

## Usulan Perbaikan Pelayanan Pendidikan Menggunakan Metode QFD dengan Pendekatan Variabel SERVQUAL

Hilmana Radhia Putera<sup>1</sup>, Zulfa Fitri Ikatrinasari<sup>1</sup>, Humiras Hardi Purba<sup>1</sup>,  
Hernadewita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana

Jl. Raya, RT.4/RW.1, Meruya Sel., Kec. Kembangan, Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11650

E-mail: rphilmana@gmail.com

### ABSTRAK

Pendidikan merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia. Kualitas manusia, yang diantaranya tergambar pada nilai Indeks Prestasi Manusia (IPM), dapat ditingkatkan melalui pendidikan. Di Indonesia, pendidikan dilakukan melalui tiga jalur: formal, nonformal, dan informal. Namun, pendidikan di Indonesia tidak terlepas dari kekurangan. Salah satu institusi pendidikan non formal yang terletak di Depok yang hanya mampu meraih akreditasi C adalah contohnya. Akreditasi C menggambarkan kualitas pendidikan yang masih rendah pada institusi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek perbaikan apa saja yang harus diprioritaskan pada guru untuk menghasilkan kualitas pendidikan dan akreditasi yang lebih baik pada institusi pendidikan tersebut. Metode *QFD* dengan pendekatan variabel *SERVQUAL* digunakan untuk merumuskan usulan perbaikan kualitas pendidikan pada institusi tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (indikator: kemampuan guru dalam membangkitkan motivasi saat kegiatan belajar mengajar, kemampuan guru dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas, kemampuan guru dalam membahas soal atau tugas yang diberikan dan kesediaan guru menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar) dengan skor 3,70 adalah dimensi dengan skor terendah sehingga dimensi ini harus diprioritaskan paling pertama. Adapun berdasarkan pendekatan parameter instrumen akreditasi BAN PAUD PNF, kompetensi guru dengan skor 26,18 merupakan parameter terpenting yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

**Kata kunci:** jaminan mutu pendidikan, akreditasi, PKBM, *QFD*, *SERVQUAL*

### ABSTRACT

*Education is essential for human life. Human quality, which is reflected by Human Development Index (HDI) score, can be improved through education. In Indonesia, education is carried out through three channels: formal, non-formal and informal. However, there are shortcomings in Indonesia's education. One of the non-formal educational institutions located in Depok which is only able to achieve C accreditation, is an example. C accreditation describes the low quality of education at that institution. The purpose of this study was to determine what aspects of improvement should be prioritized for teachers to produce better quality education and accreditation at this educational institution. The QFD method with the SERVQUAL variables approach were used to formulate proposals for improving the quality of education at that institution. The results of this study indicate that the responsiveness dimension (indicators: the teacher's ability to generate motivation during teaching and learning activities, the ability of teachers to discuss subject problems in class, the ability of teachers to discuss given questions or assignments and the willingness of teachers to provide time for consultations outside class) with a score of 3.70 is the dimension with the lowest score so that this dimension must be prioritized first. Meanwhile, based on the parameter approach of the BAN PAUD PNF accreditation instrument, the competence of teachers with a score of 26.18 is the most important parameter that must be a top priority for improvement.*

**Keywords:** education quality assurance, accreditation, PKBM, *QFD*, *SERVQUAL*

## 1. PENDAHULUAN

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menggambarkan kualitas manusia dalam suatu negara. IPM Indonesia pada tahun 2019 berada pada posisi 107 dari 189 negara dengan angka 0,718 (UNDP, 2020). Angka ini belum memenuhi IPM yang ditargetkan APBN 2019 yaitu 0,720 (CNN Indonesia, 2021).

