



MODEL PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY IN HIGHER EDUCATION (HESQUAL)

Sri Wahyuni, Andi Setiawan*, Riyadi, Rif'ah Dwi Astuti, Saptianing, Bagus Yuniarto Wibowo

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof. H. Sudarto, S.H., Semarang, 50275

*Email : andisetiawan@polines.ac.id

Abstrak

Permasalahan pengelolaan mutu pelayanan pendidikan secara holistik pada program studi perguruan tinggi yang harus dicermati adalah perumusan dan penyampaian pelayanan pendidikan harus berpedoman pada standar mutu pelayanan pendidikan. Model layanan pendidikan berkualitas merupakan desain model yang menawarkan solusi atas permasalahan dalam layanan pendidikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling dalam hal ini mahasiswa di Semarang dan sekitarnya. Sedangkan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 sampel. Teknik penelitian ini menggunakan dua pendekatan: 1). Analisis faktor konfirmatori, pada Structural Equation Modeling (SEM); 2). Bobot Regresi pada Structural Equation Modeling (SEM). Keluaran model dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap layanan pendidikan dalam upaya mewujudkan kualitas lulusan yang diinginkan oleh pengguna. Saran manajerial ditujukan untuk pelayanan pendidikan dalam merumuskan kebijakan pengembangan program studi ke depan.

Kata Kunci: *perceived of service quality; administrative; support facilities; core educational; teaching; physical environment; learning process; learning outcome*

PENDAHULUAN

Pertahankan dan Peningkatan kualitas layanan sekarang menjadi sine qua non, prasyarat untuk perguruan tinggi, dimana adanya tuntutan perguruan tinggi perlu memaksimalkan upaya mereka sehingga dapat terus meningkatkan layanan mereka. Terlebih saat ini secara internasional perguruan tinggi menghadapi dua tantangan besar yaitu jumlah perguruan tinggi pesaing yang meningkat jumlah dan kualitas, dan penurunan anggaran pendidikan untuk perguruan tinggi negeri. Perguruan tinggi perlu memenuhi anggapan bahwa siswa sebagai pelanggan utama mereka dengan menyediakan pendidikan berkualitas tinggi. Hal yang krusial adalah untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan, universitas harus secara

teratur mengukur kualitas layanan pendidikan (Teeroovengadum et al; Smith & Yang, 2017).

Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam pembangunan suatu negara, karena meningkatkan pembangunan sosial, budaya dan ekonomi dan mempromosikan kewarganegaraan aktif sementara menanamkan nilai-nilai etika dalam warga. Sejumlah penelitian telah mengidentifikasi pentingnya kualitas layanan dan pengukurannya, dalam pendidikan tinggi. Namun, tidak ada konsensus tentang dimensi dan anteseden kualitas pelayanan mahasiswa yang dirasakan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016). Oleh karena itu, instrumen yang dapat diandalkan dan valid untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi dari perspektif siswa sangat diperlukan. Selain itu masalah krusial lain adalah menemukan instrument pengukuran yang dapat diterima oleh berbagai peneliti dan praktisi dalam mengembangkan model kualitas layanan, khususnya pada industri jasa pendidikan.

Sebuah proses layanan pendidikan dikatakan berkualitas, karena didalamnya membutuhkan keterlibatan dan prayarat seperti partisipasi aktif seluruh pihak yang terlibat, membentuk dan membentuk ulang, mengintergrasikan dan membangun ulangnya atas kognitif dan praktik serta perilaku. Kemudian secara keseluruhan akan membentuk dalam sebuah aktivitas yang membutuhkan kualitas yang sangat tinggi. Ini menandakan proses pembelajaran dapat berjalan sesuai dengan rencana dan harapan, jika semua layanan yang ada saling mendukung dan bekerja sesuai rencana (Barrio, Escamilla, García, Fernández, & García, 2015; Fräsineanu, 2013). Ada yang beranggapan bahwa kualitas dalam layanan pendidikan sangat kompleks, namun ada juga yang menganggap tidak terlalu kompleks. Oleh sebab itu dibutuhkan instrument yang lebih baik (kompleks) dan tepat dalam pengukuran kualitas layanan pendidikan (Choudhury, 2015). Pendidikan bukan hanya sekedar menghadirkan layanan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya, tetapi layanan pendidikan terkait dengan proses berkesinambungan dan transformasi pelanggan (mahasiswa) sesuai dengan harapan mereka. Untuk menjamin proses berkesinambungan layanan pendidikan dibutuhkan layanan administrasi yang berkualitas. Secara signifikan ditemukan pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung bahwa layanan administrasi mempengaruhi baik dan buruknya proses dan hasil akhir produk pendidikan (Pham & Starkey, 2016; Zafar, 2018)

