

RANCANGAN KUALITAS LAYANAN KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR DENGAN *HOUSE OF QUALITY*

Endah Utami

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Jl. Prof. Dr. Soepomo, SH, Janturan Umbulharjo Yogyakarta
endah.utami@ie.uad.ac.id

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian tentang *customer satisfaction* dalam hal layanan pelaksanaan proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM). Dalam perjalanannya layanan pelaksanaan proses KBM sering dikeluhkan oleh dosen maupun mahasiswa. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna terhadap layanan perkuliahan serta merancang kualitas pelayanan proses pelaksanaan KBM berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan pada metode QFD yaitu merancang kualitas layanan dengan *House of Quality*. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pelanggan dengan penilaian berdasarkan skala Linkert. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian ini adalah berupa rancangan kualitas layanan perkuliahan dengan 19 atribut layanan yang dibutuhkan serta yang diinginkan oleh pengguna KBM. Adapun rancangan kualitas pelayanan KBM yaitu merealisasikan 19 atribut layanan yang dibutuhkan dan yang diinginkan pengguna dengan prioritas pelaksanaan respon teknis berdasarkan pada hasil ranking bobot *Relative Weight and Percent*

Key words : Kualitas Layanan, Kegiatan Belajar Mengajar (KBM), *House Of Quality*

1. Pendahuluan

Sistem pembelajaran dibangun berdasarkan perencanaan yang relevan dengan tujuan, ranah belajar dan hirarkinya. Pelaksanaan pembelajaran menggunakan berbagai strategi dan teknik yang menantang, mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis bereksplorasi, berkreasi dan bereksperimen dengan memanfaatkan aneka sumber. Namun sistem pembelajaran tidak dapat berjalan secara efektif apabila tidak didukung oleh sarana maupun prasarana sitem pembelajaran yang ada.

SIMERU yang merupakan kepanjangan dari Sistem Manajemen Ruang, keberadaannya di Universitas Ahmad Dahlan dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan pemakaian ruang kuliah yang sebelumnya pengaturan pengalokasian penggunaan ruang kuliah berdasarkan kebutuhan tiap program studi. Sistem lama menjadikan pemakaian ruangan sering tidak efektif. Dengan keberadaan SIMERU diharapkan penggunaan ruang kuliah dapat seoptimal mungkin. SIMERU disamping memberikan pelayanan dalam pengaturan ruang kuliah juga memberikan pelayanan dalam menunjang proses perkuliahan seperti adanya LCD beserta perlengkapannya, Laptop, daftar absensi kuliah. Adapun pelaksana pengoperasian SIMERU selama ini diserahkan kepada *student employment* di bawah pengawasan BAA.

Universitas Ahmad Dahlan saat ini telah memperoleh sertifikat ISO 9001. Semangat mengedepankan kualitas dalam semua segi tentu saja menjadi prioritas utama kebijakan Universitas. Penelitian ini sangat relevan dengan kebijakan. Universitas yang senantiasa mengedepankan kualitas oleh karena manfaat penelitian ini yang diperoleh diantaranya hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan guna perencanaan perbaikan system layanan perkuliahan serta dapat dijadikan model perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan baik di bidang layanan perkuliahan maupun layanan di unit-unit kerja lainnya yang ada di Universitas Ahmad Dahlan.

Adapun tujuan penelitian ini 1) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap layanan perkuliahan serta 2) Merancang kualitas pelayanan proses pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan pelaksanaan proses belajar mengajar.

Dalam beberapa penelitian mengenai *customer satisfaction* terkait dengan kualitas layanan terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan baik di bidang layanan kesehatan, layanan transportasi maupun layanan publik lainnya. Dora Aprilia (2009) menggunakan metode

yang sama yaitu pendekatan metode *SERVQUAL* yaitu pendekatan metode ada hanya pada penggunaan dimensi *SERVQUAL* yang kemudian dilakukan perancangan kualitas menggunakan metode QFD. Demikian pula Mei Isticharoh, UAD Yogyakarta, melakukan penelitian di Kereta Api Ekskutif Taksaka jurusan Yogyakarta-Jakarta dengan menggunakan metode yang sama. Demikian juga Jumedi (2008) dalam penelitiannya di Bimbingan belajar NEUTRON Yogyakarta, masih dengan metode yang sama dengan kedua penelitian sebelumnya.

