



Evaluasi Kualitas Pendidikan di Jurusan Teknik Mesin pada Masa Pasca Pandemi COVID-19 dengan Metode Eduqual Terintegrasi IPA dan QFD

Muhammad Prasha Risfi Silitonga^{1✉}, Ratna Khoirunnisa²

Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia^{1,2}

e-mail : m.silitonga@mesin.pnj.ac.id¹, ratna.khoirunnisa@mesin.pnj.ac.id²

Abstrak

Pada awal tahun 2020, Indonesia dihadapkan pada pandemi Covid-19 yang berdampak signifikan pada pembelajaran online diberbagai sektor pendidikan formal, termasuk Perguruan Tinggi Vokasi yang dihadapkan pada tantangan untuk mengubah strategi dan metode pembelajaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pendidikan yang dilakukan di Jurusan Teknik Mesin, menggunakan dimensi EduQual sebagai alat ukur survei. Penelitian ini menggunakan metode campuran, yang merupakan gabungan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian eksploratif deskriptif. Selanjutnya, Metode IPA (*Importance Performance Anaysis*) digunakan untuk mengkalisifikasikan prioritas dari setiap indikator dari hasil survei. Indikator yang terkumpul di kuadran A kemudian dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*). Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat tiga faktor utama yang harus ditingkatkan seperti peralatan pembelajaran, ketersediaan fasilitas untuk sarana pembelajaran dan ketersediaan dokumen modul untuk setiap mata kuliah. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan perbaikan dengan tindakan sesuai urutan prioritas seperti pengadaan sarana dan prasarana belajar serta pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kualitas para pengajar di Jurusan Teknik Mesin.

Kata Kunci: Kualitas Pendidikan, Eduqual, IPA, QFD.

Abstract

At the beginning of 2020, Indonesia was faced with the Covid-19 pandemic which had a significant impact on online learning in various formal education sectors, including Vocational Universities which were faced with the challenge of changing learning strategies and methods. The aim of this research is to evaluate the quality of education carried out in the Department of Mechanical Engineering, using the EduQual dimensions as a survey measuring tool. This research uses mixed methods, which is a combination of qualitative and quantitative research. The research design used is a descriptive exploratory research design. Next, the IPA (Importance Performance Analysis) method is used to classify the priority of each indicator from the survey results. The indicators collected in quadrant A are then analyzed further using QFD (Quality Function Deployment). The results of the research state that there are three main factors that must be improved, such as learning equipment, availability of facilities for learning facilities and availability of module documents for each course. Based on the description above, improvements need to be made with actions in order of priority such as the provision of learning facilities and infrastructure as well as regular training to improve the quality of teachers in the Department of Mechanical Engineering.

Keywords: Education Quality, Eduqual, IPA, QFD.

Copyright (c) 2024 Muhammad Prasha Risfi Silitonga, Ratna Khoirunnisa

✉ Corresponding author :

Email : m.silitonga@mesin.pnj.ac.id

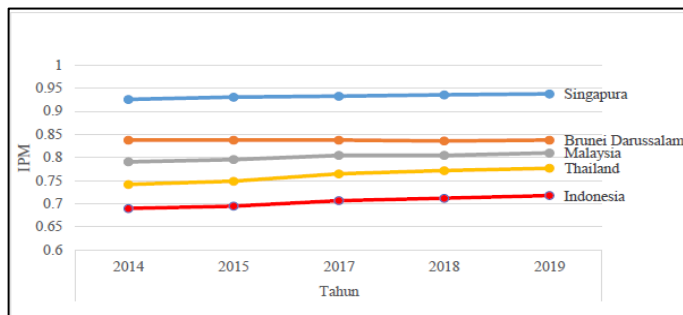
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i1.6395>

ISSN 2656-8063 (Media Cetak)

ISSN 2656-8071 (Media Online)

PENDAHULUAN

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menjelaskan cara penduduk suatu negara dapat mengakses hasil pembangunan dalam hal pendapatan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya. IPM terdiri dari tiga dimensi utama, yakni umur panjang dan hidup sehat, standar hidup layak, serta pengetahuan (Utami, 2020). Menurut data yang dikeluarkan oleh United Nations Development Programme (UNDP), IPM Indonesia pada tahun 2019 masih berada pada peringkat 107 dari 189 negara dengan skor 0,718 (UNDP, 2020). Jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga di Asia Tenggara, Indonesia menempati peringkat kelima, seperti yang terlihat pada Gambar1.



