



Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Institut Teknologi Garut

Hilmi Aulawi¹, Rina Kurniawati², Agi Ferdiansyah Sunarya³

Jurnal Kalibrasi
Institut Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Email : jurnal@itg.ac.id

¹hilmi_aulawi@itg.ac.id
²rina_kurniawati@itg.ac.id
³1903077@itg.ac.id

Abstrak – Tujuan dari penelitian ini membuat Gambaran kepuasan mahasiswa tentang kualitas pelayanan di Institut Teknologi Garut (ITG) dan membuat rencana perbaikan bagi ITG dalam proses melakukan pelayanan. Hal ini dilakukan dengan metode *service quality* yang bertujuan untuk membuat Gambaran kepuasan mahasiswa dan *quality function deployment* untuk membuat rencana perbaikannya. Untuk perencanaan perbaikan dilakukan penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa ITG dari angkatan 2019 – 2023 yang populasinya 1427 dengan sampel 100 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel *proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ITG masih belum memenuhi harapan mahasiswa untuk pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi harapan mahasiswa untuk pelayanan didapatkan lima prioritas pelayanan untuk diperbaiki dengan sebanyak tujuh respon teknis pihak ITG. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan untuk setiap atribut pelayanan yang ada.

Kata Kunci – *House of Quality*; Kualitas Pelayanan; *Quality Function Deployment*.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan memegang peran sangat signifikan dalam meningkatkan mutu individu sebagai sumber daya manusia. Institusi pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan [1]. Perguruan tinggi merupakan penyedia jasa yang berkontribusi pada bidang Pendidikan. Keberhasilan dari layanan pendidikan ini ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan pendidikan, yaitu peserta didik dan masyarakat. [2]. Dalam perguruan tinggi juga didalamnya terdapat pelayanan akademik yang dimana pelayanan akademik ini dapat diukur oleh dimensi kualitas yaitu dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan akademik dengan dimensi kualitas *service quality* yaitu : (1) *Tangibles* (bukti fisik dari kualitas layanan) ; (2) *Emphaty* (sikap empati dan perhatian dengan mengakui nilai-nilai pribadi individu mahasiswa, seperti mengingat nama mahasiswa); (3) *Ressponsiveness* (kemampuan merespons keinginan mahasiswa dan ketersediaan untuk memberikan bantuan dalam pelayanan akademik secara tepat dan cepat); (4) Keandalan atau *reability* (kemampuan atau ketepatan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan); (5) Jaminan atau *assurance* (jaminan atau keyakinan, perilaku yang beretika, kesopanan, keramahan, dan kepercayaan yang diberikan oleh staf institusi) [3].

Berdasarkan data LPM ITG terdapat sebanyak 102 indikator dengan indeks kepuasan 4.8 yang masuk kategori penilaian tinggi. Namun terdapat beberapa indikator penilaian yang belum digunakan ITG. Berikut indikator yang dapat diterapkan untuk mengukur kualitas layanan yang sebelumnya belum digunakan ITG diantaranya: fasilitas kantin yang memadai, kelengkapan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa, jaringan