Penelitian ini masih berkisar tentang kualitas layanan hanya saja dengan obyek penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Teknik analisis data masih menggunakan cara yang sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu dengan metode *QFD* dengan lima dimensi yang ada pada *SERVQUAL* tetapi perancangan kualitas layanan hanya sampai pada *House Of Quality*

2. Metodologi

Penelitian ini bersifat deskriptif eksploratif dengan pengambilan data berdasarkan metode survey.

Adapun lokasi penelitian di Kampus I, Jalan Kapas 9 Semaki Yogyakarta, Kampus II Jalan Pramuka 42 Sidikan Yogyakarta dan Kampus III Jalan Prof.Dr.Soepomo, S.H Warungboto Yogyakarta

Responden dalam penelitian adalah mahasiswa dan dosen kampus I,II dan Kampus III Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

2.1. Instrumen Penelitian

Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner sedangkan pengukurannya menggunakan skala Linkert. Skala Linkert adalah instrumen yang digunakan untuk meminta responden agar memberikan respon terhadap beberapa statement dengan menunjukkan apakah yang bersangkutan sangat setuju, setuju, tidak menentukan, tidak setuju, sangat tidak setuju

Dalam penelitian ini atribut yang diukur adalah atribut kualitas layanan perkuliahan dengan penilaian skala Linkert 1 = Sangat tidak puas ; 2 = Tidak puas ; 3 = Cukup puas ; 4 = Puas ; 5 = Sangat puas untuk *statement* penilaian *performance* dan 1 = Sangat tidak penting ; 2 = Tidak penting ; 3 = Cukup penting ; 4 = Penting ; 5 = Sangat penting terhadap penilaian tingkat harapan responden.

Penentuan Indikator Variabel penelitian ini peneliti mengacu pada 5 Dimensi kualitas layanan yang dirumuskan oleh Parasuraman, yaitu 1)Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera ,akurat dan memuaskan., 2)Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberi layanan dengan tanggap. 3)Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 4)Empati (*Empathy*), meliputi dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik,perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.5)Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Adapun untuk perolehan butir-butir kuesioner diawali dengan penggalan suara pelanggan tentang apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan menggunakan kuesioner terbuka. Data tentang keinginan dan harapan responden kemudian disusun dalam diagram afinitas.

Hasil pengelompokan atribut-atribut layanan dalam dimensi kualitas layanan selanjutnya disusun menjadi butir-butir kuesioner pendahuluan. Penyebaran kuesioner pendahuluan ditujukan guna mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas alat ukur tersebut. Setelah diketahui alat ukur valid dan reliabel, langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner formal, namun jika ternyata alat ukur tersebut tidak valid dan tidak reliabel maka dilakukan perbaikan terhadap kuesioner yang kemudian disebarkan kembali hingga diharapkan alat ukur tersebut menjadi valid dan reliabel. Setelah alat ukur terbukti valid dan reliabel maka alat ukur tersebut dapat dijadikan kuesioner formal.

2.2. Teknik Analisis Data

2.2.1. Menentukan Jumlah Sampel

Untuk menentukan minimal jumlah sampel menggunakan “*Table for determining sample size*” dari *Research Methode for Business* (Uma Sakaran, edisi kedua, 1991.) Pengambilan jumlah sampel dapat ditentukan dari bagian ukuran penting populasi yang dimiliki, jumlah sampel dapat mempengaruhi hasil yang diambil, karena sampel yang diambil harus bisa mewakili populasinya. Jika jumlah sampel dianggap cocok besar nilainya biasanya mengikuti jumlah populasi yang diwakilkan, sehingga contoh ukuran sampel yang diambil memiliki tingkat kepercayaan dan ketelitian sesuai dengan hasil penelitian.

2.2.2. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Teknik sampling ini adalah pengambilan sampel dari suatu populasi yang dirasa dapat memberikan informasi yang dibutuhkan atau hanya sampel tersebut dirasa dapat memberikan informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2005)

2.3. Pengujian data

a) Uji Validitas

Analisa validitas butir dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah Validitas suatu kuisisioner dinyatakan dengan tingkat kemampuan butir-butir pernyataan dalam kuisisioner tersebut untuk mengukur faktor yang ingin diukur dari butir-butir pernyataannya (Syafuddin Azwar, 2003).

