



## **Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi**

**Abd. Rohim Asnawi\*, Achmad Supriyanto**

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang

Jl. Semarang No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145, Indonesia

\* Corresponding Author. Email: [asnawialbasyir@gmail.com](mailto:asnawialbasyir@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article History

Received:

20 March 2022

Revised:

13 September 2022

Accepted:

30 September 2022

Available online:

30 September 2022

#### Keywords

kepuasan layanan,  
kualitas layanan, TQM,  
HEISQUAL,  
pendidikan tinggi.

### ABSTRACT

Pengukuran pelayanan di Perguruan Tinggi memerlukan indikator khusus, sedangkan indikator yang ada belum menggambarkan kualitas pelayanan secara spesifik di Perguruan Tinggi. Maka dari itu telah dikembangkan HEISQUAL yang dirancang khusus untuk mengukur SQ dalam lembaga pendidikan tinggi. Instrumen HEISQUAL terbagi menjadi tujuh tema SQ, yaitu profil guru, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, dan siswa. pengembangan keterampilan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan yang baik di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan survey terhadap mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang. Nilai kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang kategori baik yaitu dengan nilai 79,01. Nilai per faktor HEISQUAL mempunyai skor yang cukup tinggi. Enam faktor mempunyai nilai Baik dan satu indikator yaitu kualitas ketenagakerjaan mempunyai nilai kurang baik dan tidak ada indikator yang mempunyai nilai sangat baik.

*Measurement of service in higher education requires special indicators, while the existing indicators do not describe the quality of service specifically in higher education. Therefore, HEISQUAL has been developed which is specifically designed to measure SQ in higher education institutions. The HEISQUAL instrument is divided into seven SQ themes, namely teacher profiles, curriculum, infrastructure and facilities, management and support staff, quality of work, safety and security, and students. skills development. The purpose of this study was to measure the quality of service in the Education Management study program at the State University of Malang and identify the factors that shape good service quality in the Education Management study program at the State University of Malang. The research method uses a quantitative approach. Data collection using a survey of students of the Education Management study program, State University of Malang. The value of student satisfaction in the Education Management Study Program, Faculty of Education, State University of Malang is in the good category, with a score of 79.01. The value per HEISQUAL factor has a fairly high score. Six factors have a good value and one indicator, namely the quality of employment has a poor value and there is no indicator that has a very good value.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



#### How to cite:

Asnawi, A. R., & Supriyanto, A. (2022). Pengukuran kepuasan layanan pendidikan menggunakan pendekatan HEISQUAL dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(2), 128-136. doi: <https://doi.org/10.21831/jamp.v10i2.48568>

## PENDAHULUAN

Kualitas layanan lebih sulit terdefiniskan daripada kualitas yang ada pada produk fisik. Hal ini disebabkan banyak elemen subjektif yang diukur dalam kualitas layanan. Subjektifitas pribadi yang ditemukan dalam layanan memungkinkan banyak peluang untuk umpan balik dan evaluasi untuk menilai apakah pelanggan puas dengan layanan yang diberikan. Dalam hal kualitas layanan pendidikan, akan lebih tepat mengartikan pendidikan sebagai layanan jasa daripada sebagai proses produksi. Setelah persepsi ini terbentuk, institusi pendidikan perlu mendefinisikan dengan jelas layanan dan standar yang akan diberikan (Sallis, 2002). Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu aspek yang penting dalam upaya memenuhi *Total Quality Management* (TQM) di lembaga pendidikan. TQM atau Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan dapat dimaksimalkan dengan pengelolaan seluruh sumber daya pendidikan, agar sumber daya pendidikan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan dan mutu pelayanan yang diharapkan oleh pengguna. TQM di lembaga pendidikan terdapat 5 hal yang perlu diperhatikan yaitu: fokus pelanggan internal dan eksternal, keterlibatan total, standar kualitas, komitmen dan peningkatan kualitas berkelanjutan (Huriyah, 2016).