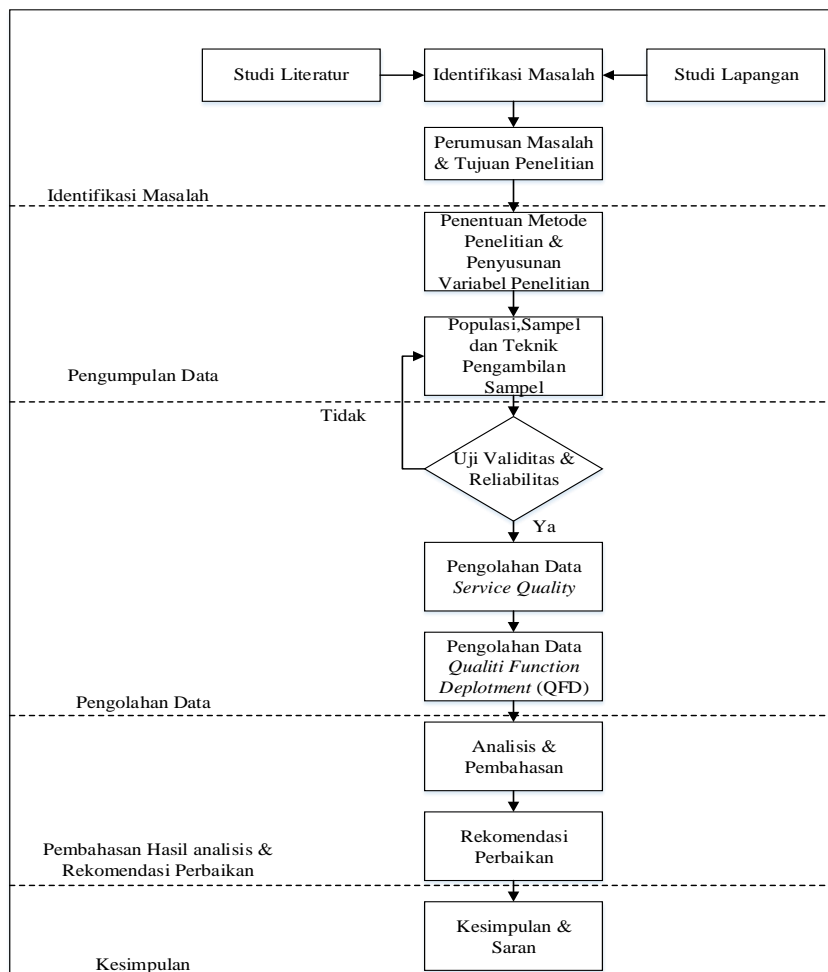
wifi yang bisa digunakan oleh mahasiswa memadai, fasilitas parkir yang memadai, adanya keamanan satpam yang mumpuni, fasilitas olahraga memadai untuk mahasiswa, ketersediaan taman, penggunaan e-learning mudah, penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi dalam aktivitas ekstrakurikuler, kebebasan mengikuti aktivitas ekstrakurikuler, fasilitas untuk kegiatan ekstrakurikuler memadai, kemudahan mendapatkan informasi tentang nilai (kartu hasil studi atau transkrip nilai), pelayanan akademik ramah, kemudahan mendapatkan informasi beasiswa, peluang mendapatkan beasiswa, kemudahan dalam proses pembayaran kuliah, kejelasan informasi waktu perkuliahan (kalender akademik), kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan, kejelasan informasi pembayaran spp/biaya perkuliahan, transparansi indikator penilaian sejak awal perkuliahan, dan kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan [4].

Pada penelitian [5] pengukuran kualitas layanan digunakan metode Analisis *gap V* dengan dimensi Kualitas TERRA (*Tangibles, Emphathy, Reability, Recessponsiveness, Assurance*). Kemudian kualitas layanan juga dapat diukur dengan metode regresi linier berganda untuk menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa [6]. Selain itu pengukuran kualitas layanan juga dapat dilakukan dengan metode *service quality* yang digunakan untuk menunjukkan selisih negatif dalam skor pada atribut layanan dan *quality function deployment* digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan [7]. Selain itu metode *quality function deployment* juga diterapkan pada pelayanan poliklinik untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanannya [8].

Berdasarkan penelitian terdahulu yang melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa dengan metode regresi linier dan metode analisis *gap V* dengan dimensi kualitas TERRA, maka penelitian ini dilakukan dengan metode *Service Quality* dan *Quality Funtion Deployment* yang sebelumnya sedikit digunakan pada bidang pendidikan serta pada penelitian ini menggunakan dimensi kualitas yang berbeda dari penelitian terdahulu yaitu: fasilitas (*facilities*), kompetensi tenaga pengajar (*attribute of professors*), aktivitas ekstrakurikuler (*extracurricular activities*), bimbingan akademik & administrasi (*academic advising & administration*). Kemudian hasil dari peneitian ini dapat membantu ITG untuk memperbaiki kualitas layanannya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan penelitian dalam penelitian ini disajikan dalam diagram alur berikut.



Gambar 1: Diagram Alur

Berikut merupakan penjelasan tahapan penelitian yang dilakukan:

1. Identifikasi Masalah
 - a. Identifikasi masalah dilakukan dengan studi literatur dan studi lapangan. Studi literatur yang dilakukan peneliti yaitu mengkaji beberapa dasar teori yang relevan untuk digunakan dalam proses penelitian yang bersumber dari jurnal. Sedangkan studi lapangan dilakukan peneliti dengan langsung mengamati di lapangan yaitu di ITG.
 - b. Perumusan Masalah & Tujuan Penelitian
Penelitian ini difokuskan mengenai perbaikan kualitas pelayanan akademik dengan metode *Service Quality* dan QFD sehingga kualitas pelayanan akademik di ITG dapat menjadi lebih baik.
2. Pengumpulan Data
 - a. Penentuan Metode penelitian & Penyusunan Variabel Operasional
Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Variabel Operasional akan disusun berdasarkan Dimensi kualitas yang telah ditentukan.
 - b. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
Populasi dalam penelitian ini yaitu 1427 mahasiswa ITG dengan sampel 100 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel *proportionate Stratified Random Sampling*.
3. Pengolahan Data
 - a. Uji Validitas
Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria keputusan jika r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} > r_{Tabel}$ maka valid, jika r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} < r_{Tabel}$ maka tidak valid, dan jika r_{hitung} bernilai negatif dan $r_{hitung} < r_{Tabel}$ maka tidak valid.
 - b. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *cronbach's alpha* dengan *software* IBM SPSS. Ketika koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* $\geq 0,70$ maka instrumen dalam kuesioner dikatakan reliabel.

