



Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Merancang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak

Ahmad Akbar¹, Zwesty Kendah Asih¹, Wahab¹

¹Program Magister Pendidikan Agama Islam, IAIN Pontianak, Indonesia

*Corresponding author email: ahmadakbar7q@gmail.com

Article Info

Article history:

Received May 16, 2024

Approved June 18, 2024

Keywords:

Quality Function
Deployment, Quality of
Education Services

ABSTRACT

In order to improve the quality of higher education services at Politeknik 'Aisyiyah Pontianak, an action plan was developed to close the quality gap between perceived expectations and expectations expected by students, as well as the characteristics of higher education service quality desired by students as service users. The Quality Function Deployment (QFD) model is the method used in this study to determine service attributes using the Servqual model. Three general information regarding students' desires, satisfaction, and expectations of service attributes were included in the distributed questionnaires. In conclusion, from the data processing of twenty educational service quality attributes, there are six attributes that have gaps in educational service quality. These gaps are fast online and offline academic services, easy access to information related to academics, fast and accurate acquisition of academic information, adequate library facilities (the number of collections in the library), adequate Internet facilities (ease of access, browsing speed), complete and adequate laboratory facilities. The action plan for quality improvement is (1) Improving the Academic Service System, (2) Providing a special portal for access to academic information, (3) Improving Academic Information System Services, (4) Improving Library Facilities by adding amount book collections, e-books, e-journals etc., (5) Improving Internet Facilities by adding Bandwitch, (6) Improving Laboratory Facilities.

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak, disusun rencana aksi untuk menutup kesenjangan kualitas antara ekspektasi yang dirasakan dan harapan yang diharapkan oleh mahasiswa, serta karakteristik kualitas layanan pendidikan tinggi yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa. Model Quality Function Deployment (QFD) adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan atribut layanan menggunakan model Servqual. Tiga informasi umum mengenai keinginan, kepuasan, dan harapan siswa terhadap atribut layanan dimasukkan dalam kuesioner yang didistribusikan. Kesimpulannya, dari pengolahan data dua puluh atribut mutu layanan pendidikan, terdapat enam atribut yang memiliki kesenjangan kualitas layanan pendidikan.. Kesenjangan tersebut

adalah layanan akademik online dan offline yang cepat, kemudahan akses informasi terkait akademik, perolehan informasi akademik yang cepat dan akurat, fasilitas perpustakaan yang memadai (jumlah koleksi di perpustakaan), fasilitas internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing), fasilitas laboratorium yang lengkap dan memadai. Rencana aksi peningkatan mutu adalah (1) Peningkatan Sistem Layanan Akademik, (2) Menyediakan portal khusus akses informasi akademik, (3) Meningkatkan Layanan Sistem Informasi Akademik, (4) Meningkatkan Fasilitas Perpustakaan dengan menambah jumlah koleksi buku, e-book, e-journal dll, (5) Meningkatkan Fasilitas Internet dengan menambah Bandwitch, (6) Meningkatkan Fasilitas Laboratorium..

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Asih, Z. K., Akbar, A., & Wahab, W. (2024). Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Merancang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1790–1799. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2640>

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan unsur mendasar dalam pengembangan sumber daya manusia. Untuk memfasilitasi pencapaian tujuan pendidikan, pendidikan harus dikelola secara efektif dan efisien (Amanati, 2024). Kualitas produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek lingkungan industri yang selalu berubah, perubahan yang terjadi lebih cepat dan terus menerus, dan kepekaan terhadap perubahan yang diantisipasi yang lebih besar. Oleh karena itu, kualitas bersifat dinamis, dan proses industri apa pun untuk mengelola pasokan barang dan jasanya harus dapat beradaptasi dengan cukup cepat untuk mengikuti laju perubahan ini (Febriana Wurjaningrum, 2010).