TQM dalam pendidikan adalah aktivitas perbaikan berkelanjutan yang dapat menyediakan seperangkat alat untuk lembaga pendidikan agar memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sekarang dan di masa depan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi TQM adalah berdampak positif terhadap kualitas kinerja Lembaga Pengelola Pendidikan serta menunjukkan angka korespondensi yang tinggi dan positif antara hubungan pemangku kepentingan internal dan eksternal (Hota et al., 2020). Akan tetapi studi yang berfokus pada manajemen mutu di institusi pendidikan tinggi masih kurang, temuan di Turki menunjukkan bahwa meskipun lembaga pendidikan tinggi telah berkembang dalam upaya kualitas pendidikan, dalam beberapa tahun terakhir masih belum menunjukkan perbaikan kualitas (Eryilmaz et al., 2016). Temuan di institusi pendidikan tinggi Yunani menunjukkan elemen TQM sebagian besar diadopsi oleh Yunani menyangkut hal-hal berikut: fokus siswa, kepemimpinan dan komitmen top manajer, kualitas perencanaan strategis, manajemen staf dan pengajar serta keterlibatan karyawan (Antony, 2017). Salah satu strategi yang perlu diperhatikan adalah fokus pada kualitas layanan. Dalam hal ini, usulan model mempertimbangkan kompetensi spesifik dan transversal yang dapat dikembangkan lulusan selama studi dan menawarkan model sistematis, prosedural dan metodis untuk peningkatan kualitas di lembaga pendidikan tinggi (Drăgan et al., 2014).

Di pasar global yang sangat kompetitif dan dinamis saat ini, lembaga pendidikan tinggi (PT) tidak hanya harus memainkan perannya dalam pembangunan budaya dan sosial tetapi juga memiliki peran penting dalam perekonomian nasional (Abbas, J., & Sagsan, 2019). Untuk alasan ini, PT secara bertahap berubah menjadi organisasi seperti bisnis dan memiliki indikator kinerja untuk akuntabilitas dan jaminan kualitas (Brachem, J. C., & Braun, 2018). PT sekarang lebih berorientasi pasar dan digerakkan oleh pasar, oleh karena itu, PT harus lebih memperhatikan persepsi pelanggan tentang kualitas dan kepuasan karena kualitas dalam layanan ditentukan oleh pelanggan dan bukan oleh organisasi itu sendiri (Li, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dan mahasiswa adalah pelanggan utama PT sehingga kepuasan mahasiswa harus dipastikan (Guilbault, 2018).

*Servis Quality* (SQ) penting bagi semua organisasi dan memiliki dampak langsung pada keberhasilan atau kegagalan organisasi (Li, 2018). Untuk menilai dan meningkatkan SQ, SQ harus dievaluasi secara valid dan andal (Abbas, 2020b). Namun isu utama dalam mengevaluasi SQ adalah identifikasi indikator kualitas dan penggunaan instrumen pengukuran yang tepat (Silva, D. S., Hermínio, G., de Moraes, S. M., & Kanashiro Makiya, 2017). Namun, instrumen yang ada terlalu umum atau tidak membahas aspek modern SQ di lembaga pendidikan tinggi. Akibatnya, untuk instrumen yang akan digunakan di dunia akademis, seseorang harus memodifikasi dan secara khusus menghubungkannya dengan lembaga pendidikan tinggi (Abbas, 2020a).

Sebagian besar pekerjaan SQ di lembaga pendidikan tinggi difokuskan pada mekanisme penyampaian kursus dan kualitas pengajaran. Untuk itu, mengembangkan instrumen komprehensif yang mengukur SQ khususnya di lembaga pendidikan tinggi dengan mempertimbangkan aspek operasional maupun teknis masih menjadi tantangan besar (Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.

K., & Ragavan, 2016). HEISQUAL membandingkan instrumen lain yang tersedia, seperti SERVQUAL, SERVPERF dan HedPERF. Instrumen HEISQUAL berbeda dari instrumen lain yang berlaku.

Perbedaan prinsip antara SERVQUAL, SERVPERF, dan HEISQUAL adalah bahwa SERVQUAL dan SERVPERF telah dirancang dari perspektif umum, dan bukan untuk "industri" tertentu. Untuk menggunakannya di sektor tertentu, seseorang harus memodifikasinya sehingga dapat mengakibatkan validitas diskriminan, keandalan yang buruk, atau masalah pembatasan varians. HEISQUAL dirancang khusus untuk mengukur SQ dalam lembaga pendidikan tinggi (Abbas, 2020a). HEISQUAL mencakup aspek operasional serta teknis SQ dengan mengikuti pendekatan holistik, yang sebagian besar telah diabaikan dalam penelitian sebelumnya. Instrumen HEISQUAL terbagi menjadi tujuh tema SQ, yaitu profil guru, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, dan siswa, pengembangan keterampilan (Abbas, 2020a).