- c. Pengolahan data *Service Quality*
 - 1) Perhitungan harapan mengenai pelayanan jasa;
 - 2) Perhitungan kenyataan mengenai pelayanan jasa;
 - 3) Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan
- d. Pengolahan data *Quality Function Deployment (QFD)*
 - 1) Analisis Kebutuhan pelanggan (*Customer Requirement*);
 - 2) Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*);
 - 3) Analisis Respon Teknis (*Technical Requirement*);
 - 4) Menentukan Matriks Korelasi (*Correlation Matrix*);
 - 5) Menentukan *Relationship Matrix*;
 - 6) Perhitungan Nilai bobot Aspek Teknis.
4. Pembahasan Hasil analisis & Rekomendasi Perbaikan
 - a. Analisis & Pembahasan
Langkah analisis ini dilakukan untuk menganalisis hasil dari pengolahan data *service quality* dan QFD untuk memperoleh rekomendasi perbaikan.
 - b. Rekomendasi Perbaikan
Setelah dilakukan analisis dan pembahasan dari *service quality* dan QFD maka akan didapat rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan ITG untuk meningkatkan kualitas layanannya
5. Kesimpulan
 - a. Kesimpulan dan Saran
Langkah ini didalamnya terdapat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi ITG dan Peneliti selanjutnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Variabel Operasional

Variabel Operasional didapatkan berdasarkan pernyataan kuesioner yang telah ditentukan untuk mengukur harapan dan kinerja kualitas pelayanan pada ITG.

Tabel 1: Variabel Operasional

Dimensi Kualitas	No	Indikator	Ringkasan
Fasilitas(facilities)	1	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	Ruang kuliah bersih
	2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	Ruang kuliah Sejuk
	3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (PC & TV digital)	Ketersediaan Sarana pembelajaran(PC & TV Digital)
	4	Fasilitas perpustakaan memadai	Perpustakaan Memadai
	5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	Laboratorium Relevan
	6	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	Toilet Cukup dan Bersih
	7	Fasilitas Kantin yang memadai	Kantin Memadai
	8	Kelengkapan fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa	Fasilitas Ibadah Memadai
	9	Jaringan Wifi yang bisa digunakan oleh mahasiswa memadai	Wifi Memadai
	10	Fasilitas parkir yang memadai	Parkir Memadai
	11	Adanya Keamanan satpam yang mumpuni	Satpam Mumpuni
	12	Fasilitas Olahraga memadai untuk mahasiswa	Fasilitas Olahraga Memadai

Dimensi Kualitas	No	Indikator	Ringkasan
Kompetensi Tenaga Pengajar (<i>Attribute of professors</i>)	13	Ketersediaan Taman	Tersedia Taman
	14	Penggunaan E-Learning Mudah	E - learning Mudah
	15	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	Materi Kuliah Jelas
	16	Bahan ajar yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	Kelengkapan Bahan ajar
	17	Dosen memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif	Pemberian nilai Objektif
	18	Dosen datang tepat waktu dari kontrak perkuliahan	Ketepatan waktu dosen
	19	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa	Penerimaan saran oleh dosen
	20	Dosen dapat berkomunikasi bersahabat dengan mahasiswa	Dosen ramah
	21	Transparansi indikator penilaian sejak awal perkuliahan	Transparansi penilaian
	22	Kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan	Kemudahan mendapat bahan kuliah
Extracurricular Activities (<i>Aktivitas Ekstrakurikuler</i>)	23	Penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi dalam aktivitas ekstrakurikuler	Penghargaan Prestasi
	24	Kebebasan mengikuti aktivitas ekstrakurikuler	Kebebasan Aktivitas Ekstrakurikuler
	25	Fasilitas untuk kegiatan ekstrakurikuler memadai	Fasilitas Ekstrakurikuler Memadai
Bimbingan Akademik & Administrasi (<i>Academic advising & administration</i>)	26	Kemudahan mendapatkan informasi tentang nilai (KHS atau Transkrip Nilai)	Mudah mendapatkan informasi nilai (KHS atau Transkrip Nilai)
	27	Pelayanan Akademik Ramah	Pelayanan Ramah
	28	Peluang mendapatkan beasiswa	Peluang Beasiswa
	29	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	Kemudahan Informasi Beasiswa
	30	Kemudahan dalam proses pembayaran kuliah	Kemudahan Pembayaran Kuliah
	31	Kejelasan informasi waktu perkuliahan (kalender akademik)	Kejelasan Waktu Perkuliahan
	32	Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan	Mendapatkan informasi Pekerjaan
	33	Kejelasan informasi pembayaran SPP/biaya perkuliahan	Mendapatkan informasi Pembayaran

Berdasarkan Tabel 1 diatas terdapat informasi untuk dimensi; indikator; dan ringkasan yang digunakan untuk kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa untuk menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan oleh mahasiswa.