Dalam pengujian ini dilakukan dengan *software* SPSS 12.0.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan dapat berarti berapa pun atribut-atribut kuisisioner tersebut ditanyakan pada responden yang berlainan, akan tetapi hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Atau dengan kata lain reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dalam pengujian ini menggunakan *software* SPSS 12.0.

2.4. Metode Analisis Data

Penggalan suara pelanggan diawali dengan penyebaran kuesioner terbuka. Berangkat dari suara pelanggan akan diketahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhannya. Hal ini dimasukkan dalam daftar kebutuhan pengguna layanan pelaksanaan KMB ke dalam bentuk diagram afinitas. Berdasarkan daftar kebutuhan pengguna kemudian dilakukan penyusunan butir-butir kuesioner. Selanjutnya dilakukan tahapan proses pembuatan *House Of Quality*.

3. Analisis dan Pembahasan

Langkah awal yang dilakukan adalah dengan menjangkau suara pelanggan. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa kampus UAD 1,2 dan 3 beserta dosen. Jumlah sampel sebesar 600 responden dan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Berikut hasil dari *Voice Of Customer* yang disusun dalam diagram afinitas

Tabel.1. VOC

No.	<i>Voice Of Customer</i>
1	Tidak perlu adanya rangkap lembar absensi
2	Kemudahan prosedur untuk mahasiswa yang absen di luar kelas
3	Adanya laptop yang lebih banyak untuk dosen
4	Kelengkapan alat perkuliahan
5	Teliti dalam menetapkan ruang kuliah agar mahasiswa tidak terbelengkalai karena ruang kuliah sering dipakai untuk acara tertentu
6	Pengaturan jadwal yang adil, setiap fakultas punya hak akses yang sama terhadap penggunaan ruang
7	Tidak adanya perbedaan sikap diantara pengguna layanan
8	Kepastian pada susunan jadwal yang ditetapkan
9	Memberikan reaksi yang cepat tanggap terhadap keluhan pengguna layanan perkuliahan
10	Kejelasan pengumuman tentang ruangan

11	Keramahan petugas SIMERU
12	Perlunya ketelitian dalam merekap absensi
13	Ketelitian dalam menginput data
14	Lebih teliti mengatur absen agar tidak hilang
15	Petugas diberikan kemampuan lain seperti mengatasi masalah LCD, dan beberapa <i>error</i> dalam system komputer
16	Berfungsinya <i>sound system</i> dalam kelas dengan baik
17	Adanya keperdulian terhadap pengguna layanan perkuliahan
18	Kesopanan karyawan, tidak meremehkan mahasiswa
19	Adanya penambahan AC di ruang kelas

Langkah berikutnya adalah menjawab keinginan dan kebutuhan responden dari pihak Universitas yang dalam hal ini adalah bagian BIFAS

Tabel 2. Respon teknis terhadap *Voice Of Customer*

Respon Teknis	<i>Voice Of Customer</i>
Melakukan evaluasi kinerja SIMERU	Tidak perlu adanya rangkap lembar absensi
Memberikan sosialisasi pada mahasiswa agar masuk sesuai kelasnya	Kemudahan prosedur untuk mahasiswa yang absen di luar kelas
Melakukan evaluasi kebutuhan laptop	Adanya laptop yang lebih banyak untuk dosen
Mempersiapkan alat perkuliahan sebelum KBM	Kelengkapan alat perkuliahan
Melakukan sosialisasi langsung Bagian Aset ke seluruh UKM UAD	Teliti dalam menetapkan ruang kuliah agar mahasiswa tidak terbelengalai karena ruang kuliah sering dipakai untuk acara tertentu
Melakukan sosialisasi pada semua prodi tentang penggunaan ruang	Pengaturan jadwal yang adil, setiap fakultas punya hak akses yang sama terhadap penggunaan ruang
Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan BISKOM	Tidak adanya perbedaan sikap diantara pengguna layanan
Mengadakan pelatihan	
Penyelesaian jadwal sebelum PMB	Kepastian pada susunan jadwal yang ditetapkan
Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan BISKOM	Memberikan reaksi yang cepat tanggap terhadap keluhan pengguna layanan perkuliahan
Mengadakan pelatihan	
Penyelesaian jadwal sebelum PMB	Kejelasan pengumuman tentang ruangan
Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan BISKOM	Keramahan petugas SIMERU
Mengadakan pelatihan	
Mengadakan pelatihan	
Penyelesaian jadwal sebelum PMB	Perlunya ketelitian dalam merekap absensi
Mengevaluasi kinerja SIMERU	Ketelitian dalam menginput data
Mengadakan pelatihan	Lebih teliti mengatur absen agar tidak hilang
Mengadakan pelatihan	Petugas diberikan kemampuan lain seperti mengatasi masalah LCD, dan beberapa <i>error</i> dalam system komputer
Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan	Berfungsinya <i>sound system</i> dalam kelas dengan baik