Pengukuran HEISQUAL dilakukan di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang. Berdasarkan keputusan BAN-PT No. 618/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/M/II/2021 Program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang telah mendapat akreditasi A dari BANPT tertanggal 30 Januari 2021 sampai dengan 30 Januari 2026 dan mempertahankannya selama beberapa tahun terakhir. Selain itu program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang belum lama mendapatkan nilai tertinggi dalam skor Sinta jurnal tertinggi dalam bidang yang sama. Maka dari itu penting untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam menempuh pembelajaran. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan yang baik di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa Program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang. Jenis data menggunakan data primer yang dikumpulkan langsung dari responden. Instrumen penelitian menggunakan konsep HEISQUAL. HEISQUAL berisi tujuh tema yaitu profil guru, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, dan pengembangan keterampilan siswa. Instrumen yang berisi tujuh tema utama kemudian terbagi atas enam belas sub dimensi, dan enam puluh tiga item. Pengumpulan data dilakukan dengan survey terhadap mahasiswa dengan teknis random sampling. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert dengan 4 kategori dari tiap-tiap nilai variabel penelitian melalui jawaban setiap responden terhadap pernyataan. Teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menentukan nilai rata-rata tertimbang, nilai per unsur dan nilai keseluruhan dari aspek pelayanan.

Nilai rata-rata tertimbang  $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$  :

Nilai per unsur :  $\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$

Nilai kepuasan : Interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu dengan nilai 100. Dengan 4 kategori skala likert maka dibuat nilai dasar 25 dengan 4 kelas kategori kualitas.

Kualitas layanan dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. Interval nilai pelayanan

Nilai Persepsi Likert	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

TQM merupakan proses untuk mengelola organisasi sebagai sistem terpadu dengan metode dan praktik terbaik untuk mengejar keunggulan kompetitif dengan didukung kepemimpinan dan komitmen manajer serta kapasitas sumber daya manusia (Jamaluddin, 2017a). TQM memiliki indikator yaitu kebutuhan pelanggan, partisipasi seluruh karyawan, partisipasi semua pemasok, kerjasama tim, penggunaan sistem Resep sederhana, perbaikan terus menerus dalam langkah-langkah kecil (Sutarto Hp, 2015). Muara dari penerapan TQM adalah kepuasan pelanggan. Hal ini mengandung arti bahwa kegagalan dalam memenuhi kepuasan pelanggan berarti kegagalan penerapan TQM. Dalam lembaga pendidikan, peserta didik adalah pelanggan (Sutarto Hp, 2015). Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa dengan pendekatan HEISQUAL yang terbagi atas profil guru, kurikulum, infrastruktur dan fasilitas, manajemen dan staf pendukung, kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, dan siswa, pengembangan keterampilan yang dilakukan di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Frekuensi jawaban responden dan nilai rata-rata per item