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa ITG dengan sampel 100 mahasiswa didapatkan karakteristik berdasarkan angkatan terdiri dari 19% angkatan 2019; 25% angkatan 2020; 28% angkatan 2021; dan 28% angkatan 2022. Sedangkan karakteristik berdasarkan program studi dari kuesioner penelitian ini terdiri dari 11% Arsitektur; 10% Sistem Informasi; 36% Teknik Industri; 20% Teknik Informatika; dan 23% Teknik Sipil.

C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen sah atau valid dalam mengukur sebuah variabel penelitian [9]. Pada penelitian ini dilakukan dengan 100 sampel responden dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 2: Uji Validitas

Dimensi Kualitas	r hitung		R tabel	Keputusan
	Diharapkan	Dirasakan		
Fasilitas(facilities)	0.2215	0.2369	0.1966	Valid
Kompetensi Tenaga Pengajar (Attribute of professors)	0.4724	0.2972	0.1966	Valid
Extracurricular Activities(Aktivitas Ekstrakurikuler)	0.2757	0.2341	0.1966	Valid
Bimbingan Akademik & Administrasi (Academic advising & administration)	0.3161	0.3271	0.1966	Valid

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh atribut pernyataan yang dikelompokkan berdasarkan dimensi kualitas memiliki nilai $r_{hitung} > r_{Tabel}$, maka seluruh atribut pernyataan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi kuesioner jika dilakukan pengukuran ulang [10]. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS. Ketika koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* $\geq 0,70$ maka intrumen dalam kuesioner dikatakan reliabel.

Tabel 3: *cronbach's alpha*

Atribut	Diharapkan	Dirasakan
<i>Cronbach's alpha</i>	0.956	0.930

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh informasi jika seluruh instrument kuesiner memiliki koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* $\geq 0,70$, maka intrumen dalam kuesioner dikatakan reliabel.

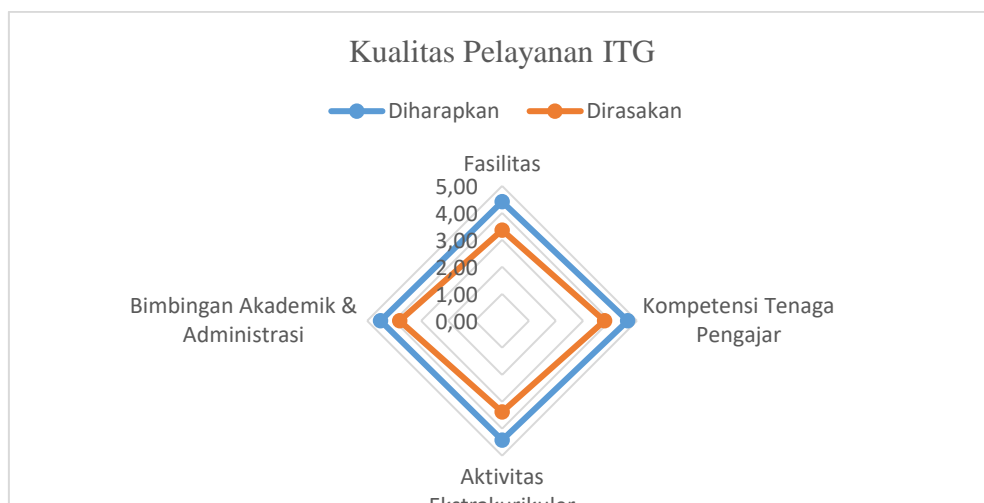
D. Service Quality

Pengukuran *service quality* ini digunakan untuk menganalisis *gap* dari pelayanan yang diharapkan dan pelayanan [11]. Data yang diperlukan untuk analisis *gap* ini yaitu data pelayanan diharapkan dan data pelayanan dirasakan dari responden yang telah di uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4: *Service Quality*

Dimensi Kualitas	Diharapkan	Dirasakan	Gap
Fasilitas(facilities)	4.41	3.36	-1.05
Kompetensi Tenaga Pengajar (Attribute of professors)	4.66	3.80	-0.86
Extracurricular Activities(Aktivitas Ekstrakurikuler)	4.42	3.38	-1.04
Bimbingan Akademik & Administrasi (Academic advising & administration)	4.46	3.80	-0.71
Total	4.50	3.58	-0.92

Berdasarkan Tabel 4 diatas diketahui bahwa dimensi kualitas yang memiliki *gap* terbesar yaitu Fasilitas(facilities) dengan nilai (-1,05) dan dimensi kualitas yang memiliki *gap* terkecil yaitu Bimbingan Akademik & Administrasi (Academic advising & administration) dengan nilai (-0,71). Setelah didapatkan nilai *gap* pelayanan yang diharapkan dan dirasakan, untuk menunjukkan keadaan kualitas pelayanan ITG dengan setiap dimensi kualitas akan diperlihatkan dengan diagram radar.



