

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA PELAYANAN PENDIDIKAN DI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS BUNG HATTA

Agil Putra Frima¹⁾, M. Nursyaifi Yulius²⁾

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

Email: rengat1997@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan manajemen mutu pendidikan yang populer dengan istilah total quality education (TQE) menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan pendidikan. Tujuan penelitian ini menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan pendidikan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta sehingga jasa pelayanan pendidikan bisa ditingkatkan, mengidentifikasi tingkat kesesuaian jasa pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dengan menggunakan metode service quality. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dengan menggunakan metode Servqual. Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan jasa pelayanan pendidikan. Hasil nilai persepsi kepuasan tertinggi yaitu Tenaga pendidik Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan. Persepsi kepentingan tertinggi yaitu Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di perpustakaan dan Tenaga pendidik memiliki kompetensi di bidangnya. Tingkat kesenjangan tertinggi yaitu Tenaga pendidik dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik, Tingkat kesesuaian tertinggi yaitu Tenaga pendidik menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan.

Kata kunci : Jasa Pelayanan Pendidikan. Kepuasan Pelanggan, Servqual.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan loyalitas konsumen bahkan berkemungkinan besar untuk menarik konsumen baru. Apabila konsumen menjadi loyal dan terpuaskan, kemungkinan besar akan terjadi promosi gratis dari mulut ke mulut ke konsumen lainnya. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan bergantung pada kepuasan para konsumennya dan kepuasan bisa tercipta apabila perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk “pelanggan utama” adalah mahasiswa yang secara langsung menerima jasa, “pelanggan kedua” yaitu orang tua, gubernur atau sponsor mahasiswa yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi, dan “pelanggan ketiga” yaitu pihak yang memiliki peran penting, meskipun tidak langsung seperti pemerintah, dunia industri dan masyarakat secara keseluruhan. Jadi, suatu institusi pendidikan tersebut akan disebut berkualitas apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Sumatera Barat khususnya kota Padang yang memiliki 11 Universitas, 3 Politeknik, 1 Institut, 22 Sekolah Tinggi dan 24 Akademik. Persaingan dalam memperebutkan calon mahasiswa akan semakin ketat. Tuntutan akan pelayanan dari konsumen akan semakin besar dan tentunya setiap konsumen dalam hal ini mahasiswa pastinya ingin memperoleh pelayanan pendidikan yang baik dan optimal.

Berkaitan dengan hal diatas, pihak Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Institusi. Salah satu cara untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel kepuasan pelanggan terhadap jasa pendidikan yang didapatkan dari hasil kuesioner terbuka sebagai berikut:

Tabel 1 Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pendidikan

Var.	Keterangan
X1	Keadaan ruang perkuliahan yang sesuai untuk kebutuhan pembelajaran
X2	Alat, media, dan fasilitas pembelajaran yang baik serta cukup untuk mendukung kebutuhan

pembelajaran mahasiswa

- X3 Laboratorium yang memiliki peralatan lengkap dan layak pakai untuk mendukung proses praktikum mahasiswa
- X4 Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di perpustakaan
- X5 Toilet yang layak dan bersih
- X6 Kesesuaian biaya Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa dengan fasilitas yang didapatkan
- X7 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta melayani kebutuhan mahasiswa dengan tepat, jelas dan sesuai
- X8 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memberikan materi ajar yang jelas dan tepat waktu
- X9 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta mendampingi, mendukung dan memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa
- X10 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan
- X11 FTI Universitas Bung Hatta menyediakan bimbingan akademik bagi mahasiswa
- X12 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik
-
- X13 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta membantu mahasiswa dalam memahami materi perkuliahan
- X14 FTI Universitas Bung Hatta menjaga informasi akademik mahasiswa
- X15 Kurikulum yang digunakan pada FTI Universitas Bung Hatta dalam proses perkuliahan sesuai dengan kebutuhan kerja
- X16 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memiliki kompetensi di bidangnya
- X17 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta bertanggung jawab penuh atas pengolahan nilai akhir mahasiswa
- X18 Tenaga kependidikan FTI Universitas Bung Hatta memberikan informasi mengenai lomba, beasiswa, seminar, lowongan pekerjaan dan lain-lain untuk mahasiswa
- X19 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta mampu memahami dan memberikan perhatian atas kebutuhan dan masalah mahasiswa
- X20 Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memberikan inspirasi dan motivasi kepada mahasiswa

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil servqual didapat hasil masing-masing dimensi tersebut didapatkan nilai persepsi rata-rata kepuasan tertinggi ialah 4,65 pada X10 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan, persepsi rata-rata kepentingan tertinggi ialah juga 4,65 pada X4 yaitu Ketersediaan buku-buku sebagai sumber pendukung pembelajaran mahasiswa di

perpustakaan dan X16 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta memiliki kompetensi di bidangnya, tingkat kesenjangan tertinggi ialah - 0,85 pada X12 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa untuk keperluan akademik, tingkat kesesuaian tertinggi ialah 100,2 pada X10 yaitu Tenaga pendidik FTI Universitas Bung Hatta menggunakan metode, media dan alat yang mendukung proses perkuliahan

DAFTAR PUSTAKA

- Suparman. 2008. *Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan*. Dalam *Warta Widyaiswara*, Edisi Desember 2008.
- Fathoni. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Dalam *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding).
- Ikhsan, Angga Hicoan M. 2020. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* Pada Fakultas Teknologi Industri (studi kasus: universitas bung hatta). Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. Padang
- Sulistiyowati1, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suef. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel*.
- Mc Leod, R. (2007). *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). "Service improvements in public services using *Servqual*", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:2002, MBNQA dan HACCP*. Penerbit Gramedia
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Lean Six Sigma For Manufacturing And Service Industries*. Penerbit Gramedia
- Jongkey Mulia, Sri Widaningrum dan Amelia Kurniawati. 2011. *Usulan Perbaikan Layanan Jasa Paket Regular Express (Studi Kasus pada PT Tiki JNE Bandung*. Vol. 02, No. 23
- Mayangsari, Novi. 2013. *Evaluasi Pengendalian Internal Menggunakan Metode Lean Six Sigma Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Pada Aktivitas Pengiriman Barang PT. Olivia Arlly Belle Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 2, No. 2