IPM dibentuk oleh tiga dimensi dasar: umur panjang dan hidup sehat, pengetahuan, dan standar hidup layak (Badan Pusat Statistik, 2021). Pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan IPM. Pendidikan dapat dilakukan melalui tiga jalur: formal, nonformal, dan informal menurut undang-undang no 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pendidikan formal dilaksanakan di sekolah, nonformal dilaksanakan di masyarakat, dan informal dilaksanakan di keluarga (Kemdikbud, 2003). Sayangnya tidak semua masyarakat Indonesia bisa mengenyam pendidikan formal disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti kesulitan ekonomi, pergaulan, maupun karena kurangnya fasilitas pendidikan (Yossiana, 2018).

Sebagian masyarakat Indonesia memilih untuk menuntut ilmu di lembaga pendidikan nonformal. Pendidikan nonformal memiliki beberapa kelebihan: tidak ada limitasi usia, waktu belajar fleksibel, heterogenitas peserta didik, dan bahan ajar yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik (Kemdikbud, 2018). Salah satu pendidikan nonformal yang berbasis masyarakat adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). PKBM selalu dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi dalam program pemberdayaan masyarakat yang transformatif (Rizka & Tamba, 2015). Sejak tahun 2010 telah dilaksanakan akreditasi bagi PKBM yang diselenggarakan oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Non Formal (BAN-PNF) dalam rangka meningkatkan dan menjamin kualitas pendidikan di PKBM. BAN-PNF berganti nama menjadi BAN PAUD dan PNF pada tahun 2014. Per semester genap 2019/2020

, tercatat ada 2,8% PKBM saja yang terakreditasi A di seluruh Indonesia (BAN PAUD & PNF, 2019). Hal tersebut menunjukkan kualitas PKBM di Indonesia yang masih rendah. Data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 1.

Provinsi dengan konsentrasi PKBM terbesar adalah Jawa Barat. Tidak adanya

PKBM yang terakreditasi A pada provinsi ini, menggambarkan rendahnya kualitas PKBM disana (BAN PAUD & PNF, 2019). Data selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 2.

Terdapat sebuah PKBM yang terletak Depok, Jawa Barat. Institusi tersebut telah mengalami satu kali proses akreditasi oleh BAN PAUD dan PNF pada tahun 2018 dan mendapat peringkat C. Hasil ini menggambarkan jaminan mutu pendidikan yang masih rendah sehingga perlu dilakukan optimalisasi pada instrumen-instrumen akreditasi yang ada disana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mana aspek perbaikan yang harus diprioritaskan guru agar institusi pendidikan tersebut bisa menghasilkan kualitas pendidikan dan memperoleh akreditasi yang lebih baik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)

Menurut PP-PAUD & DIKMAS Jawa Barat pada tahun 2017, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan pelaksana program pendidikan kesetaraan dan keaksaraan serta pemrakarsa pembelajaran masyarakat yang didirikan dari, oleh, dan untuk masyarakat.

Menurut standar pelayanan minimal PKBM tahun 2012, ada sembilan karakter yang harus dimiliki oleh PKBM: Kepedulian terhadap masyarakat marginal yang serba kekurangan, Kemandirian penyelenggaraan, Kebersamaan dalam kemajuan, Kebermaknaan setiap program dan kegiatan, Kemitraan dengan semua *stakeholder* yang ingin berpartisipasi dan berkontribusi, Fleksibilitas penyelenggaraan program, Profesionalisme pengelolaan lembaga, Transparansi dan akuntabilitas pertanggungjawaban dan lembaga, serta Pembaruan secara terus-menerus (*continuous improvement*).

### Kualitas

Kualitas berarti cocok untuk digunakan. Menurut Garvin (1987), dikutip dari Montgomery (2013), ada delapan jenis dimensi kualitas (Montgomery, 2013): Kinerja, Keandalan, Daya tahan, Kemampuan melayani, Estetika, Fitur, Kualitas yang dirasa, dan Kesesuaian terhadap standar. Pada komoditas jasa, terdapat tambahan tiga

dimensi: Daya tanggap, Profesionalisme, dan Perhatian penuh.