Dinamika standar kualitas dan proses perubahan ini juga terjadi di sektor pendidikan tinggi. Meskipun berbagai macam konsumen dapat menikmati produk yang berbeda, mahasiswa adalah audiens utama. Meskipun mahasiswa memiliki berbagai macam kebutuhan dan preferensi, manajemen pendidikan tinggi harus dapat mengenali dan memenuhi harapan mereka akan tuntutan kualitas tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bahwa fungsi-fungsi yang menetapkan standar kualitas untuk barang atau jasa dalam suatu industri termasuk sektor jasa pendidikan diatur dan dikelola dengan baik dan sistematis.

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat membuat persaingan yang ketat pada perguruan tinggi. Setiap institusi yang menawarkan layanan harus selalu memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi permintaan dan preferensi kliennya. Dalam banyak layanan, kualitas dan ilmu pengetahuan merupakan tujuan yang ilusif; terkadang, pekerjaannya tidak berwujud, yang berarti bahwa klien dapat merasakannya meskipun mereka tidak dapat melihat, mencium, atau mendengarnya. Untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, sebuah institusi juga harus dapat menawarkan kualitas yang mengutamakan kebutuhan mahasiswa (Suyadi, 2020).

Politeknik 'Aisyiyah Pontianak (POLITA) merupakan perguruan tinggi swasta sejak tahun 2006 di Pontianak. POLITA memiliki 5 program studi yaitu DIII Kebidanan, D3 Teknologi Informasi, DIV Teknologi Laboratorium Medis, DIV Kebidanan, dan Profesi Kebidanan. Dalam memberikan pelayanan POLITA akan selalu memberikan pelayanan yang baik, bermutu, cepat serta inovatif. Namun dalam perjalannya tentu ada beberapa kendala

yang dialami berupa keluhan mahasiswa terkait adanya beberapa sarana prasarana yang belum memadai, terdapat beberapa layanan yang kurang memuaskan oleh sebagian mahasiswa seperti sistem KRS online dan Ujian CBT (Computer Based Test) yang terkendala, Jaringan Internet yang kurang memadai bagi mahasiswa.

POLITA memerlukan proses perbaikan, perencanaan, dan peningkatan layanan secara konsisten dan berkesinambungan yang berfokus pada kepuasan pelanggan karena banyaknya tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dan upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu dari berbagai alat analisis pengukuran yang tersedia untuk meningkatkan kualitas layanan.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan teknik khusus untuk menjadikan kebutuhan/keinginan pelanggan sebagai komponen penting dalam desain dan produksi produk atau jasa (David L Goetsch Stanley Davis,2014).Metode Quality Function Deployment (QFD) direncanakan oleh tim pengembang, untuk mencari kebutuhan dan keinginan klien dan kemudian menilai upaya untuk memenuhi tujuan tersebut.

Dalam upaya untuk menjaga dan mempertahankan kepuasan mahasiswa di Politeknik 'Aisiyiah Pontianak serta meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan yang berkepanjangan, diharapkan metode Quality Function Deployment (QFD) ini dapat membantu dalam melaksanakan fungsi kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa.

METODE

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dan penentuan atribut-atribut layanan menggunakan metode SERVQUAL. Solusi teknis yang diimplementasikan untuk menutup kesenjangan kualitas prioritas tertinggi yang ditemukan dalam teknik SERVQUAL diperoleh dengan menggunakan pendekatan QFD. Berdasarkan kemampuan internal kampus dan kebutuhan mahasiswa, respon teknis ini kemudian disatukan.

Metode SERVQUAL adalah cara untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kualitas masing-masing dimensi. Hal ini memungkinkan perhitungan nilai gap, atau kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan dalam hal layanan. Pendekatan ini digunakan untuk memeriksa seberapa baik harapan dan pandangan mahasiswa terhadap tingkat layanan yang mereka terima dari kampus (Hilmansyah,2016).Dengan menggunakan pendekatan ini, akan memungkinkan untuk mengidentifikasi kualitas yang perlu ditingkatkan dan menempati peringkat tertinggi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini dilakukan di Politeknik 'Aisiyiah Pontianak dengan populasi seluruh mahasiswa aktif. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang sederhana, di mana anggota sampel diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono,2019).Penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan sampel sebesar 115 orang.

