



**UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PENDIDIKAN PKBM DI JAWA
BARAT DENGAN EDUQUAL BERBASIS AKREDITASI DI MASA
PENDEMI COVID-19**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH

HILMANA RADHIA PUTERA

55320110003

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



**UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PENDIDIKAN PKBM DI JAWA
BARAT DENGAN EDUQUAL BERBASIS AKREDITASI DI MASA
PENDEMI COVID-19**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

MERCU BUANA

OLEH

HILMANA RADHIA PUTERA

55320110003

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

PENGESAHAN TESIS

Judul : Upaya Perbaikan Kualitas Pendidikan PKBM di Jawa Barat
dengan EduQual Berbasis Akreditasi di Masa Pandemi
COVID-19

Nama : Hilmana Radhia Putera

NIM : 55320110003

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 01 Juli 2022

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Upaya Perbaikan Kualitas Pendidikan PKBM di Jawa Barat dengan *EduQUAL* Berbasis Akreditasi Di Masa Pandemi *COVID-19*
Nama : Hilmana Radhia Putera
N I M : 55320110003
Program : Magister Teknik Industri
Tanggal : 17 Juni 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 17-Juni-2022

(tanda tangan di atas Materai Rp. 10.000)



(Hilmana Radhia Putera)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.



PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Hilmana Radhia Putera
NIM : 55320110003
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul "Upaya Perbaikan Kualitas Pendidikan PKBM di Jawa Barat dengan *EduQUAL* Berbasis Akreditasi Di Masa Pandemi *COVID-19*" telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 2 Juni 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.

Jakarta, 2 Juni 2022

Administrator Turnitin



(Miyono, S. Kom)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan pada ALLAH yang telah memberikan kekuatan fisik, psikis, dan mental kepada Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Teknik pada Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak selama penyelesaian tesis ini, tesis ini tidak akan mungkin dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang banyak kepada **Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT** selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Prodi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang dengan begitu baik memberikan bimbingan dan motivasi pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu. Selain itu penulis juga ingin berterima kasih kepada:

1. **Dr. Ir. Mawardi Amin, MT** selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana;
2. **Dr. Lien Herliani Kusumah, MT** sebagai penguji pada seminar proposal, seminar hasil, dan sidang akhir tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan yang sangat berharga pada tesis ini;
3. **Dr. Hernadewita, M.Si** sebagai penguji pada sidang akhir tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan yang sangat berharga pada tesis ini;
4. **Para Guru Besar Universitas Mercu Buana** selaku dosen yang telah memberikan ilmunya pada penulis selama penulis menuntut ilmu di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana;
5. **Kedua Orang Tua: Bapak Ir. Yusanto Bambang Eddyastoro dan Ibu Dra. Laeli Amalia** yang telah mendoakan hal-hal terbaik untuk penulis dan mendukung saya tanpa lelah;
6. **Hilmiza Radifa Putera, SP (rahimahullaah)**; adik tersayang yang telah mendoakan dan membantu penulis selama melaksanakan

perkuliahan. Terima kasih untuk segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga surga Firdaus untukmu, Dik;

7. **Seluruh keluarga besar penggiat PKBM Jawa Barat** yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian tesis penulis, memberikan semangat dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Semoga kualitas pendidikan Indonesia semakin baik ke depannya, khususnya pada sektor nonformal;
8. **Rekan-rekan Mahasiswa Magister Teknik Industri angkatan 27 peminatan Rekayasa Produktivitas dan Kualitas:** Bapak Very, Bapak Mico, Bapak Ibrahim, Bapak Saiful, Bapak Hari, Bapak Ade Sophian, Bapak Anggoro, Bapak Yulizan, Bapak Wendrata, Bapak Thomson, Ibu Nadhira, dan Ibu Siti;
9. **Rekan-rekan Mahasiswa Magister Teknik Industri angkatan 27 peminatan Manajemen Rantai Pasok:** Bapak Kuwat, Bapak Syahri, Bapak Andie, Ibu Dinda, Bapak Iqbal, dan Bapak Ade Agus.

