nyaman dan bersih											
<i>Reliability</i> (Kehandalan)												
7	Kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada camaba											
8	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan camaba											
9	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada camaba											
10	Kemampuan melayani camaba dengan baik											
11	Karyawan mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien											
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)												
12	Karyawan memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab saat menerima keluhan camaba dengan tepat dan memuaskan											
13	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan											
14	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan camaba											
15	Karyawan dalam melayani camabadengan sungguh-sungguh											
16	Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan urusan yang diinginkan camaba											
<i>Assurance</i> (Jaminan)												
17	Ketepatan informasi yang diberikan Karyawan dalam melayani camaba											
18	Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada camaba											
19	Tempat parkir camaba dijamin aman											
20	Camaba merasa aman saat melakukan pembayaran biaya-biaya											

21	Menyajikan air bersih untuk fasilitas toilet											
<i>Empathy</i> (Perhatian)												
22	Karyawan yang memberikan saran terbaik tentang pilihan camaba											
23	Karyawan yang menerima camaba dengan senyum, sapa, dan salam ramah											
24	Karyawan berkemampuan memperlakukan camaba dengan penuh perhatian											
25	Perhatian karyawan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh camaba											
26	Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan camaba											
27	Karyawan memberikan penjelasan ekstra tentang segala sesuatu yang dibutuhkan camaba											

Source: (Pratama, 2018)

Deskripsi Responden

Responden awal (sampel awal) dalam penelitian ini adalah CAMABA di ITATS sebanyak 35 orang yang melakukan pengisian kuesioner dan wawancara. Dari 35 sampel terpilih yang diisi dengan benar sebanyak 31 sedangkan kuisisioner yang tidak di isi dengan benar sebanyak 4 kuisisioner. Sehingga proporsi jumlah kuisisioner yang benar yaitu $(p)=31/35$ dan proporsi kuisisioner yang dianggap salah $(q)=4/35$. Dari sampel awal tersebut maka dapat di dihitung sampel minimum yang harus diambil berdasarkan rumus Bernoulli:

$$n \geq \frac{\left(z \frac{\alpha}{2}\right)^2 p \cdot q}{e^2}$$

Di mana :

n = jumlah sampel minimum α = tingkat keyakinan (95%)

$Z (\alpha/2)$ = nilai distribusi normal (1,96)

e = tingkat kesalahan (5%)

p = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar

q = proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah

Diketahui :

$$\frac{\alpha}{2} = \frac{10\%}{2} = 5\% = 0,05$$

$$z \frac{\alpha}{2} = 1,65$$

$$e = 10\% = 0,1$$

Jawab :

$$n \geq \frac{e^2 \left(\frac{z \frac{\alpha}{2}}{2} \right)^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$\geq \frac{(1,65)^2 \cdot (0,89)(0,11)}{(0,1)^2}$$

$$= \frac{2,722 \cdot 0,097}{(0,1)^2}$$

$$n \geq \frac{0,267}{0,01} = 26,7 \approx 27$$

Analisa dan Pembahasan

Pada bagian kelima dari laporan penelitian ini menjelaskan bahwa dilakukan analisa dan hasil dari laporan penelitian skripsi, dan selanjutnya menguraikan tentang data-data yang telah dikumpulkan dalam pengolahan data yang kemudian dianalisa dengan analisa Servqual dan QFD.

Analisa Servqual

Dari pengolahan data yang telah dilakukan di Bab IV mengenai kesenjangan antara kepuasan Camaba dengan kepentingan Camaba dengan menggunakan 5 dimensi dan 27 atribut pelayanan didapatkan bahwa rata-rata sebesar -0,0788 dan gap terbesar berada pada dimensi assurance dengan nilai sebesar -0,39. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi Camaba bahwa pelayanan PSA ITATS masih belum memenuhi harapan secara penuh.

Servqual Score berfungsi sebagai dasar untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga perlu dilakukan perbaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Maka disimpulkan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah, Berdasarkan identifikasi atribut dengan servqual terhadap kualitas pelayanan PSA ITATS diketahui terdapat 27 atribut dari 5 dimensi Servqual yang ada di antaranya dari Tangible 6 atribut yakni: (1) Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih, (2) Ketersediaan tempat ibadah yang bersih, (3) Tersedianya fasilitas internet yang lancar, (4) Kebersihan kerapian kenyamanan ruangan PSA, dan (5) Tersedianya fasilitas penunjang TV, Wifi, media, (6) Tersedianya fasilitas tempat parkir yang nyaman dan bersih. *Relability* 5 atribut yakni: (1) Kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada camaba (2) Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan camaba (3) Memberikan pelayanan tepat waktu kepada camaba (4) Kemampuan melayani camaba dengan baik; dan (5) Karyawan mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. *Responsiveness* 5 atribut yakni: (1) Karyawan memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab saat menerima keluhan camaba dengan tepat dan memuaskan, (2) Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan, (3) Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan.