Aspek	Faktor	Sub Faktor	Item	Frekuensi	Rata-rata		
Nilai Kepuasan HEISQUAL	Profil Pendidik	Pengetahuan	Instruktur saya memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang bidangnya	91	3.50		
			Pengetahuan yang dimiliki oleh instruktur saya up-to-date.	85	3.27		
			Instruktur saya memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan siswa	87	3.35		
			Instruktur saya memberikan contoh kehidupan nyata untuk meningkatkan pemahaman siswa	90	3.46		
			Kemampuan berkomunikasi	Keterampilan komunikasi instruktur saya sangat baik	89	3.42	
				Instruktur saya memberikan perintah (tugas) dengan bahasa yang efektif dan mudah dipahami	84	3.23	
		Saya dapat dengan mudah memahami konsep yang dijelaskan oleh instruktur saya		83	3.19		
		Instruktur saya berkomunikasi dengan cara yang sopan dan hormat		90	3.46		
		Gaya Mengajar	Instruktur saya menjelaskan konsep kompleks dengan cara yang mudah dan dapat dimengerti	86	3.31		
			Instruktur saya menciptakan lingkungan interaktif di kelas dan melibatkan minat siswa	81	3.12		
			Instruktur saya memastikan partisipasi aktif siswa di kelas	77	2.96		
			Instruktur saya menggunakan alat dan teknik yang berbeda untuk meningkatkan pembelajaran siswa (permainan pembelajaran, kegiatan kelas)	72	2.77		
			Perilaku dengan Siswa	Instruktur saya menunjukkan perilaku yang tidak bias dan tidak diskriminatif	89	3.42	
		Instruktur di universitas saya menanamkan kepercayaan pada siswa		87	3.35		
		Instruktur saya menunjukkan minat dalam memahami dan memecahkan masalah siswa		83	3.19		
		Instruktur saya mengikuti kriteria penilaian yang adil		81	3.12		
		Instruktur saya secara teratur memberikan umpan balik kepada siswa tentang kinerja akademik mereka		80	3.08		
		Kurikulum		Kualitas Kurikulum	Kurikulum yang diajarkan di universitas saya komprehensif dan mudah dimengerti	85	3.27
			Kurikulum yang diajarkan di universitas saya membantu siswa untuk berpikir dengan cara yang kreatif dan proaktif		80	3.08	
			Kurikulum yang diajarkan di universitas saya meningkatkan kemampuan intelektual siswa (pengambilan keputusan, pemecahan masalah)		84	3.23	
			Universitas saya merancang kurikulum dengan mempertimbangkan perspektif pekerjaan masa depan bagi siswa		84	3.23	
			Universitas saya memiliki sumber daya perpustakaan yang memadai (buku, majalah, surat kabar, ruang belajar, furnitur, akses ke database online)		93	3.58	
		Prasarana dan Fasilitas	Fasilitas Belajar				

Aspek	Faktor	Sub Faktor	Item	Frekuensi	Rata-rata
			Universitas saya memastikan ketersediaan alat dan peralatan yang mendukung untuk belajar misalnya internet/Wi-Fi, papan tulis, proyektor, AC	89	3.42
			Jumlah siswa per kelas dipertahankan pada tingkat rendah hingga sedang	87	3.35
			Kuliah di universitas saya diadakan sesuai jadwal dan konten pelajaran	87	3.35
	Fasilitas Pendukung		Universitas saya menyediakan layanan transportasi, kafetaria, dan toko buku yang memuaskan bagi mahasiswa dan anggota staf	71	2.73
			Universitas saya menyediakan fasilitas perumahan yang memadai untuk mahasiswa dan anggota staf	71	2.73
			Harga dan kualitas barang dan jasa di universitas saya masuk akal	77	2.96
	Kebersihan dan Pemeliharaan		Universitas saya memiliki ruang kelas yang cukup dan terawat dengan baik	87	3.35
			Kampus tetap rapi dan bersih	88	3.38
			Kampus dan bangunan universitas saya menarik secara visual dan menarik	90	3.46
Staf Manajemen dan Pendukung	Perilaku dengan Siswa		Manajemen dan staf pendukung universitas saya menangani siswa dengan cara yang tepat	83	3.19
			Manajemen dan staf pendukung menangani semua siswa secara adil dan setara	83	3.19
			Manajemen universitas saya memberi nilai pada umpan balik siswa	82	3.15
	Pekerjaan administratif		Admin dan staf pendukung universitas saya memiliki keterampilan komunikasi yang efektif	81	3.12
			Admin dan staf pendukung universitas saya memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang pekerjaan mereka	86	3.31
			Admin dan staf pendukung universitas saya menyimpan catatan yang akurat dan terkini	81	3.12
			Proses administrasi di universitas saya jelas dan terstruktur dengan baik	86	3.31
			Admin dan staf pendukung (bersedia) menyelesaikan masalah siswa tepat waktu	85	3.27
			Jam operasional universitas saya nyaman untuk semua	87	3.35
Kualitas Ketenagakerjaan	Tautan dengan Pengusaha		Universitas saya memiliki hubungan yang kuat dengan industri untuk pekerjaan mahasiswanya	80	3.08
			Universitas saya membantu lulusannya dalam mencari pekerjaan	73	2.81
			Universitas saya secara teratur menyelenggarakan berbagai acara interaksi pekerjaan dan industri	76	2.92
	Pelatihan Ketenagakerjaan		Universitas saya memiliki layanan penempatan kerja/pengalaman kerja yang aktif untuk mahasiswa	78	3.00
			Seminar kerja yang berbeda ditawarkan oleh universitas saya kepada siswa yang lulus	75	2.88
			Lulusan universitas saya sangat mudah dipekerjakan dan memiliki permintaan tinggi di industri ini	75	2.88
			Universitas saya memiliki reputasi yang baik di industri berdasarkan prestasi kerja lulusannya	83	3.19
Keselamatan dan keamanan	Tindakan Keamanan		Universitas saya memastikan standar keselamatan dan keamanan yang tinggi di kampus	85	3.27
			Staf keamanan di universitas saya terlatih dan profesional	84	3.23
			Staf keamanan dilengkapi dengan peralatan yang sesuai dan modern	80	3.08
			Universitas saya telah memasang kamera keamanan dan detektor logam dalam jumlah yang memadai	85	3.27
	Peralatan Keamanan		Universitas saya telah memasang alat pemadam kebakaran dalam jumlah yang memadai	79	3.04
			Universitas saya memiliki peralatan P3K yang memadai	81	3.12
			Orang-orang di dalam kampus universitas saya merasa aman dan percaya diri	84	3.23
Pengembangan Keterampilan Siswa	Kegiatan ekstrakurikuler		Universitas saya memastikan fasilitas rekreasi dan olahraga yang memadai	81	3.12
			Universitas saya memberikan dukungan finansial dan non-finansial untuk kegiatan ekstra kurikuler	80	3.08
			Universitas saya menyelenggarakan berbagai kegiatan ekstra kurikuler secara teratur	76	2.92
	Pengembangan pribadi		Suasana di universitas saya menanamkan atribut kepemimpinan dan pemain tim yang aktif pada siswa	81	3.12