Akhir kata, penulis berharap agar Allah berkenan membalas semua kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.


UNIVERSITAS Jakarta, 17 Juni 2022
MERCU BUANA

Hilmana Radhia Putera, S.Si

ABSTRAK

Pendidikan merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia. Kualitas manusia, diantaranya tergambarkan pada nilai Indeks Prestasi Manusia (IPM), dapat ditingkatkan melalui pendidikan. Pendidikan di Indonesia salah satunya dilaksanakan melalui lembaga non formal bernama Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah sebaran PKBM terbanyak di Indonesia. Sayangnya, pada tahun 2019 tidak ada satu pun PKBM dengan akreditasi A disana, menggambarkan kualitas pendidikan yang masih rendah pada PKBM di Jawa Barat. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor kualitas pendidikan PKBM di Jawa Barat yang harus diperbaiki serta memberikan usulan perbaikannya. Metode survei dilakukan dengan dimensi *EduQUAL*. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengelompokkan prioritas tiap indikator dari hasil survei. Indikator yang terkumpul pada Kuadran A pada IPA dianalisis lebih lanjut dengan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil *gap analysis* menunjukkan adanya *gap* negatif di semua dimensi *EduQUAL*. Faktor-faktor kualitas pendidikan PKBM di Jawa Barat yang harus diperbaiki: ketersediaan dokumen jenis dan jumlah peralatan pembelajaran, ketersediaan dokumen keberadaan prasarana ruangan belajar dan kantor, ketersediaan dokumen silabus pada setiap program, serta ketersediaan dokumen RPP. Melalui IPA dan QFD dihasilkan 3 respon teknis untuk meningkatkan kualitas pendidikan PKBM di Jawa Barat: mengaktifkan forum-forum diskusi antar lembaga PKBM, meningkatkan bantuan pengadaan sarana prasarana PKBM, serta memberikan pelatihan pembuatan RPP secara berkala untuk para pengajar PKBM.

Kata kunci: kualitas pendidikan, akreditasi, PKBM, QFD, IPA, EduQUAL

MERCU BUANA

ABSTRACT

Education is essential for human life. Human quality, which is reflected in the value of the Human Development Report (HDR), can be improved through education. In Indonesia, education could be carried out through a non formal institution called Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM). West Java is the province with the largest number of PKBM distributions in Indonesia. Unfortunately, in 2019 there were not a single accredited-A PKBM, describing the low quality of education at PKBM in West Java. The purpose of this study is to analyze the education quality of PKBM in West Java along with the factors that must be improved and how to improve them. The survey method was carried out using EduQUAL dimensions. Importance Performance Analysis (IPA) is used to classify the priority of each indicator from the survey results. The indicators collected in Quadrant A were further analyzed using Quality Function Deployment (QFD). The result of the gap analysis shows that there are negative gaps in all dimensions of EduQUAL. The quality factors of PKBM education in West Java that must be improved: availability of documents on the type and amount of learning equipment, availability of documents for the existence of study room and office infrastructure, availability of syllabus documents for each program, and availability of RPP documents. IPA and QFD produced 3 technical responses to improve the quality of PKBM education in West Java: activating discussion forums among PKBM institutions, improving the procurement of PKBM infrastructures, and providing training on making RPP on a regular basis for PKBM tutors.

Keywords: *education quality, accreditation, PKBM, QFD, IPA, EduQUAL*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Asumsi dan Pembatasan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Kualitas	8
2.1.2. Kualitas Pendidikan	12
2.1.3. Pendidikan Nonformal	14
2.1.4. Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat	17
2.1.5. <i>SERVQUAL</i> dan <i>EduQUAL</i>	20
2.1.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.1.7. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	26
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. <i>State of The Art (SOTA)</i>	32
2.4. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	35
3.2. Data dan Informasi	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data	40
3.4. Populasi dan Sampel	41

