

## **PENGEMBANGAN MODEL INTQUAL UNTUK PENINGKATAN INTERNAL SERVICE QUALITY DI PENDIDIKAN TINGGI**

**Nurlaila Handayani, Moses L. Singgih, Mokh Suef**

Program Pascasarjana Jurusan Teknik Industri

Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

Email: [nur\\_laila03@yahoo.com](mailto:nur_laila03@yahoo.com), [moseslsinggih@gmail.com](mailto:moseslsinggih@gmail.com), [m\\_suef@ie.its.ac.id](mailto:m_suef@ie.its.ac.id)

### **ABSTRAK**

Sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya pertumbuhan yang dialami oleh faktor lain seperti perubahan teknologi yang menyebabkan meningkatnya iklim kompetisi. Perubahan yang semakin cepat tersebut dapat dilihat di bidang pendidikan sehingga perlu adanya pengkajian terhadap kualitas layanan di pendidikan tinggi. Penelitian ini mengkaji tentang pengembangan model internal quality (INTQUAL) terhadap peningkatan kualitas layanan internal di pendidikan tinggi. Kualitas layanan internal berpengaruh terhadap *service capability* yang menyebabkan meningkatkan kualitas layanan eksternal.

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan model kualitas layanan internal oleh Hallowel (1998) dan BAN PT (2009) Model kualitas layanan internal ini selanjutnya akan diimplementasikan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya kualitas layanan internal di pendidikan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan model INTQUAL untuk perguruan tinggi, menguji keterkaitan hubungan antara kualitas layanan internal, *service capability* dan kualitas layanan eksternal, memberikan usulan urutan prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal fakultas pertanian Universitas Sebelas Maret.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dan Fuzzy triangular. SEM dengan bantuan software LISREL 8.80, yang merupakan teknik statistik handal dalam membentuk model struktural (structural model) dan model pengukuran (measurement model) untuk mengkaji hubungan kualitas layanan internal, *service capability* dan kualitas layanan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internal mempunyai hubungan yang positif dengan *service capability* dan layanan eksternal. Fuzzy triangular digunakan untuk melakukan pembobotan terhadap komponen – komponen INTQUAL. Pembobotan INTQUAL digunakan untuk melakukan perhitungan perangkungan INTQUAL untuk penentuan tingkat prioritas perbaikan komponen-komponen internal quality di pendidikan tinggi.

**Kata kunci:** Pengembangan model INTQUAL, SEM, Fuzzy Triangular.

### **PENDAHULUAN**

Sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya perubahan yang dialami oleh faktor lain, seperti perubahan teknologi yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi (Lovelock, 2004). Kualitas layanan jasa berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, penempatan (*positioning*), dan strategi bersaing setiap institusi. Kualitas layanan jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mencakup *internal service quality* dan *external service quality*.

Pendidikan di tingkat universitas termasuk salah satu bentuk pelayanan jasa yang ditandai dengan sifatnya yang tidak dapat dirasa, didengar, sebelum dibeli atau dikonsumsi (*intangible*), karena itu universitas sebagai institusi yang bergerak dalam sektor jasa dituntut untuk berusaha memberikan pelayanan jasa dengan kualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan. Organisasi Perguruan Tinggi (PT) bukan murni organisasi bisnis, namun tetap ada persamaan yaitu meraih *reward* atau keberhasilan. Menurut Hallowel et.al (1996) *internal service quality* adalah kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal.

Menurut Zeithaml et.al (1988) *external service quality* adalah kemampuan institusi dapat menyadari peran persepsi pelanggan dan secara aktif selalu berusaha memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan luar, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan luar, dan sikap pelanggan luar dalam memenuhi kebutuhannya dengan membina hubungan yang erat dengan pelanggan.