Aspek	Faktor	Sub Faktor	Item	Frekuensi	Rata-rata
			Suasana di universitas saya mengembangkan soft skill mahasiswa (komunikasi, berpikir kritis dan logis, pemecahan masalah)	83	3.19
			Lingkungan universitas saya mengembangkan kepercayaan diri dan stabilitas emosional pada siswa	85	3.27
			Lingkungan universitas saya mengembangkan kepercayaan diri dan stabilitas emosional pada siswa	83	3.19
			Lingkungan universitas saya mengembangkan kemampuan intelektual mahasiswa (kreativitas, pengambilan keputusan, pekerjaan berkualitas tinggi)	85	3.27
			Lingkungan universitas saya mendorong kesadaran (mengambil tanggung jawab, manajemen waktu, mengatur hal-hal) pada siswa	82	3.15

Survey dilakukan terhadap mahasiswa pasca sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang menunjukkan bahwa semua item telah terisi semua. Berdasarkan hasil perhitungan, item yang memiliki frekuensi dan rata-rata nilai tertinggi adalah sumber daya perpustakaan yang memadai (buku, majalah, surat kabar, ruang belajar, furnitur, akses ke database online) dan yang terendah adalah layanan transportasi, kafetaria, dan toko buku yang memuaskan dan fasilitas perumahan yang memadai. Ini berarti fasilitas akademik dirasa sudah baik dan fasilitas non akademik masih perlu ditingkatkan. Sedangkan penilaian terhadap sub faktor kepuasan layanan pendidikan Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai kepuasan layanan per sub faktor

Aspek	Faktor	Sub Faktor	Nilai
Nilai Kepuasan HEISQUAL	Profil Pendidik	Pengetahuan	84.86
		Kemampuan berkomunikasi	83.17
		Gaya Mengajar	75.96
		Perilaku dengan Siswa	80.77
	Kurikulum	Kualitas Kurikulum	80.05
	Prasarana dan Fasilitas	Fasilitas Belajar	85.58
		Fasilitas Pendukung	70.19
		Kebersihan dan Pemeliharaan	84.94
	Staf Manajemen dan Pendukung	Perilaku dengan Siswa	79.49
		Pekerjaan administratif	81.09
	Kualitas Ketenagakerjaan	Tautan dengan Pengusaha	73.40
		Pelatihan Ketenagakerjaan	74.76
	Keselamatan dan keamanan	Tindakan Keamanan	80.29
		Peralatan Keamanan	78.21
	Pengembangan Keterampilan Siswa	Kegiatan ekstrakurikuler	75.96
		Pengembangan pribadi	79.97