Terdapat banyak penelitian di bidang jasa yang menggunakan metode *SERVQUAL*, diantaranya Ibrahim *et al.* (2012) menggunakan *SERVQUAL* untuk mengetahui persepsi dan kepuasan siswa pada kualitas layanan institusi negeri dan membandingkannya dengan kualitas layanan institusi swasta di lembaga pelatihan vokasi Klang Valley, Malaysia. Hasilnya kualitas layanan institusi negeri lebih baik daripada institusi swasta. Meskipun pada kedua institusi tersebut terdapat beberapa dimensi kualitas yang harus ditingkatkan: fasilitas fisik, layanan keandalan, dan peralatan *training* (Ibrahim *et al.*, 2012). Astuti *et al.* (2015), berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan PT. X, salah satu perusahaan jasa asuransi kendaraan dengan menggunakan *SERVQUAL* & *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasilnya; proses pembayaran klaim, proses & prosedur penyelesaian klaim diketahui merupakan faktor-faktor prioritas perbaikan utama (Astuti *et al.*, 2015). Soares *et al.* (2017), juga menggunakan *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada lembaga pendidikan. Mereka berusaha untuk memperbaiki layanan administrasi salah satu perguruan tinggi di Brazil. Hasilnya diketahui bahwa dimensi *tangible* harus mereka prioritaskan untuk diperbaiki (Soares *et al.*, 2017).

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan penyedia jasa berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman *et al.*, dikutip oleh Tjiptono pada tahun 2008, ada lima dimensi kualitas (Tjiptono, 2008): *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; *Reliability* (keandalan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera, dan memuaskan; *Responsiveness* (daya tanggap), adalah kemauan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf; serta *Empathy* (empati), yang mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### Quality Function Deployment (QFD)

*Quality Function Deployment (QFD)* pertama kali dikembangkan di Jepang awal 1970an oleh Profesor Y. Akao & Profesor S. Mizuno. *QFD* berarti mengirimkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien. *QFD* merupakan sistem untuk mengembangkan produk baru dengan tujuan untuk memastikan bahwa kualitas awal produk atau layanan akan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, suara pelanggan harus bisa dipahami dengan baik (Bolt & Mazur, 1999).

*QFD* dapat diaplikasikan di banyak bidang, termasuk pendidikan. Clayton memulainya di tahun 1993. Dia melakukan studi menggunakan *QFD* pada Universitas Aston (Singh & Rawani, 2019). Okur *et al.* pada tahun 2008 melakukan studi untuk meningkatkan kualitas pendidikan di departemen teknik tekstil Universitas Dokuz Eylul, Turki dengan mencari tahu kebutuhan dan pendapat siswa menggunakan *QFD* (dengan teknik agregasi *OWA*) (Okur *et al.*, 2009). Pengumpulan data dilakukan dengan mensurvei mahasiswa mengenai kebutuhan dan opini mereka tentang pendidikan. Dumitriu dalam studinya bertujuan untuk meningkatkan reputasi Universitas Politeknik Bucharest, salah satu universitas teknik terpenting di Rumania. Dia menjadikan mahasiswa dan alumni sebagai obyeknya (Dumitriu, 2018). Singh & Rawani (2017), melakukan studi *QFD* untuk meningkatkan kualitas pendidikan di salah satu institut teknik di India.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di sebuah institusi pendidikan nonformal di Depok selama bulan Oktober 2020. Populasi penelitian ini adalah siswa/i institusi tersebut. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuisioner pada seratus orang responden. Variabel yang digunakan dalam kuisioner berdasarkan pada lima dimensi pelayanan *SERVQUAL* guru yang diadopsi dari penelitian sebelumnya (Ulfa, 2009):

1. *Tangibles* (bukti langsung)