Gambar 1. Data IPM Indonesia Terhadap Negara Asean Lainnya 2014-2019 (UNDP, 2020).

Kualitas layanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, perhatian terhadap kualitas layanan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen (Herdiansyah & Kurniati, 2020). Pendidikan sendiri merupakan proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, memperluas wawasan, dan mengembangkan keterampilan pada bidang tertentu (Raden et al., 2017). Kepuasan konsumen, yang merupakan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dari organisasi, juga memiliki peran penting dalam pengembangan proses dan membangun hubungan dengan konsumen (Kotler & Keller, 2018).

Jurusan Teknik Mesin adalah salah satu jurusan di Politeknik Negeri Jakarta yang didirikan pada tahun 1982. Jurusan ini terdiri atas tujuh program studi di dalamnya, yang terdiri atas 5 program studi D4 dan 2 program studi D3. Jurusan Teknik Mesin memiliki visi menghasilkan lulusan dengan keahlian dan keterampilan dalam bidang tenaga ahli menengah yang kompeten, mampu bekerja sebagai penyelia atau pelaksana di berbagai industri, seperti manufaktur, pembangkit tenaga listrik, audit energi, optimasi dan perawatan alat berat, fasilitas industri semen.

Pada awal tahun 2020, wabah Covid-19 menyebar di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Pemerintah Indonesia kemudian mengeluarkan kebijakan yang berdampak pada sektor pendidikan, di mana sekolah ditutup dan pembelajaran dilaksanakan secara online atau Belajar Dari Rumah (BDR) (Amiruddin, 2020). Proses pembelajaran dan evaluasi peserta didik menghadapi kendala karena pendidik harus mencari cara efektif untuk melakukan penilaian pembelajaran. Saat ini, situasi pandemi Covid-19 sudah membaik, pendidik dan staf kependidikan kini sudah mulai merencanakan pembelajaran dan penilaian pembelajaran untuk persiapan perguruan tinggi secara tatap muka (Mahmudah et al., 2021).

Model SERVQUAL, yang dirancang oleh Parasuraman pada tahun 1985, telah menjadi model kualitas layanan yang sangat terkenal dan dijadikan sebagai acuan utama dalam penelitian manajemen dan pemasaran jasa. Seiring waktu, model ini berkembang menjadi beberapa metode lain yang terkait dengan berbagai objek penelitian, seperti EduQUAL, SERVPERF, HEDPERF, dan lainnya (Fadhli & Pratiwi, 2021). EduQUAL adalah alat ukur yang dikembangkan untuk mengevaluasi keseluruhan kualitas persepsi institusi pendidikan. Dalam penelitian di lembaga penelitian dengan menggunakan ketujuh dimensi EduQUAL (kurikulum, fasilitas akademik, interaksi industri, akademik, kampus, responsivitas, dan reputasi), ditemukan 25 item

kebutuhan pelanggan yang sebenarnya, termasuk ruangan kelas yang kondusif, hingga keterbaruan materi dengan dunia kerja (Pratomo et al., 2016).

Pada tahun 2007, Mahapatra & Khan mengusulkan metodologi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas pendidikan melalui pendekatan jaringan saraf. Mereka memperkenalkan suatu alat ukur yang disebut EduQUAL. Dimensi EduQUAL divalidasi melalui analisis faktor yang kemudian diikuti oleh rotasi Varimax. Kelima dimensi EduQUAL tersebut adalah sebagai berikut (Mamun-ur-Rashid & Rhman, 2017):

- Luaran pembelajaran: kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan;
- Daya tanggap: kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat;
- Fasilitas fisik: melibatkan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat komunikasi;
- Pengembangan kepribadian: fokus pada pengembangan kepribadian siswa secara menyeluruh dan peningkatan pengetahuan;
- Akademik: melibatkan fakultas ahli dan perhatian pribadi terhadap pelanggan.