Gambar 2: Diagram Radar Service Quality

Berdasarkan Gambar 2 diketahui bahwa Perhitungan service quality juga telah dilakukan perhitungan dengan hasil yang didapatkan yaitu nilai *gap* untuk masing – masing atribut dan juga dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Seluruh dimensi pelayanan masih belum mampu memenuhi harapan mahasiswa dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0.91. Dimensi kualitas yang memiliki *gap* terbesar yaitu Fasilitas(*facilities*) dan dimensi kualitas yang memiliki *gap* terkecil yaitu Bimbingan Akademik & Administrasi (*Academic advising & administration*). Nilai *gap* untuk keseluruhan pelayanan yaitu (-0,93), artinya kualitas pelayanan ITG dikategorikan kurang puas. Sedangkan untuk setiap atribut didapatkan atribut dengan nilai *gap* terbesar adalah Wifi memadai dengan skor (-1,88) dan Atribut dengan nilai *gap* terkecil adalah Satpam Mumpuni (-0,49). Hasil perhitungan *gap* setiap atribut pernyataan diatas akan diolah pada metode *quality function deployment*.

E. Quality Function Deployment

Penyusunan *Quality Function Deployment* ini bertujuan untuk mengembangkan layanan yang sudah ada sebelumnya agar lebih baik kedepannya [12]. Dalam penyusunan *quality function deployment* ini menggunakan *house of quality* [13]. Berikut langkah – langkah *Quality Function Deployment*:

1. Analisis Kebutuhan Pelanggan (*Customer Requirement*)
Kebutuhan pelanggan ini didapatkan dari setiap atribut pelayanan yang ada pada dimensi layanan *service quality* yang terdapat dalam kuesioner.
2. *Planning Matrix*
Berikut hasil perhitungan matriks perencanaan yang telah dilakukan.

Tabel 5: *Planning Matrix*

Atribut Pernyataan	Dirasakan	Diharapkan (goal)	IR	ITC	LOI	SP	RW	NRW	Prioritas
Wifi Memadai	2.56	4.32	1.69	4.46	-1.76	1.5	-4.46	0.07	1
Fasilitas Olahraga Memadai	2.52	4.12	1.63	3.77	-1.6	1.5	-3.92	0.06	2
Mendapatkan Bahan Perkuliahan	2.68	4.27	1.59	4.17	-1.59	1.5	-3.8	0.06	3
Kantin Memadai	2.72	4.23	1.56	4.16	-1.51	1.5	-3.52	0.06	4
Tersedia Taman	2.77	4.2	1.52	4.14	-1.43	1.5	-3.25	0.05	5

Berdasarkan Tabel 5 diatas diketahui bahwa terdapat lima prioritas atribut layanan yang akan diperbaiki yaitu: Jaringan Wifi yang bisa digunakan oleh mahasiswa memadai; Fasilitas Olahraga memadai; Kemudahan mendapatkan informasi pekerjaan; Fasilitas Kantin yang memadai; dan Ketersediaan Taman.

3. Analisis Respon Teknis (*Technical Requirement*)

Respon teknis didapatkan dari hasil diskusi dengan pihak ITG untuk memenuhi keinginan mahasiswa untuk setiap atribut layanan yang ada.

