

PENERAPAN *FOCUS GROUP DISCUSSION* UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI

Aisyah Larasati
Lismi An'imatul Chisbiyah
Laili Hidayati

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian dan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan Jurusan Teknologi Industri kepada mahasiswa. Data dikumpulkan melalui *focus group discussion* yang melibatkan 6 kelompok mahasiswa. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil *focus group discussion* menunjukkan bahwa tujuh faktor utama yang berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa pada penilaian kualitas layanan yang diberikan jurusan, yaitu: dosen, sarana dan prasarana, kurikulum, kegiatan mahasiswa, tenaga laboran, pelayanan administrasi akademik, dan informasi peluang karier. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk memecahkan masalah ketidakpuasan mahasiswa diperlukan dukungan dari kebijakan jurusan tentang tujuh faktor tersebut.

Kata-kata Kunci: *voice of customer*, layanan, *focus group discussion*

Abstract: *Focus Group Discussion Application to Evaluate the Service Quality of Industrial Technology Department at State University of Malang. This research aims to explore and analyze the factors that affect service quality delivered to the students by Industrial Technology Department. Data is collected using a focus group discussion that involves 6 groups of students. The data analysis is conducted by using qualitative approach. The results of the focus group discussion show that the top seven factors that affect students' perception on the service quality delivered by the department are: lecturers, infrastructure, curriculum, students extracurricular, laboratory staff, service of the administration staff and information on job career. Based on the results, it can be concluded that in order to solve students' dissatisfaction, the department is required to generate some policies that improve the service quality of these seven factors.*

Keywords: *voice of customer*, service, *focus group discussion*

Keberadaan *Higher Education Long Term Strategy* (HELTS) 2003–2010 dan PP Nomor 19 pasal 91 Tahun 2005

tentang Standar Nasional Pendidikan yang mewajibkan setiap satuan pendidikan untuk melakukan penjaminan mutu pen-

Aisyah Larasati, Lismi An'imatul Chisbiyah, Laili Hidayati adalah dosen Jurusan Teknologi Industri Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang. Alamat Kampus: Jl. Semarang No. 5 Malang 65145. Email: aisyah.larasati@okstate.edu.

didikan telah mendorong meningkatnya kesadaran pengembangan mutu pendidikan tinggi di Indonesia. Berbagai perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Universitas Negeri Malang (UM), telah membentuk lembaga penjaminan mutu untuk dapat melaksanakan kewajiban tersebut. UM telah membentuk tiga jenjang lembaga penjaminan mutu sebagai wujud komitmen terhadap penjaminan mutu akademik dan nonakademik di lingkungan UM. Jenjang yang tertinggi adalah Badan Penjaminan Mutu (BPM), yang bertugas untuk melaksanakan penjaminan mutu pada tingkat universitas. Jenjang yang kedua dan ketiga adalah Unit Penjaminan Mutu (UPM) dan Gugus Penjaminan Mutu (GPM) yang bertanggung jawab atas penjaminan mutu pada tingkat Fakultas dan Jurusan/Program Studi. Selain itu, penjaminan mutu juga diwujudkan melalui sistem akreditasi eksternal yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Lembaga penjaminan mutu bertugas untuk mengawal pemenuhan standar mutu akademik dan non akademik di UM secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat menciptakan kepuasan untuk setiap *stakeholder*. Salah satu *stakeholder* dari penyelenggaraan pendidikan tinggi adalah mahasiswa. Ketidakpuasan yang dialami mahasiswa terhadap layanan yang diberikan jurusan selama masa studi, dapat menurunkan motivasi belajar siswa. Terkadang ketidakpuasan ini dapat membuat mahasiswa berpikir untuk pindah jurusan/program studi baik di dalam UM atau ke luar dari UM. Hal ini dapat memicu meningkatnya *turn over rate* mahasiswa ataupun rendahnya jumlah calon mahasiswa baru yang mendaftar. Salah satu contoh *turn over rate* yang cukup tinggi pada jurusan Teknologi Industri FT UM pada satu tahun terakhir adalah *turn over rate* pada mahasiswa Prodi D3 Tata Boga angkatan 2012, di mana pada semester gasal 2012/2013

berjumlah 30 orang, namun saat semester genap 5 orang mahasiswa telah mengundurkan diri. Oleh sebab itu, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima sejak menjadi mahasiswa hingga lulus dapat digunakan sebagai salah satu indikator kualitas layanan di suatu perguruan tinggi.