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menerjemahkan konsep tentang apa yang diinginkan pelanggan, yang diukur sebagai hubungan dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan yang menghasilkan produk berkualitas, baik secara konkret maupun abstrak. Interpretasi dari kinerja layanan dan produk ditampilkan dalam grafik yang memiliki empat kuadran: A, B, C, dan D (Holzer et al., 2021):

- a. Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi responden tetapi belum memenuhi harapan, perlu ditingkatkan secara terus-menerus untuk meningkatkan perbedaan kinerja variabel-variabelnya, fokus penelitian ini adalah meningkatkan kualitas atribut di Kuadran ini;
- b. Kuadran B adalah area di mana faktor-faktor dianggap penting dan sesuai dengan harapan responden, menjaga variabel-variabel ini diperlukan karena tingkat kepuasan relatif tinggi;
- c. Kuadran C mencakup faktor-faktor dianggap kurang penting dengan kinerja yang kurang memuaskan, perlu dipertimbangkan kembali peningkatan variabel-variabel di sini karena dampaknya kecil pada manfaat yang dirasakan;
- d. Kuadran D berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan dirasakan berlebihan oleh responden, variabel di sini bisa dikurangi untuk meningkatkan efisiensi perusahaan.

Quality Function Deployment (QFD) adalah teknik untuk menilai kebutuhan pelanggan dan menghubungkan kebutuhan tersebut dengan fitur produk. QFD mengaitkan semua atribut produk atau layanan dengan kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan (Wijaya T, 2011). Berikut adalah urutan tahapan analisis QFD:

1. Identifikasi kebutuhan pelanggan;
2. Kumpulkan informasi tentang tanggapan teknis yang akan digunakan;
3. Tentukan korelasi antara kebutuhan pelanggan dan tanggapan teknis melalui FGD tim QFD;
4. Lakukan perhitungan dan peringkat pada setiap indikator;
5. Usulkan perbaikan untuk setiap indikator.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian metode campuran, yang merupakan gabungan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian eksploratif deskriptif (Muhamad & Rahmi, 2023). Penelitian ini mengembangkan usulan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Jakarta. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Dimensi kualitas pendidikan di Jurusan Teknik Mesin merujuk pada dimensi EduQUAL (Mahapatra & Khan,

2017), dan indikator mengacu pada instrumen data keadaan Jurusan Teknik Mesin tahun 2023 sehingga perlu mengintegrasikan dimensi EduQUAL dengan didukung data input dari para stakeholder dari civitas akademika Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta. Item-item ini disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Dimensi EduQual dan indikator-indikatornya (Tjiptono, 2018).

Dimensi EduQUAL		Indikator
1.	Luaran pembelajaran	1.1. Adanya pelatihan pada teknologi <i>state-of-the-art</i>
		1.2 Edukasi berorientasi praktik
		1.3 Adaptasi terhadap teknik modern
		1.4 Desain struktur pembelajaran berdasarkan pada kebutuhan dunia kerja
		1.5 Skill penyelesaian masalah
		1.6 Rasa tanggung jawab sosial
2.	Daya tanggap pelayanan	2.1 Kecepatan layanan
		2.2 Kesopanan dan keinginan untuk menolong orang lain
		2.3. Kebersihan, ketertiban, sistematis dan metodis
		2.4. Transparansi prosedur resmi, norma dan aturan
		2.5. Kecukupan fasilitas/infrastruktur layanan
3.	Fasilitas fisik	3.1 Laboratorium yang lengkap dengan fasilitas yang modern
		3.2. Perpustakaan yang komprehensif
		3.3. Fasilitas akademis, tempat tinggal dan rekreasi
		3.4. Estetika fasilitas
		3.5. Pelatihan dalam laboratorium komunikasi yang lengkap
		3.6. Peluang untuk pelatihan dan penempatan sekolah
		3.7. Manajemn kelas yang efektif
4.	Pengembangan diri	4.1. Dorongan untuj mengikuti kegiatan olahraga, games, dan kebudayaan
		4.2. Peningkatan pengetahuan
		4.3. Patuh apda jadwal
		4.4. Aktivitas akademis tambahan
		4.5. Rekognisi siswa
5.	Akademik	5.1. Kecukupan guru-guru mata pelajaran

-
- 5.2. Kesiediaan untuk mengadakan konsultasi peserta didik secara reguler
 - 5.3. Megawasi pekerjaan peserta didik dari dekat
 - 5.4. Menguasai mata pelajaran yang diampu dan memiliki rancangan pembelajaran yang tersusun rapi
 - 5.5. Staf akademik memiliki skill komunikasi yang baik
-

Data yang digunakan untuk mengembangkan usulan peningkatan kualitas layanan Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta adalah data primer yang diperoleh dari pengukuran. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Data primer berupa suara responden Civitas Akademika di Jurusan Teknik Mesin menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui formulir Google ke setiap responden. Responden menjawab kuesioner dengan bobot menggunakan skala Likert yang telah disesuaikan dengan bobot 1 – 5 sesuai pada Tabel 2.