3.5.	Teknik Analisis Data	41
3.5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.5.2.	Analisis <i>Gap</i>	42
3.5.3.	<i>EduQUAL</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
3.5.4.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	44
3.6.	Langkah-Langkah Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		46
4.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.2.	Analisis <i>Gap EduQUAL</i>	48
4.2.1.	Atribut Harapan.....	51
4.2.2.	Atribut Persepsi.....	51
4.2.3.	<i>Gap</i> dan Kualitas Pendidikan.....	52
4.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
4.4.	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	54
4.4.1.	Hubungan kebutuhan pelanggan dengan respon teknis	56
4.4.2.	Hubungan antar respon teknis.....	57
4.4.3.	Penentuan prioritas respon teknis.....	58
BAB V PEMBAHASAN		60
5.1.	Temuan Utama	60
5.1.1.	Faktor-faktor kualitas pendidikan PKBM di Jawa Barat yang harus diperbaiki.....	60
5.1.2.	Usulan Perbaikan Kualitas Pendidikan PKBM Jawa Barat	63
5.2.	Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya	68
5.3.	Implikasi Industri	69
5.4.	Keterbatasan Penelitian	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		71
6.1.	Kesimpulan	71
6.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Dimensi <i>EduQUAL</i> dan Indikator-Indikatornya Sumber: (Mahapatra & Khan, 2007).....	23
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.3.	<i>State of The Art (SOTA)</i>	33
Tabel 3.1.	Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian.....	37
Tabel 3.2.	Bobot Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatannya.....	46
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Daerah Asal PKBMnya...	46
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas Harapan.....	47
Tabel 4.4.	Uji Reliabilitas Persepsi.....	47
Tabel 4.5.	Uji Validitas Harapan.....	47
Tabel 4.6.	Uji Validitas Persepsi.....	48
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan <i>Gap Analysis</i>	49
Tabel 4.8.	Hasil perhitungan <i>gap</i> dan kualitas pendidikan dimensi <i>EduQUAL</i>	52
Tabel 4.9.	Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	54
Tabel 4.10.	Matriks Perencanaan.....	55
Tabel 4.11.	Respon Teknis.....	55
Tabel 4.12.	Hubungan Antara <i>What</i> dan <i>Hows</i>	57
Tabel 4.13.	Prioritas Respon Teknis.....	58
Tabel 5.1.	Analisis Hubungan Antara <i>Customer Requirement</i> Dengan Respon Teknis.....	62
Tabel 5.2.	Analisis Hubungan Antar Respon Teknis.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data IPM Indonesia & Negara-Negara ASEAN dalam Enam Tahun Terakhir Sumber: UNDP, 2020 (data diolah)	2
Gambar 2.1. Model <i>Gap SERVQUAL</i> dengan sepuluh determinan kualitas layanan (determinan inti dituliskan dalam huruf cetak tebal) Parasuraman <i>et al.</i> (1991) (Alsaffar, 2020).....	23
Gambar 2.2. Diagram Kartesius Sumber: (Martilla & James, 1997) dalam (Algifari, 2016).....	25
Gambar 2.3. <i>House of Quality</i> (Wijaya, 2018).....	27
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1. Langkah-langkah penelitian.....	45
Gambar 4.1. Hasil IPA.....	53
Gambar 4.2. Hubungan Antar Respon Teknis.....	58
Gambar 4.3. <i>House of Quality</i> Peningkatan Kualitas Pendidikan PKBM di Jawa Barat.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data sebaran akreditasi PKBM di seluruh Indonesia Tahun 2019.....	76
Lampiran 2.	Data sebaran akreditasi PKBM se-provinsi Jawa Barat Tahun 2019.....	77
Lampiran 3.	Kuesioner.....	78
Lampiran 4.	Rekapitulasi hasil kuesioner bab harapan.....	82
Lampiran 5.	Rekapitulasi hasil kuesioner bab persepsi.....	83
Lampiran 6.	Berita acara <i>FGD</i> penentuan bobot tiap atribut <i>QFD</i>	84
Lampiran 7.	Berita acara <i>FGD</i> penyusunan respon teknis.....	85
Lampiran 8.	Bukti Kegiatan <i>Focus Group Discussion (FGD) Online</i>	87