Dari faktor kepuasan layanan terbagi menjadi 7 faktor dan 16 sub faktor. Hasil penilaian kepuasan terhadap sub faktor menunjukkan bahwa nilai kepuasan tertinggi yaitu terkait kebersihan dan pemeliharaan lingkungan universitas dan nilai terendah adalah fasilitas pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan kelas, bangunan universitas serta pemeliharannya sudah baik dan fasilitas pendukung pembelajaran non akademik seperti transportasi, layanan transportasi, kafetaria, dan toko buku beserta harga-harga dirasa kurang memuaskan. Nilai kepuasan layanan dan nilai kepuasan per faktor adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai kepuasan layanan dan nilai kepuasan layanan per faktor

Aspek	Nilai	Faktor	Nilai
Nilai Kepuasan HEISQUAL	79.01	Profil Pendidik	81.19
		Kurikulum	80.05
		Prasarana dan Fasilitas	80.24
		Staf Manajemen dan Pendukung	80.29
		Kualitas Ketenagakerjaan	74.08
		Keselamatan dan keamanan	79.25
		Pengembangan Keterampilan Siswa	77.96

Kepuasan layanan pendidikan tinggi dengan pendekatan HEISQUAL terbagi atas 7 faktor yaitu profil pendidik, kurikulum, prasarana dan fasilitas, staf manajemen dan pendukung, kualitas ketenagakerjaan, keselamatan dan keamanan, pengembangan keterampilan siswa. Faktor HEISQUAL yang mempunyai nilai tertinggi yaitu profil pendidik atau dosen sedangkan yang mempunyai nilai terendah adalah Pengembangan Keterampilan mahasiswa. Sedangkan nilai keseluruhan kepuasan layanan di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang yaitu 79,01. Nilai tersebut sudah cukup bagus akan tetapi masih perlu ditingkatkan.

#### Pembahasan

Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Jamaluddin, 2017b). HEISQUAL mencakup elemen kualitas dasar dan lanjutan dalam perguruan tinggi secara holistik. HEISQUAL mencakup elemen tradisional SQ di PT seperti profil guru, infrastruktur dan fasilitas, kegiatan ekstra kurikuler, serta dimensi modern, seperti kualitas pekerjaan, keselamatan dan keamanan, dan pengembangan kepribadian (Abbas, 2020a). Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang kategori baik yaitu dengan nilai 79,01.

Faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan yang baik di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang terdiri dari 7 faktor, 16 sub faktor dan 63 item. Nilai per faktor HEISQUAL mempunyai skor yang cukup tinggi. Profil pendidik mempunyai nilai 81.19, kurikulum mempunyai nilai 80.05, prasarana dan fasilitas mempunyai nilai 80.24, staf manajemen dan pendukung mempunyai nilai 80.29, kualitas ketenagakerjaan mempunyai nilai 74.08, keselamatan dan keamanan mempunyai nilai 79.25 dan pengembangan keterampilan mahasiswa mempunyai nilai 77.96. Enam faktor mempunyai nilai Baik dan satu indikator yaitu kualitas ketenagakerjaan mempunyai nilai kurang baik dan tidak ada indikator yang mempunyai nilai sangat baik.

Sedangkan untuk nilai sub faktor terdapat 11 sub faktor yang mempunyai kategori Baik dan 5 sub faktor yang mempunyai nilai kurang baik. 11 indikator yang mempunyai kategori Baik yaitu pengetahuan, kemampuan komunikasi, kualitas kurikulum, fasilitas belajar, kebersihan dan pemeliharaan, perilaku dengan mahasiswa, pekerjaan administratif, tindakan keamanan, peralatan keamanan dan pengembangan pribadi. Sedangkan sub faktor yang mempunyai nilai kurang baik yaitu gaya belajar, fasilitas pendukung, tautan dengan pengusaha, pelatihan ketenagakerjaan dan kegiatan ekstrakurikuler.

Peningkatan kualitas pelayanan di Pendidikan Tinggi dengan pendekatan HEISQUAL masih perlu ditingkatkan agar mencapai nilai Sangat Baik. Peningkatan profil pendidik dengan meningkatkan pengalaman praktis pendidik di industri pendidikan. Pengembangan kurikulum berfokus pada pentingnya kurikulum tentang kemampuan pemahaman, kelengkapan, dan peran dalam mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam industri. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendidikan merupakan indikator yang penting untuk ditingkat. Perilaku manajemen dan staf pendukung serta efisiensi dan efektivitas dalam prosesnya sangat penting karena langsung berinteraksi dengan mahasiswa (Abbas, 2020a).