Tabel 2 Bobot Jawaban Kuesioner Sesuai Skala Likert (Suasapha, 2020)

Jawaban Tingkat Kepuasan(Persepsi)	Bobot	Jawaban Tingkat Kepuasan(harapan)	Bobot
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Baik (SB)	5
Penting (P)	4	Baik (B)	4
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Baik (CB)	3
Tidak Penting (TP)	2	Tidak Baik (TB)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Baik (STB)	1

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian, keabsahan dan keandalan kuesioner awal diuji dengan melibatkan tiga puluh responden. Uji validitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen tersebut dapat dianggap valid (Sugiono et al., 2020). Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat mengungkapkan informasi yang sesuai dengan tujuan pengukuran kuesioner tersebut. Sementara itu, uji reabilitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen kuesioner tersebut layak digunakan. Uji keandalan mengukur sejauh mana konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner (Rosita et al., 2021).

GAP ANALYSIS

Gap Analysis (Analisis Kesenjangan) adalah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan. Persepsi adalah interpretasi dari deskripsi layanan yang sebenarnya diberikan. Penghitungan kesenjangan dilakukan dengan melihat perbedaan nilai antara kualitas layanan yang sebenarnya dan kualitas layanan yang diharapkan (Fahriza et al., 2023).

$$Q = P - E \quad (1)$$

Dimana:

Q = Tingkat kesenjangan (*gap*)

P = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini

E = Nilai kualitas yang diharapkan

Jika perbedaannya memiliki nilai positif, artinya responden puas. Sebaliknya, jika nilainya negatif, itu menunjukkan ketidakpuasan responden dan ada peluang untuk perbaikan.

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Metode IPA mengartikan ide tentang apa yang diinginkan pelanggan, yang diukur sebagai hubungannya dengan tindakan yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan yang menghasilkan produk berkualitas, baik secara konkret maupun abstrak. IPA dapat mengidentifikasi kesenjangan prioritas antara harapan konsumen dan kinerja perusahaan. Hasil interpretasi kinerja layanan dan produk ditampilkan dalam grafik dengan empat kuadran: A, B, C, dan D. Penelitian ini akan fokus pada peningkatan kualitas atribut yang terkumpul di Kuadran A (Esmailpour et al., 2020).

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Hasil variabel yang telah terkumpul di kuadran A dari analisis IPA kemudian diproses dan dianalisis dengan lebih lanjut dengan menggunakan metode QFD *House of Quality*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data awal dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan kuesioner melalui formulir Google yang dibagikan kepada 52 responden dari civitas akademika yang tersebar di Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi kuesioner, alat ukur penelitian ini, pada tiga puluh responden. Uji reliabilitas dianggap dapat diandalkan jika nilai alpha Cronbach > 0,7 (Ghozali, 2016).

Tabel 3 Hasil Uji Keandalan Kuisisioner

	Cronbach's alpha	Keterangan
Persepsi	0,9563	layaklayak
Harapan	0,9706	

Seperti yang terlihat dalam Tabel 3, nilai alpha Cronbach dari data persepsi responden adalah 0,9563, dan ekspektasi responden adalah 0,9706 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini dapat diandalkan. Untuk uji validitas, semua nilai p untuk item persepsi dan ekspektasi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semuanya valid seperti terlihat dalam Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4 Hasil Uji Validasi Harapan Responden

Item	P value	Remark
H1	0,014	Valid
H2	0,000	Valid
H3	0,000	Valid
H4	0,001	Valid
H5	0,000	Valid
H6	0,000	Valid
H7	0,000	Valid
H8	0,000	Valid
H9	0,000	Valid
H10	0,000	Valid
H11	0,004	Valid
H12	0,000	Valid
H13	0,023	Valid
H14	0,037	Valid
H15	0,001	Valid
H16	0,000	Valid
H17	0,000	Valid
H18	0,004	Valid
H19	0,000	Valid
H20	0,000	Valid
H21	0,000	Valid
H22	0,000	Valid
H23	0,001	Valid