Skala Likert digunakan pada pengambilan data pada penelitian ini dengan skala yaitu (1) Sangat Tidak Penting, (2) Tidak Penting, (3) Cukup Penting, (4) Penting, dan (5) Sangat Penting dan untuk tingkat kepuasan layanan adalah (1)sangat buruk, (2) buruk, (3) cukup buruk, (4) baik dan (5) sangat baik. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan mahasiswa diwawancarai sebagai bagian dari teknik pengumpulan data yang digunakan dalam proyek ini untuk mengumpulkan

karakteristik yang diperlukan untuk membuat kuesioner. Kuesioner ini kemudian akan dievaluasi validitas dan reliabilitasnya sebelum diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Uji validitas menentukan sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat melakukan fungsi yang dimaksudkan. Pengukuran ini digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen dianggap layak digunakan. Jika instrumen dapat mengukur kuantitas yang diinginkan dengan benar, maka instrumen tersebut dianggap valid (Sugiono, 2000) Sebaliknya, Uji Reliabilitas mengevaluasi keakuratan atau konsistensi alat pengukuran, memastikan bahwa hasil yang sama dihasilkan secara konsisten setiap kali alat tersebut digunakan (Slamet Riyanto,2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengembangkan Rangkaian Kebutuhan Mahasiswa (Whats)

Langkah awal dalam membuat kuesioner ini adalah dengan diskusi dan berbagi dengan sebagian kelompok mahasiswa untuk mengumpulkan umpan balik mengenai kebutuhan dan keinginan para mahasiswa. Selanjutnya, berdasarkan hasil diskusi dan wawancara, karakteristik berikut dapat disimpulkan:

No	Atribut
1	Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat
2	Pelayanan Staff akademik yang cepat, tanggap terhadap kendala, keluhan dan permintaan mahasiswa tentang administrasi akademik
3	Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik
4	Kemudahan Proses Pengisian KRS bagi mahasiswa
5	Kemudahan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bagi mahasiswa
6	Sistem Ujian menggunakan CBT (<i>Computer Based Test</i>) yang difasilitasi dengan baik
7	Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat
8	Fasilitas Perkuliahan yang memadai (Infocus, Kursi, AC, Meja, Papan Tulis)
9	Fasilitas Olahraga yang memadai dan mendukung aktifitas olahraga mahasiswa
10	Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada diperpustakaan)
11	Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)
12	Terdapat Sistem Informasi (Website) Kampus yang informatif dan informasi yang uptodate
13	Fasilitas area parkir yang memadai
14	Tersedianya sarana mushola dan toilet yang bersih
15	Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai

16	Proses Pembelajaran sesuai dengan RPS (Rencana Pembelajaran Semester)
17	Perkuliah sesuai dengan jadwal perkuliahan yang telah ditetapkan
18	Dosen mampu menyampaikan materi yang direlevansikan dengan materi terkini (uptodate)
19	Dosen memfasilitasi bimbingan dengan mudah
20	Transparansi dan subyektif pada metode dan prosedur penilaian.

Tabel 1. Atribut Kebutuhan Mahasiswa pada Pelayanan Pendidikan

Penentuan Prioritas Kebutuhan

Kebutuhan harus diprioritaskan untuk menentukan nilai kepentingan yang disesuaikan, yang kemudian digunakan untuk menentukan nilai prioritas solusi teknis yang diperlukan. Hirarki ini menunjukkan faktor-faktor yang paling penting bagi mahasiswa dalam hal fitur layanan pendidikan yang ditawarkan POLITA. Nomor urut menunjukkan urutan kepentingan, ketika lebih dari satu atribut layanan pendidikan menghasilkan nilai kepentingan yang sama. Hal ini didasarkan pada gagasan bahwa mahasiswa menilai atribut layanan pendidikan dengan dasar yang sama pentingnya.