Kualitas pekerjaan dapat ditingkatkan dengan memberikan pasar kerja yang sangat kompetitif dan dinamika industri, sejumlah besar peserta menyoroti peran penting lembaga pendidikan mereka dalam mengembangkan keterampilan kerja, memberikan pelatihan kerja, dan hubungan lembaga pendidikan mereka dengan calon pemberi kerja. Beberapa mahasiswa menyebutkan kekhawatiran tentang layanan keselamatan dan keamanan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi, terutama mengenai fasilitas dalam keadaan darurat. Pengembangan keterampilan siswa difokuskan pada aspek pengembangan sosial dan pribadi mahasiswa, karena banyak mahasiswa percaya bahwa, bersama dengan pengembangan akademik, perguruan tinggi juga harus berkonsentrasi pada pengembangan kepribadian mahasiswa (Abbas, 2020a).

## SIMPULAN

Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan pendidikan di program studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan yang baik. Nilai kepuasan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang kategori baik yaitu dengan nilai 79,01. Nilai per faktor HEISQUAL mempunyai skor yang cukup tinggi. Enam faktor mempunyai nilai Baik dan satu indikator yaitu kualitas ketenagakerjaan mempunyai nilai kurang baik dan tidak ada indikator yang mempunyai nilai sangat baik. Berdasarkan hasil temuan saran yang bisa dilakukan adalah meningkatkan kualitas ketenagakerjaan dengan melakukan pelatihan untuk calon lulusan dan menjangkau hubungan dengan industri guna memperoleh informasi terkait lowongan pekerjaan karena kendala yang paling banyak dialami mahasiswa adalah memperoleh pekerjaan pasca kelulusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., & Sagsan, M. (2019). Identification of key employability attributes and evaluation of university graduates' performance: Instrument development and validation. *Higher Education Skills and Work-Based Learning*, 10(3), 449–466. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/HESWBL-06-2019-0075>
- Abbas, J. (2020a). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67(January), 100933. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Abbas, J. (2020b). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242(118458). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A Study of international students in malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Antony, E. P. J. (2017). Total quality management elements and results in higher education institutions: The Greek case. *Quality Assurance in Education*, 25(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QAE-08-2015-0033>
- Brachem, J. C., & Braun, E. M. P. (2018). Job-related requirements and competences of educational science graduates. *Journal of Further and Higher Education*, 42(2), 166–176.
- Drăgan, M., Ivana, D., & Arba, R. (2014). Business Process Modeling in Higher Education Institutions. Developing a Framework for Total Quality Management at Institutional Level. *Procedia Economics and Finance*, 16(May), 95–103. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00779-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00779-5)
- Eryılmaz, M. E., Kara, E., Aydoğan, E., Bektaş, O., & Erdur, D. A. (2016). Quality Management in the Turkish Higher Education Institutions: Preliminary Findings1. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.114>
- Guilbault, M. (2018). Students as customers in higher education: The (Controversial) debate needs to end. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(1), 295–298.
- Hota, P., Nayak, B., & Sarangi, P. (2020). Integration of total quality management principles to enhance quality education in management institutions of odisha. *Materials Today: Proceedings*, xxx. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.10.129>
- Huriyah, L. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik. *Journal Of Islamic Education Studies*, 1(2), 303–332.



<http://repository.uinsby.ac.id/id/eprint/629>

- Jamaluddin. (2017a). *Manajemen Mutu: Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan* (Kasful Anw). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Jamaluddin. (2017b). *Manajemen Mutu (Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan)*. PUSAKA JAMBI.
- Li, W. (2018). Research on the innovative development mode of quality education of college students based on the perspective of human resource management. *Educational Sciences Theory & Practice*, 18(5), 2447–2454.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in education* (3rd ed.). Kogan Page Ltd. [https://doi.org/10.4324/9780203423660\\_chapter\\_5](https://doi.org/10.4324/9780203423660_chapter_5)
- Silva, D. S., Hermínio, G., de Moraes, S. M., & Kanashiro Makiya, I. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415–439.
- Sutarto Hp. (2015). Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan. In M. Suryaman (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Edisi Pert). UNY Press.