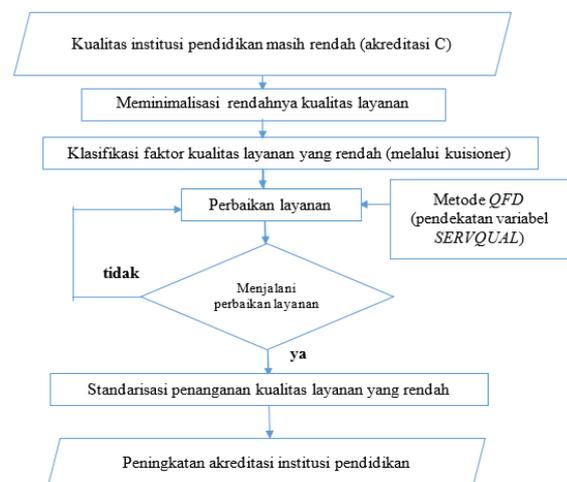
- Indikator penilaian: guru berpenampilan menarik dan meyakinkan, sarana komunikasi, serta fasilitas fisik;
2. *Reliability* (keandalan)  
 Indikator penilaian: ketepatan materi dalam proses KBM, kesesuaian pelaksanaan jadwal KBM, dan ketepatan waktu KBM;
  3. *Responsiveness* (daya tanggap)  
 Indikator penilaian: kesediaan pendidik menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar dan kesediaan pendidik membantu siswa dalam mengatasi kesulitannya;
  4. *Assurance* (jaminan)  
 Indikator penilaian: wawasan dan pemahaman pendidik dalam melakukan KBM;
  5. *Emphaty* (empati)  
 Indikator penilaian: perhatian dan keramahan guru dalam berinteraksi dengan siswanya.

Kuisisioner digunakan berdasarkan skala likert yang terdiri dari lima kategori kesetujuan, yaitu: Sangat Puas (skor 5), Puas (skor 4), Cukup Puas (skor 3), Kurang Puas (skor 2), Tidak Puas (skor 1).

Pengolahan data menggunakan metode *QFD*. Tujuan utama penggunaan *QFD* pada sistem pendidikan adalah untuk menyelaraskan parameter kualitas sesuai kebutuhan siswa. Kualitas model *QFD* dapat diukur melalui kemampuannya memenuhi kebutuhan siswa. Oleh karena itu, untuk memperoleh kualitas sistem pendidikan yang baik, penting untuk mengetahui kebutuhan dari pelanggan (siswa) pada sistem pendidikan. Kebutuhan siswa beracuan pada variabel *SERVQUAL* disebut sebagai kebutuhan utama siswa (*Student's Main Requirement = SMR*), dan indikator-indikatornya yang dikumpulkan lewat kuisisioner disebut sub-kebutuhan siswa (*Student's Sub Requirements = SSR*). Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kebutuhan utama mencakup berbagai indikator/sub-kebutuhan. Kemudian dilakukan identifikasi parameter kualitas yang merupakan serangkaian kriteria indikator Standar Nasional Pendidikan yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar:

1. Metode pembelajaran
2. Kualifikasi guru
3. Kompetensi guru

4. Pengalaman guru
  5. Kondisi peralatan pembelajaran
  6. Ketersediaan bahan ajar
  7. Kesesuaian bahan ajar
  8. Ketersediaan peralatan praktikum
  9. Ruang belajar
- Penelitian ini digambarkan dalam kerangka pemikiran pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Perhitungan *student's sub-requirements (SSR) ratings*

Data yang diperoleh dari kuisisioner diolah agar nilainya dapat dipakai untuk studi lebih lanjut. Data ini ditempatkan pada kolom keempat dari kanan pada matriks *QFD*. Rumus sederhana untuk menghitungnya dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$SSRR_{im} = \frac{\sum_{s=1}^k SSRR_{zim}}{k} \quad (1)$$

Dimana:

$SSRR_{im}$  = skor sub-kebutuhan siswa ke-*i* dari kebutuhan utama ke-*m*

$SSRR_{zim}$  = skor sub-kebutuhan siswa ke-*i* dari kebutuhan utama ke-*m* yang diperoleh dari siswa ke-*z*, disini *z* berkisar antara 1 hingga *k*, dimana *k* adalah jumlah responden untuk kebutuhan ke-*im*