Tabel 5 Hasil Uji Validasi Persepsi Responden

Item	Pvalue	Remark
P1	0,000	Valid
P2	0,000	Valid
P3	0,000	Valid
P4	0,001	Valid
P5	0,000	Valid
P6	0,000	Valid
P7	0,000	Valid
P8	0,014	Valid
P9	0,000	Valid
P10	0,000	Valid
P11	0,000	Valid
P12	0,000	Valid
P13	0,000	Valid
P14	0,033	Valid
P15	0,000	Valid
P16	0,001	Valid
P17	0,000	Valid
P18	0,000	Valid
P19	0,001	Valid
P20	0,000	Valid
P21	0,000	Valid
P22	0,000	Valid
P23	0,001	Valid

Jawaban kuesioner yang sudah diterima dan dianalisis dengan mengevaluasi perbedaan antara harapan dan persepsi EduQUAL, dan hasil analisisnya disajikan dalam Tabel 6. Setiap nilai skor EduQUAL dihitung dengan mengurangi skor rata-rata persepsi dari skor rata-rata harapan. Kualitas (Q) dihitung dengan membagi skor rata-rata persepsi oleh skor rata-rata harapan:

$$Quality (Q) = \frac{\text{average perception score}}{\text{average expectation score}} \quad (2)$$

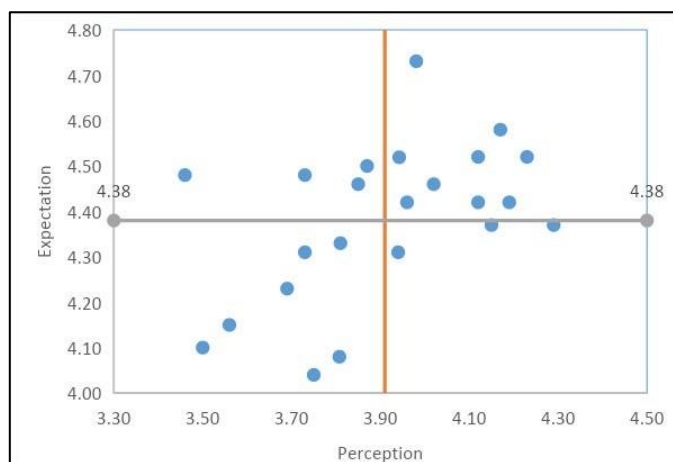
Pada Tabel 6 terlihat bahwa skor EduQUAL adalah -0,48 dengan tingkat kualitas pendidikan (Q) sebesar 0,89. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pendidikan belum mencapai sasaran.

Tabel 6 Hasil Perhitungan Kesenjangan dan Dimensi Kualitas Pendidikan Eduqual

Dimensi EduQUAL	Nilai Rata-rata		Gap	Q
	Harapan	Persepsi		
Luaran Pembelajaran (L)	4,63	3,96	-0,66	0,86
Daya Tanggap Pelayanan (D)	4,40	3,99	-0,41	0,91
Fasilitas Fisik (F)	4,38	3,68	-0,70	0,84
Pengembangan Diri (P)	4,37	3,89	-0,48	0,89
Akademik (A)	4,33	3,98	-0,35	0,92
Nilai rata-rata	4,38	3,91	-0,48	0,89

Tabel 6 menunjukkan bahwa dimensi fasilitas fisik memiliki nilai kesenjangan terendah dan kualitas pendidikan paling rendah dengan nilai kesenjangan -0,70 dan Q = 0,84. Dimensi kedua terendah adalah hasil pembelajaran, diikuti oleh dimensi pengembangan kepribadian, daya tanggap, dan akademis. Namun, karena tidak ada satu pun dimensi dengan nilai kesenjangan positif, hal tersebut mengindikasikan perlunya perbaikan di semua dimensi. Penetapan prioritas diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta dengan menggunakan metode IPA.