Untuk mencapai suatu kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh *external service quality* yang baik. *External service quality* yang baik diawali oleh *internal service quality* yang signifikan. Berdasarkan uraian di atas maka perlu adanya pengkajian terhadap komponen – komponen yang ada di dalam internal suatu pendidikan tinggi. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur *internal service quality* adalah model INTQUAL. Model INTQUAL adalah model yang menggunakan perspektif pelanggan internal dan manajemen untuk menentukan tindakan-tindakan yang perlu ditempuh dalam sebuah organisasi dalam rangka memastikan penyampaian kualitas layanan jasa kepada pelanggan eksternal.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengembangkan model INTQUAL untuk meningkatkan kualitas layanan internal pendidikan tinggi, (2) Menguji hubungan keterkaitan antara *internal service quality*, *service capability* dan *external service quality*, dan (3) Memberikan usulan urutan prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal fakultas pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan *Structural Equation Modeling* dan *Fuzzy Triangular*. SEM merupakan suatu metode yang menggunakan pendekatan hipotesis testing atau dikenal dengan istilah konfirmatori yang mengandung dua aspek penting yaitu : proses yang dikaji, ditampilkan dalam bentuk persamaan structural (*regresi*) dan relasi structural dari persamaan yang dapat dibuat model secara visual, sehingga memudahkan konseptualisasi suatu teori yang dikaji. Menurut Bagozzi dan Fornell (1982) yang dikutip oleh Ghazoli (2005:3). SEM digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari masing-masing indikator.

Teori set *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat yang bagus untuk pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, ketidakpresisian dan kekurangan informasi mengenai elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Fuzzy digunakan untuk menentukan perangkungan untuk setiap variabel di model INTQUAL.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Pengembangan model INTQUAL akan diujikan di Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret. Responden terdiri dari dosen, staff administrasi dan mahasiswa.

**Tabel 1. Tabel Perangkingan INTQUAL dosen**

<b>Komponen Intqual</b>	<b>Total Intqual</b>	<b>Rata2 total Intqual</b>	<b>Ranking</b>
T	-45,7629	-0,3979	9
PP	-27,8158	-0,2419	6
TW	-29,1633	-0,2536	8
MS	-8,5781	-0,0746	5
GA	-28,2500	-0,2457	7
ET	55,0942	0,4790	1
C	10,8542	0,0900	4
RR	14,0910	0,1230	3
SDM	-105,3000	-0,916	10
SI	17,1400	0,1490	2

Dari tabel 1 didapatkan perangkingan Intqual untuk staff akademik yaitu didapatkan rangking tertinggi dengan hasil 0.47 untuk ET (*effective training*) dan rangking terendah berada di variabel SDM (sumber daya manusia) dengan nilai -0.916. Rendahnya penilaian sumber daya manusia disebabkan oleh beberapa hal yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah dosen yang berpendidikan S1, S2, dan S3 sampai tahun 2010 yaitu sebanyak 10.6 %, 66 %, 23.4% dari 169 dosen yang ada dilingkungan fakultas pertanian universitas sebelas maret. Menurut BAN PT (2009) suatu program studi dikatakan mempunyai penilaian yang baik apabila jumlah dosen yang berpendidikan  $S2 \geq 90\%$ , sedangkan untuk yang berpendidikan  $S3 \geq 40\%$ . Dari data sampai tahun 2010 fakultas pertanian mempunyai penilaian cukup sehingga masih perlu dilakukan perbaikan.
2. Produktifitas penelitian belum tinggi dan sulitnya mendapatkan dana penelitian yaitu publikasi internasional berjumlah 7, nasional 76 dan lokal 47.

Usulan perbaikan peningkatan sumber daya manusia untuk staff akademik yaitu dapat dilakukan dengan penguatan dan pengembangan staff akademik dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut :

1. Peningkatan kualifikasi dosen yaitu dengan memprogram 100 % dosen bergelar S2.
2. Peningkatan kualifikasi dosen yaitu dengan memprogram 50 % dosen bergelar S3.
3. Pertukaran, pencangkakan dan magang dosen dengan institusi lain (*lecturer exchange*). Peningkatannya dapat dilihat dengan jumlah pertumbuhan dosen yang melakukan sering pembinaan ke institusi lain dari tahun ke tahun.
4. Meningkatkan kemampuan dosen dalam penulisan publikasi ilmiah yaitu dengan mengadakan workshop atau penataran-penataran tentang tata cara penulisan publikasi ilmiah.
5. Meningkatkan publikasi dan presentasi karya inovasi ilmu, teknologi, seni dan budaya untuk dosen yaitu dengan meningkatkan jumlah publikasi ilmiah baik itu lokal, nasional maupun internasional.