Kualitas layanan pendidikan tinggi berperan penting untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dan untuk meningkatkan daya tarik perguruan tinggi terhadap calon mahasiswa baru (Voss, dkk., 2007). Selain itu, kualitas layanan pendidikan yang baik juga berperan dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi dan motivasi seluruh elemen perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi perguruan tinggi serta memberi umpan balik agar dapat menjadi lebih baik dari waktu ke waktu (Tan dan Kek., 2004). Hal ini telah mendorong setiap jurusan untuk meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan mempertimbangkan *voice of customer*, dalam hal ini adalah pendapat dari mahasiswa.

Agar peningkatan kualitas layanan yang dilakukan setiap jurusan di perguruan tinggi tepat sasaran, dalam arti usaha peningkatan layanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka jurusan harus mampu mengeksplorasi faktor-faktor penentu kualitas layanan (Angell, dkk., 2008). Salah satu hal penting dalam melakukan upaya peningkatan kualitas layanan di pendidikan tinggi adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi teknik yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan itu sendiri. Tahap mengidentifikasi dan mengevaluasi pada peningkatan kualitas layanan memiliki tingkat kesulitan yang relatif tinggi pada saat harus menentukan siapakah konsumen dari layanan pendidikan tinggi dan bagaimana mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi (Quinn, dkk., 2009).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian dan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan Jurusan Teknologi Industri FT UM kepada mahasiswa. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan pendekatan yang dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan Jurusan Teknologi Industri FT UM. Hal yang membedakan antara penelitian yang diajukan ini dengan penelitian kualitas layanan yang terdahulu adalah tidak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi faktor penentu kualitas layanan jurusan seperti yang dilakukan oleh Houston (2008) dan Tsinidou, dkk. (2010), namun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi pendapat mahasiswa secara terfokus dengan melakukan diskusi kelompok (*focus group discussion*).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *expost facto*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan *focus group discussion*. *Focus group discussion* dilaksanakan dalam 2 sesi dimana tiap sesi dipandu oleh 3 fasilitator diskusi. Sesi pertama diikuti oleh mahasiswa Program Studi Tata Boga Jurusan Teknologi Industri FT UM yang dibagi menjadi 2 kelompok mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Tata Boga dan 1 kelompok mahasiswa Program Studi D3 Tata Boga. Sesi kedua diikuti oleh maha-

siswa Program Studi Tata Busana Jurusan Teknologi Industri FT UM yang dibagi menjadi 3 kelompok mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Tata Busana. Data yang diperoleh dari hasil *focus group* digunakan mengidentifikasi faktor penentu kualitas layanan Jurusan Teknologi Industri FT UM.

Teknik *sampling* yang digunakan pada tahapan *focus group discussion* adalah *purposive sampling* dengan tujuan agar perwakilan mahasiswa yang mengikuti *focus group discussion* adalah kelompok mahasiswa yang mampu berpendapat secara kritis. Selain itu, mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa yang telah menempuh studi di Jurusan Teknologi Industri FT UM setidaknya selama 1 tahun dengan tujuan mahasiswa yang bersangkutan telah memiliki pengalaman menggunakan seluruh fasilitas, sarana dan prasarana, serta telah berinteraksi cukup dengan dosen, tenaga laboran, dan tenaga adminitrasi. Sampel yang dilibatkan dalam *focus group discussion* ditunjukkan pada Tabel 1.

Pada pelaksanaan *focus group discussion*, pertanyaan pada sampel penelitian berupa pertanyaan terbuka (*open-ended question*), dapat bebas mengungkapkan opini terhadap pertanyaan yang dikemukakan yang terdiri dari enam butir pertanyaan meliputi: (1) hal-hal yang membuat Jurusan Teknologi Industri FT UM lebih baik dibanding jurusan lain ataupun jurusan serupa di kampus lain, (2) hal-hal di Jurusan Teknologi Industri FT UM yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa, (3) hal-hal yang melatarbelakangi

Tabel 1. Sampel Focus Group Discussion

Program Studi Sampel	Jumlah Mahasiswa yang Dilibatkan	Jumlah Kelompok Diskusi
D3 Tata Boga	7 mahasiswa	1 kelompok
S1 Pendidikan Tata Busana	21 mahasiswa	3 kelompok
S1 Pendidikan Tata Boga	15 mahasiswa	2 kelompok
Jumlah	43 mahasiswa	6 kelompok

ada/tidaknya keinginan untuk pindah jurusan/program studi di dalam kampus UM atau kampus lain, (4) faktor yang berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa untuk tetap menuntut ilmu di Jurusan Teknologi Industri FT UM, (5) faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Jurusan Teknologi Industri FT UM, dan (6) hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk menjadikan Jurusan Teknologi Industri FT UM sebagai lingkungan belajar seperti yang diharapkan mahasiswa.