No	Atribut	Kepentingan	Urutan Prioritas
1	Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat	4,12173913	15
2	Pelayanan Staff akademik yang cepat, tanggap terhadap kendala, keluhan dan permintaan mahasiswa tentang administrasi akademik	4,156521739	13
3	Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik	4,026086957	17
4	Kemudahan Proses Pengisian KRS bagi mahasiswa	4,182608696	11
5	Kemudahan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bagi mahasiswa	4,217391304	10
6	Sistem Ujian menggunakan CBT (<i>Computer Based Test</i>) yang difasilitasi dengan baik	4,147826087	14
7	Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat	4,226086957	9
8	Fasilitas Perkuliahan yang memadai (Infocus, Kursi, AC, Meja, Papan Tulis)	4,347826087	3
9	Fasilitas Olahraga yang memadai dan mendukung aktifitas olahraga mahasiswa	3,704347826	19
10	Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada dipergustakaan)	4,260869565	8
11	Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)	4,434782609	1

12	Terdapat Sistem Informasi (Website) Kampus yang informatif dan informasi yang uptodate	4,182608696	11
13	Fasilitas area parkir yang memadai	4,017391304	18
14	Tersedianya sarana mushola dan toilet yang bersih	4,27826087	7
15	Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai	4,4	2
16	Proses Belajar Mengajar sesuai dengan RPS (Rencana Pembelajaran Semester)	4,32173913	5
17	Perkuliahan sesuai dengan jadwal perkuliahan yang telah ditetapkan	4,165217391	12
18	Dosen mampu menyampaikan materi yang direlevansikan dengan materi terkini (uptodate)	4,339130435	4
19	Dosen memfasilitasi bimbingan dengan mudah	4,295652174	6
20	Transparansi dan subyektif pada metode dan prosedur penilaian	4,086956522	16

Tabel.2 Hasil Analisis Prioritas Kebutuhan

Memprioritaskan perhatian pada atribut layanan pendidikan yang diantisipasi untuk ditingkatkan membutuhkan penggunaan data kesenjangan dan harapan siswa. Selisih nilai yang diperoleh dengan nilai yang diharapkan disebut dengan nilai kesenjangan.

No	Atribut	Customer Satisfaction		
		Diterima	Harapan	Gap
1	Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat	4,173913043	4,217391304	-0,04348
2	Pelayanan Staff akademik yang cepat, tanggap terhadap kendala, keluhan dan permintaan mahasiswa tentang administrasi akademik	4,113043478	4,095652174	0,017391
3	Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik	4,260869565	4,27826087	-0,01739
4	Kemudahan Proses Pengisian KRS bagi mahasiswa	4,27826087	4,260869565	0,017391
5	Kemudahan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bagi mahasiswa	4,12173913	4,113043478	0,008696
6	Sistem Ujian menggunakan CBT (<i>Computer Based Test</i>) yang difasilitasi dengan baik	4,165217391	4,147826087	0,017391
7	Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat	4,32173913	4,365217391	-0,04348
8	Fasilitas Perkuliahan yang memadai (Infocus, Kursi, AC, Meja, Papan Tulis)	4,260869565	4,234782609	0,026087