**Tabel 2. Tabel Perangkingan INTQUAL Karyawan**

<b>Komponen Intqual</b>	<b>Total Intqual</b>	<b>Rata2 total Intqual</b>	<b>Ranking</b>
T	-15,89	-0,25	5
PP	-11,40	-0,18	3
TW	-13,98	-0,22	4
MS	-5,43	-0,09	2
GA	-16,74	-0,27	8
ET	-21,82	-0,35	10
C	2,91	0,05	1
RR	-16,18	-0,26	7
SDM	-18,56	-0,29	9
SI	-16,11	-0,26	6

Dari tabel 2 didapatkan perangkingan Intqual untuk karyawan yaitu didapatkan ranking tertinggi dengan hasil 0.05 untuk C (*communication*) dan ranking terendah berada di variabel ET (*effective training*) dengan nilai -0.35.

Dengan hasil tersebut mengindikasikan perlu dilakukan perbaikan untuk *effective training*. Rendahnya ET disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kompetensi tenaga teknis dan laboran dilingkungan fakultas pertanian, selain itu juga disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan. Usulan perbaikan untuk peningkatan *effective training* untuk karyawan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti training atau pelatihan untuk peningkatan skill karyawan.
2. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti seminar atau penataran untuk meningkatkan kemampuan yang berkaitan dengan manajemen pendidikan tinggi.

## **KESIMPULAN**

1. Pengembangan model INTQUAL dilakukan dengan cara menambahkan indikator sumber daya manusia dan sistem informasi.
2. Semua variabel yang valid akan digunakan untuk melakukan perhitungan perangkingan INTQUAL yang nantinya akan digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan *internal quality*.
3. Hasil dari uji hubungan kualitas layanan internal, *service capability* dan kualitas layanan eksternal untuk staff akademik (dosen) menyatakan bahwa kualitas layanan internal dengan *service capability* mempunyai hubungan positif, *service capability* mempunyai hubungan positif dengan kualitas layanan eksternal dan kualitas layanan internal tidak mempunyai hubungan dengan kualitas layanan eksternal.
4. Hasil dari uji hubungan kualitas layanan internal, *service capability* dan kualitas layanan eksternal untuk staff administrasi (karyawan) menyatakan bahwa kualitas layanan internal dengan *service capability* mempunyai hubungan positif, *service capability* mempunyai hubungan positif dengan kualitas layanan eksternal, dan kualitas layanan internal mempunyai hubungan positif dengan kualitas layanan eksternal.
5. Implementasi dari pengembangan model INTQUAL yang dikembangkan akan digunakan di Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kualitas layanan internal di Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret Surakarta, maka prioritas perbaikan dalam merespon keinginan pelanggan internal staff akademik yang mempunyai nilai skor intqual terendah adalah sumber daya manusia setelah itu , *tools, team work, goal alligment, policies and procedures, management support, communication* (kualitas komunikasi vertikal dan horisontal), *reward and recognition*, sistem informasi dan kemudian dilanjutkan dengan *effective training* (pelatihan yang relevan dengan kebutuhan karyawan),
7. Prioritas perbaikan INTQUAL untuk staff administratif adalah *effective training*, kemudian sumber daya manusia, *goal alignment* (keselarasan tujuan karyawan dengan tujuan organisasi), sistem informasi, *tools, team work* (kinerja tim pada saat diperlukan), *policies and procedures* (kejelasan dan kelengkapan kebijakan dan prosedur kerja), *management support* (dukungan manajemen), kemudian *communication* (kualitas komunikasi vertikal dan horisontal).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), "*Quality counts in services too*", Business Horizons, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52
- Bruhn, Manfred. 2003. "*Internal Service Barometers : Conceptualization and Empirical Results Of a Pilot Study in Switzerland.*" European Journal of Marketing Vol. 37. Page 1187 - 1204
- Cheng- Ju Chien and Hui-Hua Tsai. 1998. "*Using Fuzzy Number to Evaluate Perceived Service Quality*" Bussiness Management International Journal Vol. 289 – 300.
- Davis, TRV (1994). "*Managing Internal Service Delivery In Organizations*" Research and Practice, Vol.2, JAI Press Greenwich, CT and London, PP 301 – 21.
- Edvardsson, Bo, Gerry Larsson, and Sven Setterlind. 1997. "*Internal Service Quality and The Psychosocial Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelatedness.*" The Service Industries Journal Vol. 17. Page 252 -263.
- Forst, Leland I. 2002. "*Measure Internal Customer Satisfaction.*" Industrial Management. Vol.44. Page 12 – 176.
- Garvin David A (1988). *Managing Quality*, The New York Press.
- Ghozali, Imam dan Fuad (2005), *Structural Equation Modeling – Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gi Du Kang (1997). "*Measurement of Internal Service Quality : Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality*".
- Gilbert, G.R (2000), "*Measuring Internal Customer Satisfaction*" Managing Service Quality, Vol.10 No 3, PP 178 – 86.
- Hallowel, Roger, Leonard A. Schlesinger, and Jeffrey Zorinitsky. 1996. "*Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction : Linkages and Implication for Management*". Human Resource Planning Vol. 19. Page 20 – 31.