Layanan pendidikan berarti meningkatkan kemampuan mahasiswa melibatkan penambahan nilai kepada mereka dalam hal pengetahuan dan keterampilan. Nilai tambah demikian ukuran kualitas dalam hal sejauh mana “pengalaman dalam proses tranformasi pendidikan” mampu melakukannya, dalam arti membuat mahasiswa yang tidak memiliki pengetahuan dan kerampilan menjadi sosok yang professional. Suasana dan ketersediaan ruang yang nyaman, aman dan memandai membuat mereka termotivasi lagi untuk meraih hasil yang maksimal. Lingkungan fisik yang seperti itulah yang menjadi kerangka pemikiran lembaga pendidikan dalam menghantarkan nilai unggul pada layanan pendidikan mereka (Cheng & Xiong, 2017; Sani, Mohammed, Misnan, & Awang, 2012; Sayareh, Iranshahi, & Golfakhrabadi, 2016). Kuncinya tidak hanya pada kurikulum dan pengembangan karakteri dan moral semata (Alexandrov & Sancho, 2017; Gorbunovs, Kapeniaks, & Cakula, 2016; Moraru, 2012; Ngang, Yie, & Shahid, 2015; Nugraha, Purnamasari, & Tanuatmodjo, 2016).

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa di Semarang dan sekitarnya. Sedangkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling dalam hal ini yaitu Stakeholder Layanan pendidikan perguruan tinggi di Semarang dan sekitarnya. Untuk jumlah sampel merujuk pada Hair et al. (2017) di mana minimal 100 untuk alat analisis SEM. Pengujian Instrumen mempergunakan pendekatan Uji reliabilitas dan uji validitas (Ghozali 2018). Pengujian model dan hipotesis dilakukan dengan Uji Persamaan Regresi (Ferdinand 2014), dimana dibagi atas Confirmatory factor analysis, pada Structural Equation Modeling (SEM) yang menggunakan paket komputerisasi AMOS 23.0 dalam hal ini untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang paling dominan dalam satu kelompok variabel; dan Regression Weight pada Structural Equation Modeling (SEM) yang digunakan untuk meneliti seberapa besar hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel sebanyak 100 mencukupi untuk dianalisis lebih lanjut berdasarkan pada pendekatan pemodelan persamaan struktural yang menghendaki persyaratan ukuran sampel antara 100 hingga 200 (Hair, Black, Babin, & Anderson,

2019). Berdasarkan tahapan yang dilakukan sehingga kuesioner yang dapat digunakan adalah 100 kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen terhadap 100 responden yang dilakukan sebelum dilaksanakan penelitian, disajikan dalam Tabel 1 berikut:

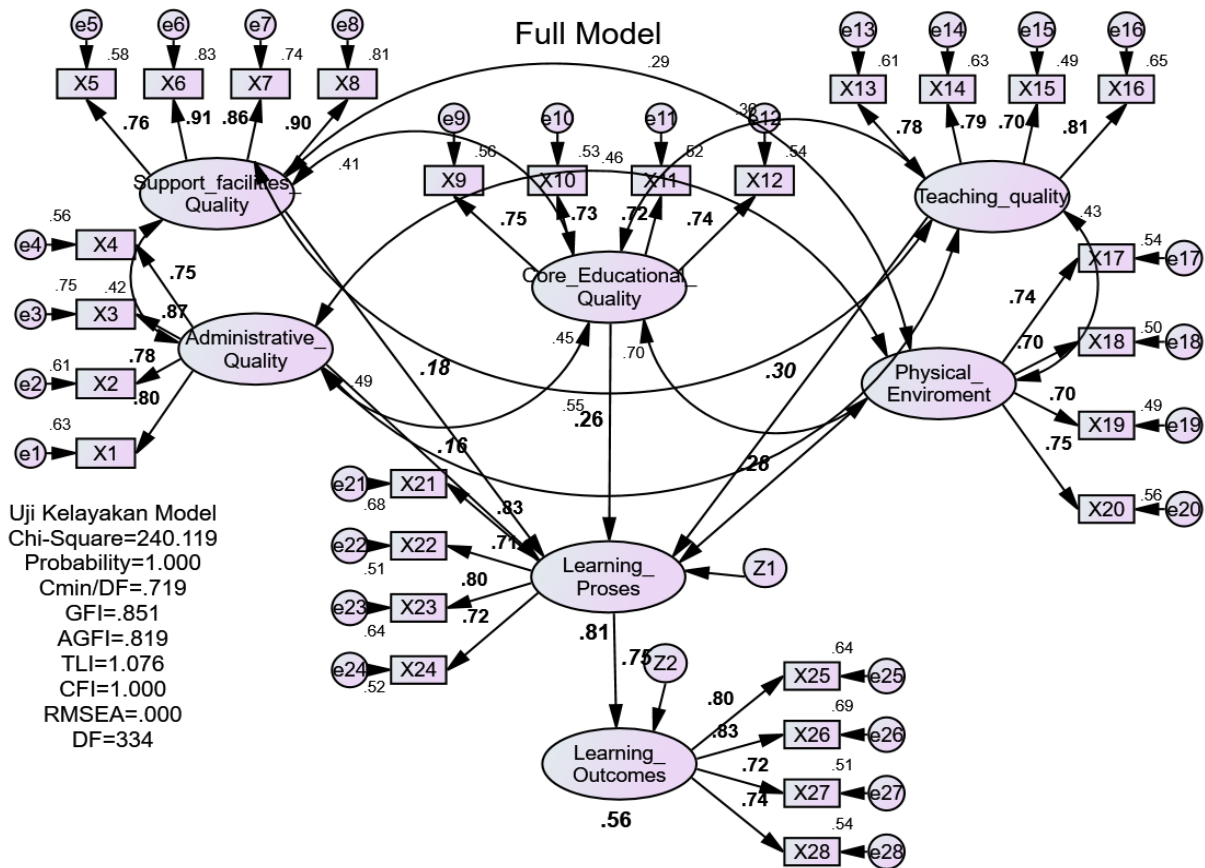
Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas Kuesioner

Konstruk/Variabel Laten	Reliabilitas (Cronbach α)	Item (indikator)	Corrected Item - Total Correlation
Administrativ Quality	0,874	Birokrasi (X1)	0,732
		Prosedur (X ₂)	0,730
		Respon petugas (X3)	0,789
		Kehandalan petugas (X4)	0,672
Support Facilities Quality	0,916	Fasilitas dasar (X5)	0,730
		Fasilitas perpustakaan (X6)	0,850
		Fasilitas rekreasi (X7)	0,816
		Fasilitas Olah Raga (X8)	0,845
Core Education Quality	0,822	Kurikulum yang relevan (X9)	0,667
		Prodi pembaruan kurikulum (X10)	0,627
		Prodi mendorong partisipasi siswa (X11)	0,631
		Prodi memiliki keahlian khusus (X12)	0,660
Teaching Quality	0,854	Rancangan mengajar (X13)	0,693
		Aktivitas mengajar(X14)	0,719
		Hasil mengajar (X15)	0,649
		Kemudahan mendapatkan informasi hasil (X16)	0,726
Physical Enviroment	0,813	Kondisi fisik Gedung(X17)	0,646
		Suasana kondusif (X18)	0,629
		Suasana yang aman (X19)	0,615
		Suasana yang bersih (X20)	0,641
Learning Proses	0,860	Perilaku (X21)	0,719
		Pengetahuan (X22)	0,686
		Ketrampilan (X23)	0,726
		Sikap(X24)	0,690
Learning Outcome	0,851	Keahlian intelektual (X25)	0,718
		Keahlian berinteraksi (X26)	0,746
		Keahlian beradaptasi (X27)	0,657
		Kemampuan manajerial(X28)	0,652

Sumber : data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat ditunjukkan bahwa semua indikator (*observed*) adalah valid, hal ini ditandai dengan nilai *Corrected Item - Total Correlation* > r tabel (0,195). Pembuktian ini menunjukkan bahwa semua indikator (*observed*) layak digunakan sebagai indikator dari konstruk (laten variabel). Pengujian model dalam *Structural Equation Model* dilakukan dengan dua pengujian, yaitu uji kesesuaian model dan uji signifikansi kausalitas melalui uji koefisien regresi. Setelah melalui tahapan

analisis konfirmatori konstruk eksogen dan endogen yang loadingnya di atas 0,5 memenuhi kriteria normal dan memenuhi *goodness of fit*. Full model masih memenuhi criteria fit, seperti disajikan berikut:



Gambar 2 Hasil Uji Structural Equation Modelling

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Gambar 2 berupa analisis full model, dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi sebesar 1,000 menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan antara matriks kovarians sampel dengan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak. Hasil tersebut menunjukkan diterimanya hipotesis nol (H_0) atau model ini dapat diterima, yaitu terdapat tujuh konstruk yang berbeda dengan indikator-indikatornya. Selain pengujian berdasarkan nilai probability perlu juga diperkuat dengan nilai – nilai yang lain, seperti pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Hasil Pengujian Kelayakan Model