Camaba, (4) Karyawan dalam melayani camaba dengan sungguh-sungguh; dan 5) Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan urusan yang diinginkan camaba.

Assurance 5 atribut yakni: (1) Kecepatan informasi yang diberikan karyawan dalam melayani camaba, (2) Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada camaba (3) Tempat parkir camaba dijamin aman, (4) Camaba merasa aman saat melakukan pembayaran biaya-biaya, dan (5) Menyajikan air bersih untuk fasilitas toilet. *Empaty* 6 atribut yakni: (1) Karyawan yang memberikan saran terbaik tentang pilihan camaba, (2) Karyawan yang menerima camaba dengan senyum, sapa dan salam ramah, (3) Karyawan berkemampuan memperlakukan camaba dengan penuh perhatian, (4) Perhatian karyawan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh camaba; dan (5) Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan camaba, Karyawan memberikan penjelasan ekstra tentang segala sesuatu yang dibutuhkan camaba. Berdasarkan hasil perhitungan servqual score dan level of importance diketahui bahwa hasil score menandakan negatif yang dimana bahwa masih belum memenuhi keinginan camaba. Beberapa atribut yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi di antaranya: (1) Karyawan mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, (2) Perhatian karyawan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh camaba; 3) Menyajikan air bersih untuk fasilitas toilet, (4) Ketepatan informasi yang diberikan karyawan dalam melayani camaba, dan (5) Tersedianya fasilitas penunjang TV, Wifi, dan Media.

Berdasarkan hasil perhitungan absolute importance dan relative importance terhadap respon teknis diketahui beberapa aspek respon teknis memiliki nilai yang lebih tinggi dari lainnya sehingga layak untuk diprioritaskan, di antaranya adalah: (1) Menerapkan SOP pelayanan terhadap Camaba, (2) Meningkatkan dan melengkapi fasilitas yang ada, (3) *Respose time* pelayanan yang cepat, (4) Menambahkan line call centre terhadap kritik dan saran, dan (5) Standarisasi waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Harapan, E., & Tobari. (2019). *Manajemen Kepemimpinan pada Lembaga Pendidikan Islam. Manajemen, Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*. Tp.
- Hanggara, F.D., & Efranto, R.Y. (2016). *Analisis Kualitas Layanan Berbasis Servqual Terintegrasi dengan Metode QFD*. Universitas Brawijaya.
- Hartanti, F.T., & Hariastuti, N.L. (2015). Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya. *Sntekpan III*.
- Kristianto, A.W. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Retail X Surabaya dengan Pendekatan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment. *Tesis*.
- Larasati, D., Pratignyo, L.S., & Sofiyat, A.I. (2022). Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Sem. Baut dan Manufkatur. *Artikel*. Vol. 4 No. 1.
- Mujiya, M. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Servqual:Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK Regional 1 Sumatera. *Sistem dan Manajemen Industri*, Vol. 1 No. 2.
- Munaba, A., & Sumartono, B. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment. *Online*. Universitas Dirgantara Marsekal Suryadama Jakarta.
- Nugraha, L. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality di LBPP Lia Martadinata Kota Bandung. *Online Itenas*. Vol. 3, No. 1.
- Pradana, Y., & Lucitasari, D.R. (2019). Penerapan Metode Servqual untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *OPSI*, Vol. 12 No. 1.

- Pratama, K. A. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality pada PT OSG Indonesia. *Tugas Akhir*.
- Putra, D.W. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Konsumen Menggunakan Metode Service Quality dan Fuzzy untuk Mengetahui Kualitas Layanan di CV. Pondok Rizqi Rejo. *Senastitan*.
- Septianto, A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Integrasi Servqual dan QFD Pada PT GCL. *Skripsi*.
- Sutartiah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif*, 7(1).
- Wihardias, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa pada Jurusan Manajemen Bisnis dengan Metode Servqual dan QFD. *Sains dan Terapan*.
- Yulianto, E.E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan QFD pada Restoran Carnis Surabaya*. Untag Surabaya.