9	Fasilitas Olahraga yang memadai dan mendukung aktifitas olahraga mahasiswa	4,104347826	4,086956522	0,017391
10	Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada diperpustakaan)	4,260869565	4,27826087	-0,01739
11	Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)	4,2	4,365217391	-0,16522
12	Terdapat Sistem Informasi (Website) Kampus yang informatif dan informasi yang uptodate	4,243478261	4,217391304	0,026087
13	Fasilitas area parkir yang memadai	4,12173913	4,095652174	0,026087
14	Tersedianya sarana mushola dan toilet yang bersih	4,32173913	4,304347826	0,017391
15	Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai	4,095652174	4,434782609	-0,33913
16	Proses Belajar Mengajar sesuai dengan RPS (Rencana Pembelajaran Semester)	4,173913043	4,165217391	0,008696
17	Perkuliahan sesuai dengan jadwal perkuliahan yang telah ditetapkan	4,260869565	4,234782609	0,026087
18	Dosen mampu menyampaikan materi yang direlevansikan dengan materi terkini (uptodate)	4,286956522	4,269565217	0,017391
19	Dosen memfasilitasi bimbingan dengan mudah	4,217391304	4,191304348	0,026087
20	Transparansi dan subyektif pada metode dan prosedur penilaian	4,182608696	4,156521739	0,026087

Tabel 3. Kesenjangan Atribut Layanan Pendidikan

Hasil pengolahan data kesenjangan terhadap 20 atribut layanan pendidikan, didapatkan 6 atribut yang memiliki gap. Adapun Kesenjangan sebagai berikut:

1. Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat
2. Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik
3. Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat
4. Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada diperpustakaan)
5. Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)
6. Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai

Technical Response (Parameter teknik, Pengembangan Bahasa Pelanggan)

Tahap selanjutnya adalah menyusun daftar respon teknis, atau jawaban rektorat atas permasalahan yang diajukan oleh mahasiswa. Kerangka kerja ini memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan oleh mahasiswa yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sistem Pelayanan Akademik
2. Menyediakan Portal khusus untuk akses informasi akademik
3. Meningkatkan Pelayanan Sistem Informasi Akademik
4. Meningkatkan Fasilitas Perpustakaan dengan penambahan jumlah koleksi buku, e-book, e-jurnal dll
5. Meningkatkan Fasilitas Internet dengan penambahan Bandwitch
6. Meningkatkan Fasilitas Laboratorium

Semua hal ini dilakukan oleh Pihak Manajemen Institusi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

<i>Customer Requirement</i>	Respon Teknis
Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat	Meningkatkan Sistem Pelayanan Akademik
Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik	Menyediakan Portal khusus untuk akses informasi akademik
Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat	Meningkatkan Pelayanan Sistem Informasi Akademik
Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada diperpustakaan)	Meningkatkan Fasilitas Perpustakaan dengan penambahan jumlah koleksi buku, e-book, e-jurnal dll
Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)	Meningkatkan Fasilitas Internet dengan penambahan Bandwitch
Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai	Meningkatkan Fasilitas Laboratorium

Tabel 4. Matriks Respon Teknis

Mengembangkan *Prioritized Customer Requirement*

1. Importance Rating

Hasil pengolahan kuesioner mengenai tingkat kepentingan mendapatkan nilai *importance Rating*. Hasil *importance rating* dapat dilihat pada tabel berikut.

<i>Atribut Layanan</i>	<i>Importance to Customer</i>
Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat	4,12173913
Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik	4,026086957
Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat	4,226086957

Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada dipergustakaan)	4,260869565
Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)	4,434782609
Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai	4,4

Tabel 5 Matriks Tingkat Kepentingan

2. Goal

Tingkat peningkatan yang ingin dicapai oleh manajemen untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dikenal sebagai tujuan (Goal). Karena nilai yang diharapkan dan nilai tujuan (goal) untuk rumah mutu adalah sama dalam hal ini, maka pihak rektorat bertujuan untuk melakukan penyesuaian sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para mahasiswa.

3. Improvement Ratio

Indikator seberapa besar peningkatan layanan yang diperlukan untuk menyesuaikan dengan harapan pelanggan adalah Improvement Ratio. Tujuan dan nilai layanan yang telah diterima pelanggan dibandingkan untuk mendapatkan nilai rasio peningkatan. Nilai dari layanan yang telah diterima pelanggan menunjukkan seberapa baik kinerja penyedia layanan saat ini.