HASIL

Opini mahasiswa terhadap hal-hal yang membuat jurusan Teknologi Industri FT UM lebih unggul dibanding jurusan lain yaitu: (1) matakuliah yang memberikan pengalaman menjadi *entrepreneur*, (2) pengajaran *soft skill* yang berbeda antara jenjang S1 dan D3, (3) ciri khas pada matakuliah Manajemen Usaha Boga/Busana, (4) penyelenggaraan *event-event* berskala besar, (5) lulusan bisa menjadi pendidik dan berwirausaha, (6) memiliki keahlian yang berbeda dengan jurusan lain, (7) porsi matakuliah praktik lebih banyak dibanding teori, (8) struktur kurikulum yang komprehensif, (9) menawarkan banyak lapangan pekerjaan, (10) adanya bantuan praktikum, (11) dosen dapat melaksanakan tugas sebagai tenaga pendidik dan penasehat dengan baik, (12) mengajarkan kemandirian dengan tidak menyediakan bahan-bahan yang diperlukan dalam praktik, dan (13) penyelenggaraan kegiatan gelar cipta boga dan pagelaran busana.

Faktor yang membuat mahasiswa tidak pindah ke jurusan/program studi lain di UM atau perguruan tinggi lain adalah: (1) jumlah toilet kurang, (2) koneksi internet yang terbatas di gedung kuliah, (3) tidak tersedia tempat (taman baca) yang layak untuk diskusi mahasiswa, (4) laboratorium tidak tertata dengan *lay*

out yang baik, (5) jumlah bangku kuliah kurang dan kurang layak, (6) ketersediaan LCD kurang, (7) sarana komputer kurang memadai, (8) laboran sering meninggalkan laboratorium, sehingga pelayanan kurang, (9) laboran tidak mengetahui letak alat sehingga mahasiswa disuruh mencari sendiri, dan (10) ruang praktik sempit, tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa. (11) matakuliah yang diselenggarakan bersama (beberapa kelas/angkatan) sangat tidak efektif karena jumlah peserta terlalu banyak, ruangan sempit, kursi kurang, (12) matakuliah di semester akhir terlalu berat dan butuh waktu lama, sebaiknya disebar pada semester sebelumnya, (13) jadwal kuliah seringkali diubah dosen tanpa konfirmasi mahasiswa, (14) sebaran matakuliah tidak mendukung untuk lulus tepat waktu, (15) dosen mengajar tidak sesuai dengan bidangnya, (16) mahasiswa dipaksa dan terpaksa menyelesaikan TA/skripsi sesuai keinginan pembimbing, (17) cara mengajar monoton, kurang *update*, dan (18) dosen meninggalkan jam kuliah dan praktik.

Opini mahasiswa terkait hal-hal yang membuat mahasiswa tidak pindah ke jurusan/program studi lain di UM atau perguruan tinggi lain adalah: (1) adanya matakuliah yg memberikan pengalaman menjadi *entrepreneur*, (2) pengajaran *soft skill* yang berbeda antara jenjang S1 dan D3, (3) ciri khas pada matakuliah Manajemen Usaha Boga/Busana, (4) penyelenggaraan *event-event* berskala besar, (5) lulusan bisa menjadi pendidik dan berwirausaha, (6) memiliki keahlian yang berbeda dengan jurusan lain, (7) porsi matakuliah praktik lebih banyak dibanding teori, (8) struktur kurikulum yang komprehensif, (9) menawarkan banyak lapangan pekerjaan, (10) adanya bantuan praktikum, (11) dosen dapat melaksanakan tugas sebagai tenaga pendidik dan penasehat dengan baik, (12) mengajarkan kemandirian dengan tidak menyediakan bahan-bahan yang diperlukan dalam prak-

tik, dan (13) penyelenggaraan kegiatan Gelar Cipta Boga dan Pagelaran Busana.