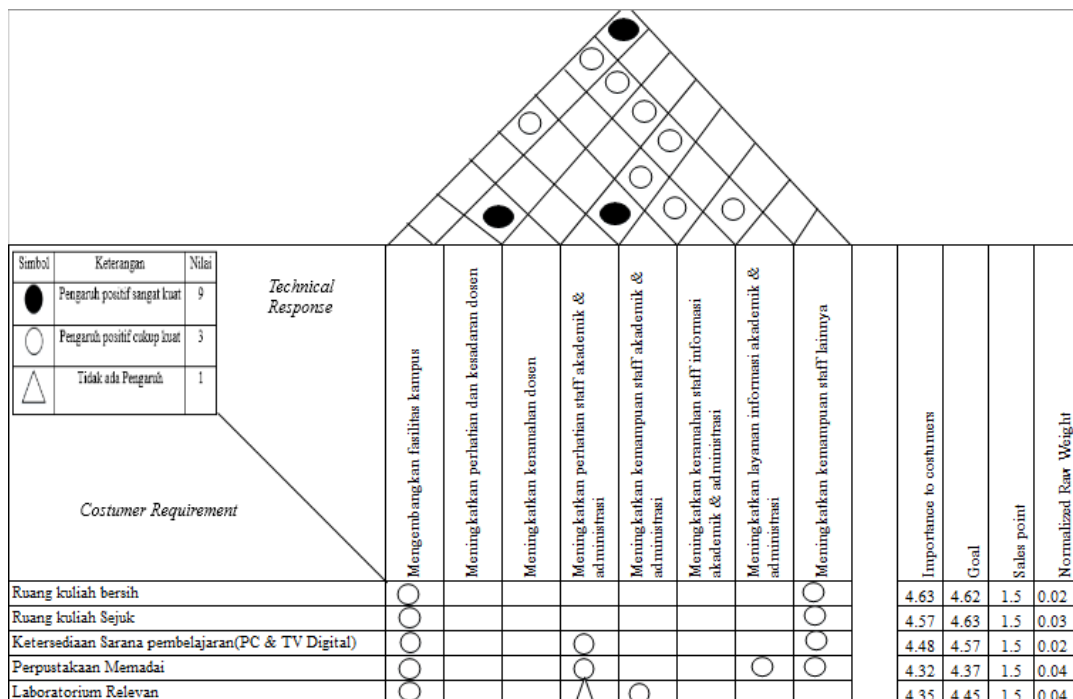
Tabel 6: disajikan prioritas perbaikan pada respon teknis.

No	Respon Teknis
1	Mengembangkan fasilitas kampus
2	Meningkatkan perhatian dan kesadaran dosen
3	Meningkatkan keramahan dosen
4	Meningkatkan perhatian staff akademik & administrasi
5	Meningkatkan kemampuan staff akademik & administrasi
6	Meningkatkan keramahan staff informasi akademik & administrasi
7	Meningkatkan layanan informasi akademik & administrasi
8	Meningkatkan kemampuan staff lainnya

Berdasarkan Tabel 6 diatas terdapat 8 respon teknis untuk memenuhi keinginan mahasiswa untuk setiap atribut layanan yang ada.

4. Menentukan Matriks Korelasi (*Correlation Matrix*) & *Relationship Matrix*

Matriks Korelasi merupakan hubungan antara respon teknis satu dengan respon teknis yang lainnya. Sedangkan *Relationship Matrix* merupakan hubungan antara respon teknis dengan atribut pelayanan [14].



Gambar 3: Matriks Korelasi (*Correlation Matrix*) & *Relationship Matrix*

Toilet Cukup dan Bersih	○							○	Planning Matrix	4.14	4.31	1.5	0.03
Kantin Memadai	○							△		4.16	4.23	1.5	0.06
Fasilitas Ibadah Memadai	○							△		4.39	4.35	1.5	0.04
Wifi Memadai	○			△	△			●		4.46	4.32	1.5	0.07
Parkir Memadai	○							△		4.15	4.25	1.5	0.03
Satpam Mumpuni	○							○		4.38	4.47	1.5	0.01
Fasilitas Olahraga Memadai	○			△						3.77	4.12	1.5	0.06
Tersedia Taman	○			△				○		4.14	4.2	1.5	0.05
E - learning Mudah					○	△		○		4.29	4.38	1.5	0.03
Materi Kuliah Jelas		○	△							4.7	4.79	1.5	0.02
Kelengkapan Bahan ajar		○	△							4.59	4.65	1.5	0.02
Pemberian nilai Objektif		○	△							4.64	4.73	1.5	0.02
Ketepatan waktu dosen		○	△							4.53	4.64	1.5	0.03
Penerimaan saran oleh dosen		○	○							4.69	4.75	1.5	0.03
Dosen ramah		○	○							4.63	4.72	1.5	0.03
Transparansi penilaian		○	△							4.63	4.68	1.5	0.02
Kemudahan mendapat bahan kuliah		○	△							4.17	4.27	1.5	0.06
Penghargaan Prestasi				△				△		4.08	3.98	1.5	0.02
Kebebasan Aktivitas Ekstrakurikuler				△				△		4.46	3.88	1.5	0.01
Fasilitas Ekstrakurikuler Memadai	○			△				○		3.91	3.92	1.5	0.03
Mudah mendapatkan informasi nilai (KHS atau Transkrip Nilai)				○	○				4.54	4.63	1.5	0.01	
Pelayanan Ramah				○		●		○	4.48	4.56	1.5	0.01	
Peluang Beasiswa				○				○	4.18	4.11	1.5	0.03	
Kemudahan Informasi Beasiswa				○	○	△		○	4.24	4.11	1.5	0.03	
Kemudahan Pembayaran Kuliah				○	○	△		○	4.27	4.44	1.5	0.02	
Kejelasan Waktu Perkuliahan				○	○	△		○	4.23	4.38	1.5	0.01	
Mendapatkan informasi Pekerjaan				○	○	△		○	4.65	4.67	1.5	0.02	
Mendapatkan informasi Pembayaran				○	○	△		○	4.3	4.45	1.5	0.01	
Absolute Importance	179.55	111.18	55.70	158.80	107.63	79.44	169.20	124.95					
Relative Importance	0.18	0.11	0.06	0.16	0.11	0.08	0.17	0.13					
Prioritas	1	5	8	3	6	7	2	4					