##### Perhitungan *student's main requirement (SMR) ratings*

Setelah menghitung *student's sub-requirements ratings*, tahap berikutnya adalah menghitung *SMR ratings*, yaitu rata-rata dari seluruh *SSR ratings* yang telah dihitung untuk tiap kebutuhan. Disini, tiap daftar *sub-requirement* untuk *main-requirement* yang berbeda angkanya bervariasi. Data ini ditempatkan pada kolom ketiga dari kanan pada matriks *QFD*. Persamaannya:

$$SMRR_{im} = \frac{\sum_{s=1}^k SSRR_{im}}{n} \quad (2)$$

Dimana:

$SSRR_m = SMR$  ratings ke- $m$ ; pada penelitian ini, kelima  $SMR$  telah ditentukan. Jadi, nilai  $m$  berkisar antara 1-5

$SSRR_{im} = SSRR$  ke  $-i$  dari  $SMR$  ke- $m$ . Disini angka  $i$  berkisar antara 1- $n$ , dimana  $n$  adalah jumlah  $SSRR$  dari suatu  $SMR$  tertentu

### Perhitungan Nilai Korelasi (C)

Data diperoleh dari guru yang ahli dan berpengalaman dalam akreditasi. Data tersebut digunakan untuk melengkapi matriks korelasi final yang ditampilkan pada bagian tengah matriks *QFD*.

### Perhitungan skor tiap parameter kualitas

Skor ini menunjukkan seberapa kuat parameter kualitas dapat memuaskan kebutuhan siswa. Perhitungannya dilakukan dengan menjumlahkan produk nilai *sub-requirement* siswa ke- $i$  dari *main requirement* ke  $m$  ( $SSRR_{im}$ ) dan nilai korelasi parameter kualitas yang bersangkutan. Rumus untuk menghitung skor tersebut adalah:

$$S_j = \sum_{im=11}^{zn} SSRR_{im} * C_{ij} \quad (3)$$

Dimana:

$S_j$  = skor parameter kualitas ke- $j$

$C_{ij}$  = nilai korelasi *sub-requirement* ke-  $i$  dari parameter kualitas ke- $j$

$SSRR_{im}$  = nilai *sub-requirement* siswa ke- $i$  dari *main requirement* ke- $m$

### Perhitungan skor ternormalisasi

Setelah menghitung skor tiap parameter

kualitas, dilakukan perhitungan skor ternormalisasi dengan membagi skor tiap kolom dengan skor total dari seluruh kolom. Data ini ditempatkan pada baris ketiga dari bawah pada matriks *QFD*. Rumus umum untuk menghitung skor ternormalisasi yaitu:

$$NS_j = \frac{S_j}{TS} \quad (4)$$

Dimana:

$NS_j$  = Skor ternormalisasi parameter kualitas ke- $j$

$TS$  = Skor total dari seluruh parameter kualitas

### Perhitungan persen skor

Untuk mengklarifikasi bobot dari tiap parameter kualitas, dilakukan perhitungan skor persentase lebih lanjut untuk tiap parameter. Persen skor untuk tiap parameter kualitas adalah konversi dari skor ternormalisasi dikalikan dengan 100. Data ini ditempatkan pada baris kedua dari bawah matriks *QFD*. Rumus umum untuk menghitung persen skor yaitu:

$$PS_j = NS_j * 100 \quad (5)$$

Dimana:

$PS_j$  = persen skor parameter kualitas ke- $j$

$NS_j$  = skor ternormalisasi dari parameter kualitas ke- $j$

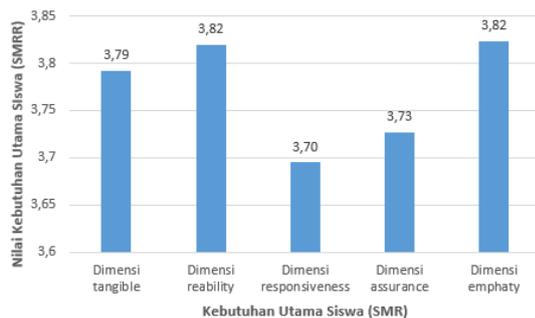
### Membangun matriks QFD

Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan sebagaimana telah disebutkan pada pembahasan sebelumnya dan perhitungan informasi yang dibutuhkan dilakukan, matriks *QFD* dapat dibangun seperti pada Tabel 4.1. Pada tabel ini baris horizontal berisi kebutuhan siswa berdasarkan variabel *SERVQUAL*. Kolom vertikal berisi instrumen akreditasi PKBM yang beracuan pada Standar Nasional Pendidikan. Bagian tengah tabel berisi nilai korelasi. Bagian bawah tabel berisi skor yang telah dihitung. Kemudian, kolom terakhir dan baris terakhir tabel masing-masing berisi rangking *SMR* dan rangking parameter kualitas instrumen akreditasi yang diperoleh melalui perhitungan *SMRR* dan persen skor untuk tiap instrumen akreditasi.

### Diskusi

Respon yang diperoleh dari siswa dianalisis secara statistik dan diplotkan pada grafik batang pada Gambar 4.1. Dapat dilihat bahwa dimensi *emphaty*, *reability*, dan *tangible* merupakan tiga besar parameter dengan tingkat kepuasan siswa tertinggi. Artinya untuk saat ini siswa pada institusi pendidikan tersebut telah merasa terpenuhi kebutuhannya untuk tiga dimensi ini. Sehingga, tingkat prioritas ketiga parameter tersebut dapat dikesampingkan untuk saat ini.

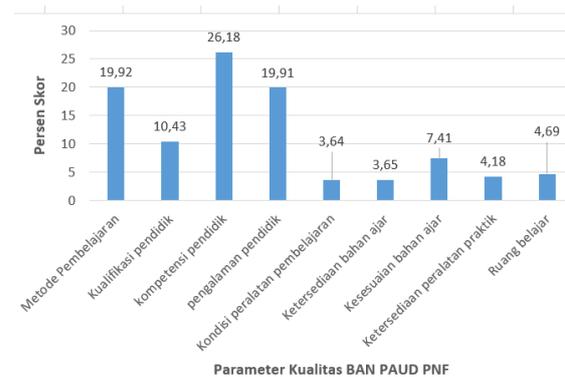
Dimensi *Assurance* menempati peringkat keempat untuk tingkat kepuasan siswa yang menandakan bahwa parameter ini penting untuk ditingkatkan. Dimensi *responsiveness* dengan indikator penilaian: kemampuan guru dalam membangkitkan motivasi saat KBM, kemampuan guru dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas, kemampuan guru dalam membahas soal atau tugas yang diberikan dan kesediaan guru menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar; merupakan parameter dengan tingkat kepuasan siswa terendah, sehingga dimensi ini harus menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan agar memenuhi kebutuhan siswa.



Gambar 4.1. Grafik kebutuhan utama siswa

Setelah dilakukan *perankingan* tiap kebutuhan utama siswa (SMR), berikutnya dilakukan *perankingan* yang lebih detail pada tiap instrumen akreditasi. *Perankingan* ini dilakukan berdasarkan skor yang didapat dari tiap parameter kualitas instrumen akreditasi. Persen skor masing-masing instrumen akreditasi dapat dilihat pada Gambar 4.2. Skor pada Gambar 4.2 secara jelas menggambarkan bahwa kompetensi pendidik (persen skor 26,18) harus menjadi parameter yang menjadi fokus utama untuk ditingkatkan. Metode pembelajaran (persen skor 19,92) dan

pengalaman pendidik (persen skor 19,91) menjadi prioritas berikutnya. Sisanya kualifikasi pendidik (persen skor 10,43), kondisi peralatan pembelajaran (persen skor 3,64), ketersediaan bahan ajar (3,65), kesesuaian bahan ajar (7,41), ketersediaan peralatan praktik (4,18), dan ruang belajar (4,69) adalah parameter-parameter dengan tingkat hubungan yang rendah dengan kebutuhan siswa, sehingga bisa diberikan prioritas terakhir.