Hasil analisis dengan metode IPA di dalam Gambar 2 menunjukkan bahwa terdapat empat item yang terkumpul di kuadran A di sudut kiri atas (fokus penyelesaian), sebagaimana terlihat pada Tabel 7. Kemudian, ditetapkan tingkat kepentingan untuk setiap item. Skor tingkat kepentingan ini diukur dalam skala 1 ~ 5, di mana skor 5 mencerminkan prioritas tertinggi.



Gambar 2. Hasil Analisis Dengan Metode IPA

Respon teknis (*Technical Response*) disusun setelah memperoleh nilai kepentingan dari pengguna dan bobot relatifnya. Persiapan respon teknis dilakukan melalui FGD dengan perwakilan civitas akademika Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta. Hasil penyusunan respon teknis ditampilkan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Respon Teknik (TR)

No	Kode	Respon Teknik
1	TR-01	Memberikan pelatihan secara berkala tentang pembuatan RPS secara regular untuk dosen
2	TR-02	Mengaktifkan forum diskusi di dalam lembaga Jurusan
3	TR-03	Peningkatan pengadaan infrastruktur di Jurusan

Selanjutnya, dilakukan analisis hubungan antara kebutuhan civitas akademika (Apa) dan respon teknis (Bagaimana) yang diperoleh melalui FGD. Hasil FGD ditampilkan di tengah QFD dengan menggunakan simbol hubungan yang lemah (Δ), sedang ($\circ$), dan kuat ($\odot$). Kebutuhan civitas akademika disimbolkan oleh nomor seri dalam Tabel 7, sementara respon teknis disimbolkan oleh nomor seri sesuai dengan Tabel 8. Setelah itu, dilakukan analisis hubungan antara respon teknis yang juga disimbolkan dengan simbol tertentu sebagai hubungan antara apa dan bagaimana di bagian atas QFD.

Pada tahap akhir, prioritas respon teknis ditentukan, termasuk menetapkan target respon teknis dalam matriks desain yang dilakukan dengan mengalikan skor hubungan setiap respon teknis (0/1/3/9) terhadap bobot keseluruhan terkait dalam matriks perencanaan, kemudian menjumlahkan kolom. Seperti yang tertera dalam Tabel 8, mengaktifkan forum diskusi pada internal civitas akademika Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta dengan % total prioritas = 37,7% adalah respon teknis yang paling utama.

Tabel 8. Hasil Analisis Respon Teknik (TR)

Kode	Respon Teknik	Prioritas Teknis	% Total Prioritas	Prioritas
TR-01	Memberikan pelatihan secara berkala tentang pembuatan RPS secara regular	183	30,7	3

untuk dosen			
TR-02 Mengaktifkan forum diskusi di dalam lembaga Jurusan	225	37,7	1
TR-03 Peningkatan pengadaan infrastruktur di Jurusan	189	31,7	2

Respon teknis disusun setelah memperoleh nilai kepentingan dari pengguna dan bobot relatifnya. Persiapan respon teknis dilakukan melalui FGD dengan manajer PTV dan assessor akreditasi PTV. Hasil penyusunan respon teknis ditampilkan dalam Tabel 10. Respon teknis disusun setelah memperoleh nilai kepentingan dari pengguna dan bobot relatifnya. Persiapan respon teknis dilakukan melalui FGD dengan manajer PTV dan assessor akreditasi PTV. Hasil penyusunan respon teknis ditampilkan dalam Tabel 10. Respon teknis disusun setelah memperoleh nilai kepentingan dari pengguna dan bobot relatifnya. Persiapan respon teknis dilakukan melalui FGD dengan manajer PTV dan assessor akreditasi PTV. Hasil penyusunan respon teknis ditampilkan dalam Tabel 8. Respon teknis disusun setelah memperoleh nilai kepentingan dari pengguna dan bobot relatifnya. Persiapan respon teknis dilakukan melalui FGD dengan manajer PTV dan assessor akreditasi PTV.