Heskett, J.L., Sasser, W.E. and Schlesinger, L. (1997), *The Service Profit Chain*, Free Press, New York, NY.

<http://www.ban-pt.depdiknas.go.id>.

<http://www.inherent-dikti.net/files/HELTS2003-2010B.pdf>

Hung-Tso Lin. 2009. “*Fuzzy Application in Service Quality Analysis: An Empirical Study*”. *Distribution Management International Journal* Vol. 517 – 526.

Kang, Gi-Du, Jeffrey James, and Kostas Alexandris, 2002. “*Measurement of Internal Service Quality : Application of The Servqual Battery to Internal Service Quality.*” *Managing Service Quality* Vol. 12. Page 278 – 291.

Lewis, B and Gabrilson (1998), “*Managing the Service Encounter : A Focus On the Employee*” *International Journal Of Service Industri Management*, Vol 1, No 3 PP 41-52

Marino, T.L., Lunt, R.A., Negy, C., ‘*Thought-Action Fusion: A Comprehensive Analysis Using Structural Equation Modeling*’, *Journal of Behavior Research and Therapy* 46 (2008) 845– 853.

Novita (2009), *Analisa Kepuasan Layanan Medis Menggunakan Metode Structural Equation Modeling “ Disconfirmation Of Expectation ”* (Studi Kasus Rumah Sakit Haji Surabaya), Tesis, ITS, 2009.

Parasuraman A, Valeri A, Zeithmal dan Berry L. Leonard., (1996), “*Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.*”

Seibert, Jerry and John Lingle. 2007. “*Internal Customer Service: Has It Improved?*” *Quality Progress* Vol.40. Page 35 – 40.

Simarmata, Emmanuel A. M. A. 2005. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Internal Bagian Pemeliharaan Material (HARMAT) RSMC Dengan Menggunakan Metode INTSERVQUAL*. Skripsi Sarjana -1, Program Studi Teknik Industri, Universitas Indonesia, Jakarta.

Stanley, Linda L. and Joel D. Wisner. 1998. “*Internal Service Quality in Purchasing: An Empirical Study.*” *International Journal of Purchasing and Materials Management* Vol. 38. Page 50 – 60.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Ueltschy, Linda C., Michel Laroche, Axel Eggert, and Uta Bindl. 2007. “*Service Quality and Satisfaction : an International Comaprison of Profesional Service Perceptions.*” *Journal of Service Marketing* vol. 21. Page 410 – 423.

Zeithaml, Parasuraman, Berry ,1990. “*Delivering Quality Service*”, New York : The Free Press (Lihat juga Subhash *et al.*,2000, *International Journal Of Retail and Distribution Management*).