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Olah Data	Evaluasi model
<i>Chi-Square</i>	< 377.618	240,119	Baik
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	1,000	Baik
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,069	Baik
<i>GFI</i>	> 0,90	0,851	Marginal
<i>AGFI</i>	> 0,90	0,819	Marginal
<i>CMIN/DF</i>	$\leq 2,00$	0,719	Baik
<i>TLI</i>	> 0,95	1,076	Baik
<i>CFI</i>	> 0,95	1,000	Baik

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Pengujian hipotesis ini didasarkan atas pengolahan data penelitian dengan menggunakan analisis SEM, dengan cara menganalisis nilai regresi yang ditampilkan pada Tabel 3 hasil pengujian hipotesis ini adalah dengan menganalisis nilai *Critical Ratio* (CR) dan nilai *Probability* (P) hasil olah data, dibandingkan dengan batasan statistik yang disyaratkan, yaitu diatas > 1,96 untuk nilai CR dan dibawah <0,05 untuk nilai P (probabilitas).

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Result
Hipotesis 1: “Administrative quality berpengaruh terhadap learning process”	.170	.094	1.804	.071	Ditolak
Hipotesis 2: “Support facilities quality berpengaruh terhadap learning process”	.187	.097	1.930	.054	Ditolak
Hipotesis 3: “Core educational quality berpengaruh terhadap learning process”	.303	.148	2.050	.040	Diterima
Hipotesis 4: “Teaching quality berpengaruh terhadap learning process”	.376	.127	2.968	.003	Diterima
Hipotesis 5: “Physical environment berpengaruh terhadap learning process”	.303	.137	2.215	.027	Diterima
Hipotesis 6: “Learning process berpengaruh terhadap learning outcome”.	.585	.088	6.631	***	Diterima

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Hipotesis 1 dan 2 pada penelitian ini ditolak dikarenakan berdasarkan dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR Tabel 3 adalah sebesar 1.804 nilai P sebesar 0,071 dan CR sebesar 1.930 nilai P sebesar 0,54. Sedangkan hipotesis 3, 4, 5 dan 6 diterima.

SIMPULAN

Model ini telah diuji dengan kriteria goodness of fit dan kuat lemahnya dimensi-dimensi untuk membentuk faktor latennya dapat dianalisis dengan menggunakan uji t terhadap Regression Weights, di mana berdasarkan kedua uji tersebut telah

mendapatkan hasil yang baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis diterima. Hasil dari temuan penelitian dapat direkomendasikan beberapa saran/implikasi kebijakan yaitu pertama, keberadaan Proses Pengajaran (Teaching Quality) adalah Aktivitas Mengajar (X14). Salah satu isi pertanyaan pada kuesioner adalah Sebutkan permasalahan yang sering muncul dari Kontrol PBM? Di mana sebagai besar responden menilai pelaksanaan Kontrol PBM sudah baik, namun demikian permasalahan absensi masih menjadi Pekerjaan Rumah yang masih belum terselesaikan. Pertanyaan lain yang diajukan pada kuesioner penelitian ini adalah Sebutkan nama mata kuliah yang melaksanakan Kontrol PBM dengan baik? Di mana secara umum pelaksanaan Kontrol Kehadiran Mahasiswa di setiap mata kuliah sudah baik, namun demikian penelitian ini menemukan beberapa mata kuliah yang dinilai oleh mahasiswa, kurang memperhatikan kehadiran pada lembar control PBM. Mungkin Perguruan tinggi seperti Polines sudah saatnya mempergunakan e-absensi yang terhubung dengan elnino (daring), Single Sign On (SSO) atau big data perguruan tinggi. Teknologi Single-Sign-On adalah teknologi yang mengizinkan pengguna jaringan agar dapat mengakses sumber daya dalam jaringan hanya dengan menggunakan satu akun pengguna saja. Teknologi ini sangat diminati, khususnya dalam jaringan yang sangat besar dan bersifat heterogeny.