Gambar 4.2. Grafik persen skor instrumen akreditasi

Tabel 4.1. Matriks QFD

		Student's main-requirement (SMR)										Student's sub requirements (SSR)		Parameter kualitas (instrumen akreditasi)			
Dimensi tangible	Dimensi reality	Dimensi responsiveness	Dimensi assurance	Dimensi empathy	Metode Pembelajaran	Kualifikasi pendidik	kompetensi pendidik	pengalaman pendidik	Kondisi peralatan pembelajaran	Ketersediaan bahan ajar	Kesesuaian bahan ajar	Ketersediaan peralatan praktik	Ruang belajar	Student's sub-requirement ratings (SSR)	Student's main-requirement ratings (SMR)	Ranking untuk tiap SSR	Ranking untuk tiap SMR
penampilan	kesesuaian soal ujian dengan materi yang diajarkan	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,03		1	
penggunaan media/alat bantu pembelajaran	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	9	9	9	6	9	9	3,73		3	
penyampaian materi	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	9	9	9	6	6	6	3	3,68		5		
kemampuan menciptakan suasana kelas yang kondusif	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	6	6	9	9	3	3	3	6	3,81	3,792	2	3	
kemampuan menggunakan strategi pembelajaran yang menarik	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	6	6	6	6	0	3	3	3	3,71		4		
kecepatan waktu hadir di kelas	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	0	0	9	3	0	0	0	0	3,72		5		
penyampaian tala tertib dalam KBM	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	0	0	0	0	0	0	0	0	3,84		3		
kemampuan merencanakan dan tujuan pembelajaran di pertemuan pertama KBM	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	3	0	3	3	0	6	0	0	3,87		2		
kesesuaian materi yang diberikan sepanjang KBM terhadap rencana pembelajaran di pertemuan awal KBM	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	6	3	9	6	0	9	3	0	3,76	3,820	4	2	
kesesuaian soal ujian dengan materi yang diajarkan	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	6	3	6	6	0	9	0	0	3,91		1		
kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	9	3	0	0	6	3,68		3		
kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	9	0	0	3	0	3,78	3,695	1	5	
perubahan soal atau tugas yang diberikan	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	6	0	0	0	0	3,69		2		
kesediaan menyediakan jadwal konsultasi di luar jam KBM	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	0	9	6	0	0	0	0	3,63		4		
kecepatan mengemukakan nilai ujian	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	0	0	9	6	0	0	0	0	3,69		3		
penyampaian standar penilaian	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	3	0	9	6	0	0	0	0	3,75	3,727	1	4	
pengembangan lembar ujian	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	3	0	9	3	0	0	0	0	3,74		2		
kemampuan membimbing dan membantu siswa dalam masalah pembelajaran	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	6	0	0	0	0	3,83		2		
perhatian terhadap kemajuan siswa	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	6	9	6	0	0	0	0	3,65	3,823	3	1	
mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	kemampuan dalam membangkitkan motivasi dalam KBM	kemampuan dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas	kecepatan mengemukakan nilai ujian	mempresiasi siswa yang menjawab pertanyaan dengan baik dan benar	9	0	9	6	0	0	0	0	3,99		1		
Final Score	428,16	224,22	562,5	427,77	78,12	78,36	159,27	89,79	100,68	2148,87							
Normalized Score	0,19924891	0,1043432	0,2617655	0,1990674	0,03635399	0,03646568	0,074118	0,04178475	0,0468525	1							
Percentage Score	19,9248908	10,434321	26,176549	19,906742	3,63539907	3,64656773	7,4118025	4,1784752	4,6852532	100							
Rank	2	4	1	3	9	8	5	7	6								