Opini mahasiswa tentang hal-hal yang membuat mahasiswa pindah ke jurusan/program studi lain di UM atau perguruan tinggi lain berdasarkan hasil *focus group discussion* adalah: (1) tidak bisa menyesuaikan dengan karakter dosen, (2) ada dosen yang menakutkan, (3) informasi tentang sulitnya lulus tepat waktu, (4) bosan dengan matakuliah Manajemen Usaha Boga/Busana yang waktu tempuhnya terlalu lama, (5) kesulitan pada beberapa matakuliah tertentu, (6) lulusan yang kurang kompeten, (7) fasilitas yang diberikan tidak sepadan, (8) biaya yang dikeluarkan terlalu banyak, (9) tertarik dengan jurusan lain, (10) banyak praktikum dengan tuntutan yang memberatkan, dan (11) merasa tidak mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan baru.

Sedangkan opini mahasiswa tentang hal-hal positif terkait dengan kualitas layanan jurusan adalah: (1) Bangga pada Jurusan Teknologi Industri FT UM karena Teknologi Industri FT UM disebut sebagai jurusan permodelan bagi jurusan yang sejenis di seluruh Indonesia. (2) Kuliah di UM ekonomis/terjangkau. (3) Matakuliah yang diajarkan menarik. (4) Sistem pembelajaran unik. (5) Banyak peluang kerja. (6) Ilmu yang dipelajari dan *output* sudah jelas. (7) Termotivasi oleh dosen. (8) Ketersediaan beasiswa. (9) Peluang jadi guru selalu ada. (10) Peluang berwirausaha cukup lebar. (11) Faktor dosen dan teman yang ramah.

Berdasarkan hasil *focus group discussion*, opini mahasiswa yang berkaitan dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dari layanan jurusan dapat dijelaskan sebagai berikut. (1) Penambahan jumlah dosen sesuai dengan matakuliah yang diajarkan, sehingga tidak terjadi satu dosen mengajar banyak matakuliah mengakibatkan mahasiswa bosan dan dosen terlihat kurang kompeten pada beberapa matakuliah yang mungkin bukan bidangnya.

(2) Menghapus beberapa matakuliah yang muatannya tidak relevan dengan prodi. (3) Referensi buku sangat perlu ditambah, bukan hanya contoh TA/skripsi. (4) Melengkapi laboratorium dan ruang kelas dengan fasilitas sesuai kebutuhan dan jumlah mahasiswa. (5) Menambah jumlah ruang teori. (6) Kurangnya bantuan bahan dan kadang bahan tidak didistribusikan pada waktunya. (7) Fasilitas Wifi diperbaiki, karena jaringan sering lambat/mati. (8) Jangan terjadi lagi bentrok jam matakuliah. (9) Komunikasi antar dosen harus lebih baik. (10) Matakuliah MUB dilaksanakan tidak bersamaan dengan matakuliah teori agar hasilnya maksimal. (11) Menanggapi keluhan mahasiswa dengan cara menjelaskan, memberi pengertian bukan malah memarahi. (12) Evaluasi diri pada dosen: kesabaran dosen dan dosen tepat waktu, hendaknya dosen tidak menampakkan *gesture* yang menunjukkan amarah. (13) Keterlibatan jurusan pada kegiatan HIMTI. (14) Sebaran matakuliah perlu ditata ulang. (15) Perlu matakuliah pra-proposal skripsi. (16) Meningkatkan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. (17) Adanya informasi lowongan pekerjaan. (18) Transparansi penilaian.

Secara umum, berdasar dari enam pertanyaan yang didiskusikan dalam *focus group discussion* yang diikuti oleh 43 mahasiswa, hal-hal yang dianggap penting untuk dipertimbangkan dan berkaitan erat dengan kualitas layanan jurusan Teknologi Industri FT UM ditunjukkan Tabel 2.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil didapatkan lima hal utama yang membuat mahasiswa mempersepsikan Jurusan Teknologi Industri FT UM lebih baik atau lebih unggul dibandingkan jurusan sejenis dari perguruan tinggi lain antara lain: (1) keberadaan matakuliah Manajemen Usaha Boga/Busana yang memberi kesempatan

praktek langsung untuk berwirausaha, (2) proporsi matakuliah praktek yang seimbang dengan matakuliah teori, (3) struktur kurikulum menawarkan matakuliah yang membekali mahasiswa untuk dapat menjadi guru atau pun wirausahawan, (4) gebyar Gelar Cipta Boga/Busana yang cukup besar, dan (5) keahlian yang ditawarkan bersifat unik.