Gambar 3. Hasil Penyusunan Respon Teknis SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan dalam dua aspek besar. Pertama, faktor-faktor kualitas pendidikan di Jurusan Teknik Mesin, Politeknik Negeri Jakarta perlu diperbaiki dengan prioritas pada empat item utama yang terbagi dalam dua dimensi EduQUAL. Ini meliputi ketersediaan dokumen dan jumlah peralatan pembelajaran, serta sarana dan prasarana ruangan belajar dan kantor Jurusan Teknik Mesin. Selanjutnya, ketersediaan dokumen silabus pada setiap program dan Rencana Perencanaan Semester (RPS) juga menjadi fokus. Kedua, untuk meningkatkan kualitas pendidikan, disarankan tiga langkah perbaikan berurutan: Mengaktifkan forum-forum diskusi internal Jurusan Teknik Mesin untuk berbagi praktik pengelolaan di setiap program studi, meningkatkan bantuan pengadaan sarana prasarana, dan memberikan pelatihan pembuatan RPS secara berkala kepada para pengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, B. (2020). PERSEPSI TENAGA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PROGRAM BELAJAR DARI RUMAH. *Jurnal As-Salam*, 4(1), 28036. <https://doi.org/https://doi.org/10.37249/as-salam.v4i1.146>
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 142, 129–150. <https://doi.org/10.1016/J.TRA.2020.10.020>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. (2021). The Influence of Digital Marketing, Product Quality, and Emotional on Consumer Satisfaction at Poskop ZIO Jombang. *Journal of Research Innovation*, 2(2), 603–612.
- Fahriza, R., Bisma, M. A., & Sumarna, D. L. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DEALER TOYOTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK - AUTO 2000 CABANG SUCI BANDUNG MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Journal Transformation of Mandalika*, 4(9), 567–584. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/2094/1758>
- Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*. Penerbit Yoga Pratama.
- Herdiansyah, D., & Kurniati, P. S. (2020). DEVELOPMENT OF EDUCATION SECTOR AS SUPPORTING Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Vol 6 No 1 Februari 2024 p-ISSN 2656-8063 e-ISSN 2656-8071

897 *Evaluasi Kualitas Pendidikan di Jurusan Teknik Mesin pada Masa Pasca Pandemi COVID-19 dengan Metode Eduqual Terintegrasi IPA dan QFD - Muhammad Prasha Risfi Silitonga, Ratna Khoirunnisa*
DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i1.6395>

INDEX HUMAN DEVELOPMENT IN THE CITY BANDUNG. *Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 8(1), 43–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2765>

Holzer, D., Rauter, R., Fleiß, E., & Stern, T. (2021). *Mind the gap: Towards a systematic circular economy encouragement of small and medium-sized companies*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.126696>

Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Marketing Principles*. CV Qiara Publisher.

Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2017). A neural network approach for assessing quality in technical education: An empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 2(3), 287–306.

Mahmudah, M., Kapi, M. B., & Muslimah, M. (2021). Parental Participation-Based Portfolio Assessment during Covid-19 Pandemic. *Bulletin of Science Education*, 1(1), 1–6.

Mamun-ur-Rashid, M., & Rhman, M. Z. (2017). Quality of higher education in Bangladesh: Application of a modified SERVQUAL model. *Problems of Education in the 21st Century*, 75(1).

Muhamad, A. R., & Rahmi, D. (2023). Pengaruh Teknologi, Kemiskinan, Pengeluaran Pemerintah, dan Pertumbuhan Ekonomi terhadap Indeks Pembangunan Manusia Jabar. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis (JRIBB)*, 3(1). [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.29313/jrieb.v3i1.1924](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.29313/jrieb.v3i1.1924)

Pratomo, I., Rohayati, Y., & Wulandari, S. . (2016). Using Eduqual and Kano ' S Model To Improve the Service Quality of Training and Certification Program. *Industrial Engineering Technology*, 2–6.

Raden K, H., Rozaq, A., Yunida, R., & Padli, P. (2017). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis Eduqual Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Positif*, 3(1), 25–34.

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

Suasapha, A. H. (2020). SKALA LIKERT UNTUK PENELITIAN PARIWISATA BEBERAPA CATATAN UNTUK MENYUSUNNYA DENGAN BAIK. *Jurnal Kepariwisata*, 19(1), 29–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.407>

Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 1–61.

Tjiptono, F. (2018). *Service Management, Creating Excellent Service*. CV Andi.

UNDP. (2020). *Human Development Report 2020, The Next Frontier: Human Development and the Anthropocene*, Briefing note.

Utami, F. P. (2020). Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Kemiskinan, Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(2), 101–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.33059/jse.v4i2.2303>

Wijaya T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. PT. Indeks.