Gambar 4: Lanjutan Matriks Korelasi (*Correlation Matrix*) & *Relationship Matrix*

Berdasarkan Gambar 3 dan 4 diketahui untuk hubungan setiap respon teknis satu dengan respon teknis yang lainnya. Kemudian diketahui juga untuk atribut pernyataan dengan respon teknis ada yang memiliki hubungan kuat dan ada juga yang tidak memiliki hubungan.

- Perhitungan Nilai bobot Aspek Teknis
Nilai bobot aspek teknis ini terbagi menjadi dua jenis yaitu: nilai bobot *absolute Importance* & *relative importance*.

Tabel 7: Nilai bobot aspek teknis

Respon Teknis	Absolute Importance	Relative Importance	Prioritas
Mengembangkan fasilitas kampus	179.55	0.18	1
Meningkatkan perhatian dan kesadaran dosen	111.18	0.11	5
Meningkatkan keramahan dosen	55.70	0.06	8
Meningkatkan perhatian staff akademik & administrasi	158.80	0.16	3
Meningkatkan kemampuan staff akademik & administrasi	107.63	0.11	6
Meningkatkan keramahan staff informasi akademik & administrasi	79.44	0.08	7
Meningkatkan layanan informasi akademik & administrasi	169.20	0.17	2
Meningkatkan kemampuan staff lainnya	124.95	0.13	4

Berdasarkan Tabel 8 diatas diketahui bahwa nilai *absolute importance* & *relative importance* respon teknis tertinggi dengan prioritas pertama untuk diperbaiki yaitu mengembangkan fasilitas kampus. Sedangkan, nilai *absolute importance* & *relative importance* respon teknis terendah dengan prioritas terakhir untuk diperbaiki yaitu meningkatkan keramahan dosen.

F. Hasil Rencana Perbaikan Atribut Layanan dengan Respon Teknis

Setelah didapatkan prioritas perbaikan untuk atribut layanan dan respon teknis selanjutnya menyusun atribut layanan dengan respon teknis untuk perbaikannya.

Tabel 8: Rencana Perbaikan Atribut Layanan dengan Respon Teknis

Dimensi Kualitas	Atribut Layanan	Respon Teknis
Fasilitas (<i>facilities</i>)	Wifi Memadai	Mengembangkan fasilitas kampus
		Meningkatkan perhatian staff akademik & administrasi
	Fasilitas Olahraga memadai	Meningkatkan layanan informasi akademik & administrasi
		Meningkatkan kemampuan staff akademik & administrasi
Kompetensi Tenaga Pengajar (<i>Attribute of professors</i>)	Kemudahan mendapat bahan perkuliahan	Mengembangkan fasilitas kampus
		Meningkatkan perhatian staff akademik & administrasi
		Meningkatkan perhatian dan kesadaran dosen
Fasilitas (<i>facilities</i>)	Kantin Memadai	Meningkatkan keramahan dosen
		Mengembangkan fasilitas kampus
	Ketersediaan Taman	Meningkatkan kemampuan staff lainnya
		Mengembangkan fasilitas kampus
		Meningkatkan kemampuan staff lainnya

Berdasarkan Tabel 8 diatas diketahui bahwa atribut layanan dengan dimensi kualitasnya telah disusun dengan respon teknis untuk perencanaan perbaikannya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *service quality* diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa ITG terhadap pelayanan kampus secara umum dikategorikan masih kurang puas. Kemampuan atribut untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa masih kurang dapat dilihat dari banyaknya hasil perhitungan *service quality* 33 atribut layanan bernilai negatif. Setelah itu, atribut yang memiliki nilai terbesar adalah Atribut dengan nilai *gap* terbesar adalah Wifi memadai sedangkan Atribut dengan nilai *gap* terkecil adalah Satpam Mumpuni. Prioritas perbaikan akan dilakukan berdasarkan nilai *gap* terbesar tersebut.