Empat hal utama yang membuat loyalitas mahasiswa Teknologi Industri FT UM untuk tidak pindah ke jurusan/program studi lain di UM atau perguruan tinggi lain antara lain: (1) layanan yang diberikan jurusan Teknologi Industri FT UM telah sesuai dengan harapan, (2) biaya pindah jurusan/program studi, (3) telah merasa nyaman dengan Jurusan

Tabel 2. Hal-hal yang Berkaitan Erat dengan Kualitas Layanan Jurusan

Topik	Frekuensi	Rangking
Sikap dan perilaku dosen	30	1
Ketersediaan alat praktikum	30	2
Ketersediaan fasilitas kelas	25	3
Penggunaan laboratorium sesuai peruntukannya	21	4
Kesesuaian antara beban matakuliah dan sks/js	20	5
Ketersediaan bahan praktikum	18	6
Keterkinian peralatan praktikum	17	7
Fungsi dosen sebagai penasehat akademik	16	8
Sebaran matakuliah	16	9
Penjadwalan matakuliah	15	10
Kegiatan kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Teknologi Industri (HIMTI)	13	11
Kesesuaian peralatan praktikum dengan peralatan di dunia industri	13	12
Ketersediaan taman belajar	12	13
Ketersediaan <i>wireless internet connection</i>	12	14
Ketepatan waktu dosen dalam mengajar	11	15
Penyelenggaraan <i>event-event</i> berskala nasional	11	16
Tata letak (<i>lay out</i>) laboratorium	11	17
Metode pengajaran yang digunakan dosen	10	18

Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan jurusan Teknologi Industri FT UM dibandingkan jurusan sejenis di perguruan tinggi lain adalah penyajian dan konten dari matakuliah praktek, terutama matakuliah praktek yang berkaitan dengan kewirausahaan. Tiap-tiap program studi pada jurusan Teknologi Industri FT UM, baik Tata Boga maupun Tata Busana mewajibkan mahasiswa menjalankan usaha secara mandiri baik secara operasional maupun manajerial sehingga lulusan jurusan Teknologi Industri FT UM tidak hanya siap menjadi guru tetapi juga mampu membuka usaha sendiri.

Teknologi Industri FT UM, dan (4) program studi yang dijalani telah sesuai cita-cita yang diharapkan. Sedangkan lima hal utama yang membuat mahasiswa berpikir untuk pindah jurusan/program studi lain di dalam UM atau perguruan tinggi lain, yaitu: (1) fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan fasilitas yang diterima, (2) menghadapi kesulitan untuk memahami matakuliah tertentu, (3) sikap dan perilaku dosen yang menurunkan motivasi belajar, (4) beban matakuliah Manajemen Usaha yang terlalu berat, dan (5) informasi dari kakak tingkat yang menjelaskan kesulitan untuk lulus dari

jurusan Teknologi Industri FT UM tepat waktu.

Seperti diketahui, loyalitas mahasiswa untuk tetap menempuh studi hingga lulus di Jurusan Teknologi Industri FT UM sangat berpengaruh terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan. Kuantitas dan kualitas lulusan juga sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan jurusan Teknologi Industri FT UM.

Berdasar hasil didapatkan, lima hal utama yang berpengaruh positif pada kualitas layanan yang diberikan oleh Jurusan Teknologi Industri FT UM antara lain: (1) sarana praktek wirausaha yang menarik, (2) kemenarikan kegiatan Himnunan Mahasiswa Teknologi Industri (HIMTI), (3) fleksibilitas lulusan yang dapat menjadi pendidik maupun wirausahawan, (4) kegiatan gelar Cipta Boga/Busana, dan (5) kombinasi matakuliah praktek dan teori yang baik.

Selain itu, dari hasil *focus group discussion* juga menunjukkan bahwa lima hal utama yang masih perlu ditingkatkan dari layanan yang diberikan Jurusan Teknologi Industri FT UM meliputi: (1) kebersihan gedung kuliah, (2) ruang praktek yang tidak sesuai peruntukannya, (3) kondisi peralatan praktikum yang tidak mendukung praktek secara maksimal, (4) kelengkapan dan kapasitas laboratorium yang kurang memadai, dan (5) rasio luas ruangan dan jumlah mahasiswa yang kurang memadai.