Kedua, dalam menjabarkan keberadaan Lingkungan sekitar (Physical Environment Quality) adalah Kondisi fisik Gedung (X17) diwujudkan dalam bentuk ruangan kelas yang terlihat terawat, dimana responden dalam penelitian ini menilai kondisi ruang kelas pada Prodi Manajemen Pemasaran terawatt dengan baik, namun demikian kondisi fasilitas seperti kamar mandi masih jauh dari harapan mahasiswa, sehingga dipandang perlu dilakukan perawatan maksimal dengan menjaga kebersihan dan kerapian. Ketiga, Kompetensi utama (Core Educational Quality) adalah Prodi mendorong partisipasi siswa (X11) melalui sejumlah wadah event bazar wirausaha mahasiswa. Pelatihan dan keikutsertaan mahasiswa pada Program mahasiswa Wirausaha (PMW), Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) dll. Penelitian ke depan dapat diperluas uji pada prodi lain di Jurusan Administrasi Bisnis Polines, sehingga hasilnya dapat lebih memperkaya, memperkuat teori dan riset terdahulu. Penelitian ini tidak dapat membuktikan rumusan Hipotesis 1: “Administrative quality berpengaruh terhadap learning process” dan Hipotesis 2: “Support facilities quality berpengaruh

terhadap learning process“. Oleh sebab itu, perlunya penelitian lanjutan yang dapat memberi justifikasi penguatan atas rumusan hipotesis tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandrov, N., & Sancho, M.-R. (2017). Learning Outcomes Based Evaluation of HPC Professional Training. *Procedia Computer Science*, 108, 2141-2150. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.05.135>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517. doi:10.1108/jm2-01-2014-0010
- Barrio, M. I. P., Escamilla, A. C., García, M. N. G., Fernández, E. M., & García, P. d. I. R. (2015). Influence of Assessment in the Teaching-learning Process in the Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 458-465. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.497>
- Cheng, J., & Xiong, Y. (2017). The Quality Evaluation of Classroom Teaching Based on FOA-GRNN. *Procedia Computer Science*, 107, 355-360. doi:10.1016/j.procs.2017.03.117
- Choudhury, K. (2015). Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 27(2), 208-225. doi:10.1108/apjml-04-2014-0065
- Frăşineanu, E. S. (2013). Approach to Learning Process: Superficial Learning and Deep Learning at Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76, 346-350. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.125>
- Gorbunovs, A., Kapenieks, A., & Cakula, S. (2016). Self-discipline as a Key Indicator to Improve Learning Outcomes in e-learning Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 231, 256-262. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.100>
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning, Eighth Edition.
- Moraru, L. (2012). Conflicting Expectations in Term of Quality Assurance in Teaching and Research. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 73-78. doi:10.1016/j.sbspro.2012.11.384
- Ngang, T. K., Yie, C. S., & Shahid, S. A. M. (2015). Quality Teaching: Relationship to Soft Skills Acquisition. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 1934-1937. doi:10.1016/j.sbspro.2015.04.649
- Nugraha, Purnamasari, I., & Tanuatmodjo, H. (2016). Interaction Between the Type of School and Learning Outcomes in Student's Soft Skills Enhancement through Cooperative Learning Model (Quasi Experiment on Vocational Students in Bandung). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 838-845. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.078>
- Pham, H. T., & Starkey, L. (2016). Perceptions of higher education quality at three universities in Vietnam. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 369-393.
- Sani, S. I. A., Mohammed, A. H., Misnan, M. S., & Awang, M. (2012). Determinant Factors in Development of Maintenance Culture in Managing Public Asset and

- Facilities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 827-832. doi:10.1016/j.sbspro.2012.11.206
- Sayareh, J., Iranshahi, S., & Golfakhrabadi, N. (2016). Service Quality Evaluation and Ranking of Container Terminal Operators. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 32(4), 203-212. doi:10.1016/j.ajsl.2016.12.003
- Smith, B., & Yang, W. (2017). Learning Outcomes in an Interdisciplinary Study Abroad Program: Developing a Global Perspective. *Journal of Family & Consumer Sciences*, 109(1), 43-50. doi:10.14307/jfcs109.1.43
- Solbes, J., Furió, C., Domínguez, M. C., Fernández, J., Tarín, F., & Guisasola, J. (2012). What Factors have an Influence on A Quality Teaching Practice in Sciences? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 4513-4517. doi:10.1016/j.sbspro.2012.06.287
- Stylidis, D., Woosnam, K. M., & Ivkov, M. (2020). Tourists' emotional solidarity with residents: A segmentation analysis and its links to destination image and loyalty. *Journal of Destination Marketing & Management*, 17. doi:10.1016/j.jdmm.2020.100458
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck Ashley, K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258. doi:10.1108/QAE-06-2014-0028
- Zafar, M. S. (2018). Perception of Public and Private Universities Students Regarding Academic Quality Assurance Standards. *Journal of Research in Social Sciences*, 6(1), 193-205.