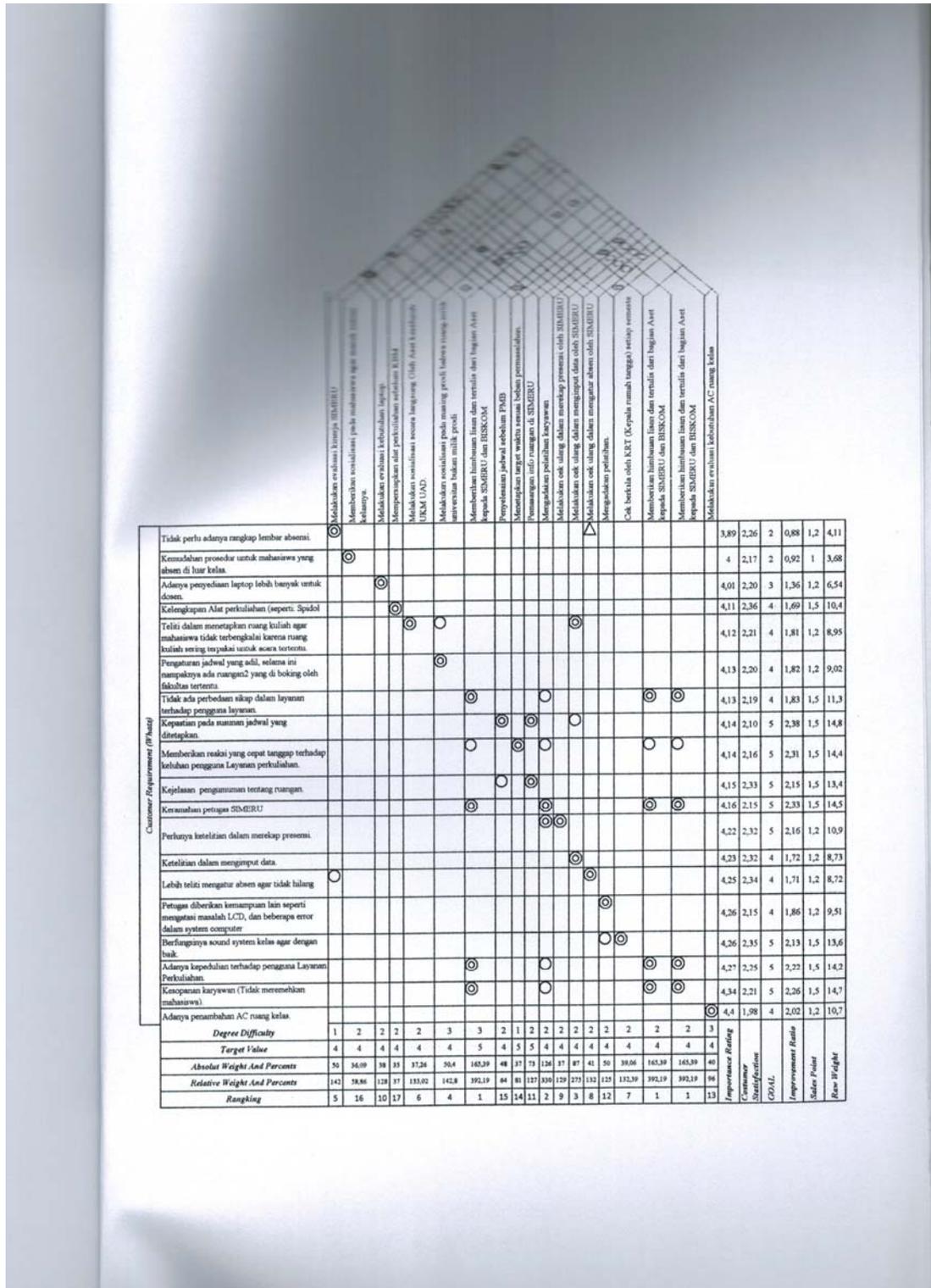
BISKOM	
Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan BISKOM	Adanya kepedulian terhadap pengguna layanan perkuliahan
Mengadakan pelatihan	
Mengadakan pelatihan	Kesopanan karyawan, tidak meremehkan mahasiswa
Melakukan evaluasi kebutuhan AC ruang kelas	Adanya penambahan AC di ruang kelas