<u>Atribut Layanan</u>	<u>Improvement Ratio</u>
Pelayanan Akademik secara online dan offline yang cepat	0,826087
Kemudahan dalam akses informasi yang berkaitan dengan akademik	0,73913
Perolehan Informasi akademik yang cepat dan akurat	0,678261
Fasilitas Perpustakaan yang memadai (Banyaknya koleksi yang ada dipergustakaan)	0,73913
Fasilitas Internet yang memadai (kemudahan akses, kecepatan browsing)	0,8
Fasilitas Laboratorium yang lengkap dan memadai	0,904348

Tabel 6. Improvement Ratio

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan adanya beberapa kesenjangan dalam atribut layanan pendidikan di Politeknik 'Aisyiyah Pontianak yang dirasakan oleh mahasiswa. Kesenjangan tersebut mencakup lambatnya Pelayanan Akademik baik secara online maupun offline, sulitnya akses informasi terkait akademik, ketidakcepatan dan ketidakakuratan perolehan informasi akademik, serta keterbatasan dalam fasilitas perpustakaan, internet, dan laboratorium. Untuk menutup kesenjangan ini sesuai dengan harapan mahasiswa, beberapa langkah perbaikan diperlukan. Pertama, perlu meningkatkan sistem pelayanan akademik agar lebih responsif dan efisien. Kedua, disarankan untuk menyediakan portal khusus yang memudahkan akses informasi akademik bagi mahasiswa. Ketiga, perlu ditingkatkan pelayanan sistem informasi akademik guna memastikan kecepatan dan akurasi dalam perolehan informasi. Keempat, perlu peningkatan fasilitas perpustakaan dengan menambah jumlah koleksi buku, e-book, dan e-jurnal. Kelima, diperlukan peningkatan fasilitas internet dengan penambahan bandwidth agar mempercepat akses dan browsing. Terakhir, perlu meningkatkan fasilitas laboratorium agar lebih lengkap dan memadai untuk mendukung kegiatan praktikum dan penelitian mahasiswa. Dengan

implementasi langkah-langkah ini, diharapkan kesenjangan dalam layanan pendidikan dapat teratasi dan kepuasan mahasiswa dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanati, Putri, dkk. (2024). Manajemen Pembiayaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan. *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 11–21. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1828>
- Algifari (2000), *Analisis Regresi : Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, BPFE.
- Cohen, Lou (1995), *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*, Massachusset, Addison-Wesley Publishing Company.
- David L Goetsch Stanley Davis, *Quality Management For Organizational Excellence:Introduction to Total Quality* (England, 2014)
- Endah Utami (2002), *Perancangan Kualitas Layanan Kesehatan dengan MetodeKesenjangan Kualitas dan Metode Penjabaran Fungsi Kualitas*,Tesis, Teknik Industri ITS.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1995), *Total Quality Management*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Febriana Wurjaningrum, ‘Penerapan Model Quality Function Deployment (QFD) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Universitas Airlangga’, *Majalah Ekonomi*, 2010
- Hilmansyah, Dudy, ‘Integrasi Metode Service Quality, Kano Model Dan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut’, *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 6.1 (2016), 193–224 <<https://doi.org/10.33172/jpbh.v6i1.301>>
- Husein Umar (2000), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan 3, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Husein Umar (2000), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Joko Susetyo (2003), *Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Wisata Menggunakan Pendekatan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus di Wisata Candi Prambanan)*, Tesis, Teknik Industri ITS.
- Kotler, Philip (1997), *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1 & 2, Terjemahan, Jakarta, Prenhallindo.
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal dan Berry L. Leonard (1990), *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press.
- Robbins, Stephen P. (1998) *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Terjemahan, Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan (2020), *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen)* Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiono (2000), *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan 3, Bandung, Alfabeta.
- Suyadi, Hafidzah Nurjannah, ‘Implementasi Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Di Universitas Islam Riau’, *Journal Of Economic,Business and Accounting*, 3 (2020)
- Zulian Yamit (2001), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Ekonesia