Secara umum, dari hasil penelitian didapat faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah dosen. Hal ini sesuai dengan temuan dari Voss, dkk. (2007), yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kemampuan akademis dosen, keramahan dan kemudahan untuk dihubungi serta antusiasme dosen dalam melakukan pembimbingan. Quinn, dkk. (2009) menyatakan bahwa tiga area layanan yang berpengaruh pada penilaian kualitas layanan

pendidikan tinggi adalah layanan: (1) akademik, (2) administrasi, dan (3) kegiatan penunjang.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi konsumen terhadap faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan dalam mendefinisikan konsumen pendidikan tinggi. Konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa, memiliki keragaman dalam penilaian karena mahasiswa yang bersangkutan dapat menempuh matakuliah yang berbeda, dosen/laboran yang berbeda, pengalaman sebagai mahasiswa yang berbeda. Oleh sebab itu, untuk menilai kualitas layanan pendidikan tinggi, sebaiknya dievaluasi untuk setiap jurusan dan bukan secara umum pada tingkat perguruan tinggi. Quinn, dkk. (2009) bahwa kehomogenan mahasiswa yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan diperlukan untuk memudahkan merumuskan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi.

Selain faktor dosen, peneliti lain menyimpulkan bahwa hubungan dengan dunia industri, kenyamanan fasilitas, dan biaya adalah faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi. Selain itu, faktor dosen dan kemampuan jurusan untuk menjalin hubungan dengan industri merupakan hal yang lebih penting dibandingkan kenyamanan fasilitas dan biaya (Angell, dkk., 2008). Hasil *focus group discussion* juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi adalah tenaga akademik, layanan administrasi, layanan perpustakaan, struktur kurikulum, dan lokasi dari perguruan tinggi. Hasil ini sejalan dengan temuan yang dikemukakan oleh Tsinidou, dkk. (2010).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan ekstrakurikuler yang diadakan Himnunan Mahasiswa Teknologi Industri (HIMTI) serta kegiatan intrakurikuler

yang melibatkan masyarakat seperti Gelar Cipta Boga dan Pagelaran Busana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan jurusan. Sesuai Douglas, dkk. (2008) yang menyatakan bahwa sumber utama ketidakpuasan mahasiswa adalah kenyamanan bersosialisasi, kenyamanan berkomunikasi, serta fasilitas dan sarana penunjang diperuntukkan untuk kegiatan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena mahasiswa tentu perlu mengekspresikan kemampuan dan bakat yang dimiliki tidak hanya dalam kegiatan akademis saja namun juga pada kegiatan ekstrakurikuler. Seperti dikemukakan oleh Houston (2008), hasil penelitian ini juga menemukan bahwa permasalahan kualitas layanan itu bersifat gradual dan kumulatif. Hal ini dikarenakan ketidakpuasan mahasiswa akan terus meningkat dari suatu semester ke semester berikutnya apabila tidak ada perbaikan kualitas layanan jurusan yang bersifat sistemik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap penilaian kualitas layanan yang diberikan jurusan antara lain: kualitas dosen, sarana dan prasarana, kurikulum, kegiatan mahasiswa, tenaga laboran, pelayanan administrasi akademik, dan informasi peluang karier. Berdasarkan simpulan, disarankan kepada Ketua Jurusan Teknologi Industri FT UM bahwa dalam mengambil kebijakan sebaiknya yang mampu menciptakan dan memelihara suasana akademik yang komunikatif dan peka terhadap kebutuhan mahasiswa, suasana pembelajaran yang sesuai kebutuhan kurikulum dan dunia industri, serta kemudahan mahasiswa mengakses informasi untuk menunjang

proses belajar. Jurusan sebaiknya tidak melakukan upaya peningkatan kualitas layanan yang bersifat revolusif dan sesaat. Sebaliknya, upaya peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara bertahap dan terus-menerus.

DAFTAR RUJUKAN

- Angell, R., Heffernan, T., & Megicks, P. 2008. Service Quality in Postgraduate Education. *Quality Assurance in Education*, 16 (3): 236-254.
- Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. 2008. The Development of a Conceptual Model of Student Satisfaction with their Experience in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 16 (1): 19-35.
- Houston, D. 2008. Rethinking Quality and Improvement in Higher Education, *Quality Assurance in Education*, 16 (1): 61-79.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D.M. 2009. Service Quality in Higher Education. *Total Quality Management*, 20 (2): 139-152.
- Tan, K.C. & Kek, S.W. 2004. Service Quality in Higher Education using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, 10 (1): 17-24.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. 2010. Evaluation of the Factors that Determine Quality in Higher Education: an Empirical Study. *Quality Assurance in Education*, 18 (3): 227-244.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin. 2007. Service Quality in Higher Education: The Role of Student Expectations. *Journal of Business Research*, 60: 949-959.