Setelah tahapan proses pembuatan *House of Quality* selesai dilakukan maka dihasilkan suatu urutan prioritas yang perlu dilaksanakan oleh pihak Universitas. Urutan prioritas tersebut dapat dilihat berdasarkan urutan ranking perolehan nilai *Relative Weight and Percent*. Berikut tabel 3. merupakan hasil respon teknis berdasarkan nilai ranking *Relative Weight and Percent*

Tabel.3. Nilai *Ranking Relative Weight and Percent*

No.	Nilai Relative Weight and Percent	Respon Teknis
1	392,19	Memberikan himbauan lisan dan tertulis dari bagian Aset kepada SIMERU dan BISKOM
2	330	Mengadakan pelatihan karyawan
3	275	Melakukan cek ulang dalam menginput data
4	142,8	Melakukan sosialisasi pada semua prodi tentang penggunaan ruang
5	142	Melakukan evaluasi kinerja SIMERU
6	133,92	Melakukan sosialisasi langsung Bagian Aset ke seluruh UKM UAD
7	132,39	Cek berkala oleh Kepala Rumah Tangga setiap semester
8	132	Melakukan cek ulang dalam mengatur absen oleh SIMERU
9	129	Melakukan cek ulang dalam merekap absensi oleh SIMERU
10	128	Melakukan evaluasi kebutuhan laptop
11	127	Pemasangan info ruangan di SIMERU
12	125	Mengadakan pelatihan
13	96	Melakukan evaluasi kebutuhan AC ruang kelas
14	81	Menetapkan target waktu sesuai beban permasalahan
15	64	Penyelesaian jadwal sebelum PMB
16	58,86	Memberikan sosialisasi pada mahasiswa agar masuk sesuai kelasnya
17	37	Mempersiapkan alat perkuliahan sebelum KBM

Berdasarkan perolehan nilai *Relative Weight and Percent* tersebut maka pihak Universitas perlu merealisasikan apa yang diinginkan pengguna layanan KBM. Dorongan kepada masing-masing unit yang terkait dengan pelaksanaan KBM untuk memperbaiki kinerjanya senantiasa dilakukan. *Standard Operational Procedure* sudah dirumuskan, komitmen untuk meningkatkan kualitas performansi dan perubahan budaya kinerja perlu didorong melalui peran para pimpinan Universitas yaitu dengan memberikan suri tauladannya. Demikian juga suatu tata kelola universitas yang baik senantiasa diupayakan dan direalisasikan. Berikut gambar 3.1 merupakan hasil rancangan Kualitas KBM berdasarkan hasil dari *House Of Quality*.



Gambar 3.1. House Of Quality Rancangan Kualitas KBM

4. Kesimpulan

1. Diharapkan *Standard Operational Procedure* terkait dengan pelaksanaan KBM dapat dijalankan sebaik-baiknya
2. Upaya evaluasi kerja selama periode tertentu dapat direalisasikan untuk melihat perkembangan yang telah dilakukan sehingga setiap permasalahan yang terjadi dapat segera dibahas secara langsung bersama-sama diantara pihak-pihak terkait
3. Perlu adanya *Statement Of Assurance* pada setiap Unit Kerja di UAD, hal ini diharapkan dapat membantu perubahan budaya kinerja pada unit terkait

Daftar Pustaka

- Cohen.L., 1995 , *Quality Function Deployment, How Make QFD Work For You'* Addison Weshley Publishing Company, United States Of America.
- Dora Aprilia,2008,*Usulan Rancangan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan Metode QFD Melalui Pendekatan SERVQUAL*,Skripsi S1 TeknikIndustri
- Gaspersz, Vincent., 2002, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jumedi, 2008, *Usulan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*, Skripsi S-1, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- Isticharoh, Mei, 2007. *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Kereta Api Eksekutif dengan metode QFD dan Pendekatan Servqual*. UAD Yogyakarta.
- Saifuddin, Azwar, M.A., 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar.
- Sakaran, Uma, 1991 "*Table for determining sample size dari Research Methode for Business* edisi kedua, London, Prentice-Hall International, Inc.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*: Alfabeta, Bandung. CV