## 5. KESIMPULAN

Aspek perbaikan yang harus diprioritaskan pada guru untuk menghasilkan pendidikan dan akreditasi yang lebih baik pada sebuah institusi pendidikan di Depok adalah dimensi *responsiveness*, dengan indikator penilaiannya adalah kemampuan guru dalam membangkitkan motivasi saat KBM, kemampuan guru dalam mendiskusikan masalah mata pelajaran di kelas, kemampuan guru dalam membahas soal atau tugas yang diberikan dan kesediaan guru menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar. Dimensi *emphaty* menjadi parameter yang dapat diprioritaskan terakhir untuk ditingkatkan. Untuk prioritas melalui pendekatan instrumen akreditasi BAN PAUD PNF, kompetensi pendidik menjadi parameter kualitas yang harus ditingkatkan pertama kali untuk memenuhi kebutuhan siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Integrasi Sistem Informasi*, 2 (1)(Jakarta), 28–37.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *IPM. Angka melek huruf sudah tidak relevan dalam mengukur pendidikan*. <https://www.bps.go.id/subject/26/indeks-pembangunan-manusia.html>
- BAN PAUD & PNF. (2019). *ANALISIS HASIL AKREDITASI SATUAN PAUD DAN PNF TAHUN 2019*. <https://akreditasi.banpaudpnf.or.id/laporan/0>
- Bolt, A., & Mazur, G. H. (1999). *Integrating Service and Product*. June.
- CNN Indonesia. (2021). *Jokowi Gagal Capai Target Indeks Pembangunan Manusia di 2019 Jokowi Gagal Capai Target Indeks Pembangunan Manusia di 2019*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200217140707-532-475349/jokowi-gagal-capai-target-indeks-pembangunan-manusia-di-2019>
- Dumitriu, D. (2018). Enhancing the quality of services and reputation level in technical engineering higher education. *TEM Journal*, 7(2), 381–390. <https://doi.org/10.18421/TEM72-20>
- Ibrahim, M. Z., Rahman, M. N. A., & Yasin, R. M. (2012). Assessing Students Perceptions of Service Quality in Technical Educational and Vocational Training (TEVT) Institution in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56(Icthe), 272–283. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.655>
- Kemdikbud. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. <https://doi.org/10.1111/j.1651-2227.1982.tb08455.x>
- Kemdikbud. (2018). *Pendidikan Nonformal Miliki Peran Penting Dalam Pembangunan Manusia Indonesia*. as
- Montgomery, D. C. (2013). *Statistical Quality Control, 7th Edition* (7th ed., Issue c). John Wiley & Sons, Inc.
- Okur, A., Nasibov, E. N., Kiliç, M., & Yavuz, M. (2009). Using OWA aggregation technique in QFD: A case study in education in a textile engineering department. *Quality and Quantity*, 43(6), 999–1009. <https://doi.org/10.1007/s11135-008-9170-2>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Rizka, M. A., & Tamba, W. (2015). Pemetaan Inovasi Program Pendidikan Non Formal pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) di Kota Mataram. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Singh, A. K., & Rawani, A. M. (2019). Application of quality function deployment for the prioritization of National Board of Accreditation quality parameters. *Quality Assurance in Education*, 27(1), 127–139. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2017-0078>
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(3), 338. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n3.a7>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*:

- Mewujudkan Layanan Prima.*  
Ulfa, M. (2009). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN DALAM PEMBELAJARAN PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS RIAU* Maria Ulfa. 1–10.
- UNDP. (2020). *Human Development Report 2020, The Next Frontier: Human Development and the Anthropocene*, Briefing note - Myanmar. UNDP.
- Yossiana, D. (2018). *Sekolah Non Formal untuk Anak Putus Sekolah*. <https://www.kompasiana.com/dinar48025/5b0944c5cf01b44dfa379852/sekolah-non-formal-untuk-anak-putus-sekolah?page=2>