Berdasarkan hasil *Quality Function Deployment* (QFD) saran yang diusulkan untuk ITG yaitu: Mengembangkan fasilitas Jaringan Wifi dengan mengevaluasi lagi kebutuhan pengguna kemudian pemilihan perangkat, kapasitas jaringan, dan infrastruktur kabel, dan keamanan wifi yang lebih baik. Lalu menjelaskan tentang pentingnya wifi bagi mahasiswa untuk staff akademik. serta meningkatkan keahlian staff sistem informasi dalam memanajemen jaringan wifi yang ada. Mengembangkan Fasilitas Olahraga dengan mengevaluasi lagi kebutuhan mahasiswa. Kemudian, menentukan anggaran untuk pengembangan, perawatan, dan pemeliharaan fasilitas. Selain itu juga menjelaskan manfaat dan dampak positif yang dimiliki fasilitas olahraga bagi mahasiswa kepada staff akademik.

Mengembangkan pelayanan dosen untuk memudahkan mendapatkan bahan kuliah dengan kampus menjelaskan kepada dosen bahwa aksesibilitas materi kuliah itu penting bagi mahasiswa. Berikutnya berikan juga pedoman pembuatan materi perkuliahan. Setelah itu kampus juga perlu menjelaskan kepada dosen bahwa pentingnya keramahan dosen dalam mendukung mahasiswa untuk mengakses materi perkuliahan. Mengembangkan fasilitas Kantin dengan Mengevaluasi lagi kebutuhan mahasiswa. Rancang dan perbarui ruang. Setelah itu kerja sama dengan pedagang lokal. Berikutnya menyediakan pelatihan kepada staff kantin untuk memanajemen kantin Mengembangkan fasilitas Taman dengan merencanakan mulai dari ketersediaan lahan, fungsi, dan fitur-fitur yang dimiliki taman. Kemudian kampus juga dapat membentuk tim khusus untuk mengembangkan taman ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Saptorini *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Bisnis Di Surakarta,” *J. Transform. Mandalika*, vol. 3, no. 4, pp. 5–21, 2022, [Online]. Available: <http://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/issue/archive>
- [2] S. Amin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi,” *Wahana Akad.*, vol. 4, no. 2, pp. 194–202, 2017.
- [3] R. T. Prahesti, P. Ruliana, and K. Y. Subarsa, “Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi,” *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 1, pp. 234–244, 2021, [Online]. Available: <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1261>
- [4] T. Aprianto and A. Fatah, “Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ,” *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 10, no. 2, pp. 131–144, 2021, doi: 10.26593/jrsi.v10i2.4252.131-144.
- [5] L. P. R. A. Ratnaningrum, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia,” vol. 2, no. 1, p. 89, 2019.
- [6] Y. Harahap, M. Makhdalena, and Z. Zulkarnain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau,” *J. Jump. (Jurnal Manaj. Pendidikan)*, vol. 7, no. 1, p. 116, 2019, doi: 10.31258/jmp.7.1.p.116-128.
- [7] O. Sambera and Suparto, “Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhanan Melalui Metode Service Quality Dan Quality Function Defloyment Pada Masa Pandemi (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak),” *J. SENOPATI*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, 2022.
- [8] A. D. Darma, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Poliklinik,” *PERFORMA Media Ilm. Tek. Ind.*, vol. 17, no. 2, pp. 120–131, 2019, doi: 10.20961/performa.17.2.23520.
- [9] D. Ramdani, E. Supriatna, and W. Yuliani, “Validitas Dan Reliabilitas Angket Kematangan Emosi,” *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 6, no. 3, p. 232, 2023, doi: 10.22460/fokus.v6i3.10869.
- [10] A. Febriana, D. Pefbrianti, M. Noor Ifansyah, and D. H. Lestari, “Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Hidup Lansia dengan Hipertensi,” *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 7, pp. 1401–1406, 2023.
- [11] D. N. Lubnah, T. Industri, and F. T. Industri, “Integrasi Metode Service Quality , Importance Performance Analysis , Dan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Pt . Telkom,” no. Senastitan Iii, pp. 1–8, 2023.
- [12] V. Zuliana, S. Sunarso, and E. Widajanti, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen,” *J. Ekon. Dan Kewirausahaan*, vol. 21, no. 3, pp. 220–230, 2022, doi: 10.33061/jeku.v21i3.6868.
- [13] N. Putri, T. Pujiyanto, and R. Kastaman, “Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee,” *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 1037–1050, 2021, doi: 10.21776/ub.jepa.2021.005.04.7.
- [14] A. V. Prasmoro, C. Chotimah, and D. Siregar, “Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu),” *J. Ind. Eng. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 89–100, 2020, doi: 10.31599/jies.v1i2.320.