

---

# EVALUASI KUALITAS KINERJA PROSES BELAJAR MENGAJAR DENGAN METODE FOCUSED QUALITY

**Much. Djunaidi**

Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1 Pabelan Surakarta  
email: joned72@yahoo.com

**Hafidh Munawir**

Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1 Pabelan Surakarta  
email: hafidh\_munawir@yahoo.com

**Yogi Umi Utami**

Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1 Pabelan Surakarta

## ABSTRAK

*Seiring dengan banyaknya Perguruan Tinggi di Indonesia, maka suatu lembaga pendidikan dalam hal ini Jurusan Teknik Industri FT-UMS harus dapat meningkatkan kualitas atau kualitas akademik sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu saat sekarang. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi dan menentukan prioritas proses belajar mengajar yang harus ditingkatkan, mengetahui keinginan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar, serta untuk memberi informasi dan masukan bagi pihak Jurusan Teknik Industri FT-UMS untuk perbaikan kualitas proses belajar mengajar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Focused Quality yang merupakan suatu alternatif metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan konsumen.*

**Kata kunci: Proses Belajar Mengajar, Focused Quality**

## Pendahuluan

Berkaitan dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan, realitas kebijakan pemerintah maupun Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi seperti sekarang ini banyak membawa perubahan yang memaksa untuk bersaing secara ketat antar perguruan tinggi. Perguruan tinggi tersebut harus mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya pesaing dari perguruan tinggi lain, menutup kelemahan-kelemahan yang ada, serta semaksimal mungkin memanfaatkan peluang-peluang dengan kekuatan yang dimiliki [Kurnianingrum, 2004].

Seiring dengan banyaknya Perguruan Tinggi di Indonesia, maka suatu lembaga pendidikan harus dapat meningkatkan kualitas atau kualitas akademik sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu saat sekarang. Secara umum program proses belajar mengajar di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas

---

Muhammadiyah Surakart (FT-UMS) pada saat ini sudah mengalami banyak perubahan bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

*Focused Quality* merupakan suatu alternatif metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan konsumen, dalam hal ini adalah keinginan mahasiswa terhadap program proses belajar mengajar di Teknik Industri FT-UMS, sehingga akan diketahui keinginan dan tingkat kepentingan konsumen (mahasiswa) terhadap atribut program proses belajar mengajar di institusi tersebut.

## Tinjauan Pustaka

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategis. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Gazpersz, 1997), sebagai faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan keberadaan barang itu (Assauri, 1993). Menurut Tampubolon (2001), pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan.

Beberapa dimensi atau atribut yang diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan kehormatan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab
- e. Kelengkapan
- f. Kemudahan pelayanan
- g. Variasi model pelayanan

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1997). Meskipun terjadi beberapa perbedaan pengertian jasa, namun ada beberapa karakteristik jasa yang akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa. Karakteristik yang dimaksud antara lain sebagai berikut;

- a. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Artinya jasa tidak dapat diraba maupun dilihat, tetapi jasa dapat dirasakan dan dinikmati yang berwujud pelayanan.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*). Artinya jasa tidak dapat dipisahkan, biasanya dimana jasa itu dihasilkan disitu juga jasa akan dikonsumsi.
- c. Bisa berubah-ubah (*variability*). Artinya jasa bisa berubah-ubah baik nama, bentuk, kualitas dan jenisnya tergantung dari siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Tidak dapat disimpan (*perishability*). Artinya jasa tidak dapat disimpan dan tidak mempunyai daya tahan, hal ini tidak menjadi masalah jika permintaannya tetap karena untuk menyiapkan pelayanan permintaan tersebut mudah.

Bagian yang paling rumit dari pelayanan jasa adalah kualitasnya, karena sangat dipengaruhi oleh harapan dari konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi antara konsumen satu dengan konsumen yang lainnya. Kualitas jasa layanan mungkin dapat

---

dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi walaupun dengan suatu pelayanan yang baik.

Ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan. Langkah-langkah yang dimaksud antara lain: (Wahyu, 1999 dalam Sriyanto, 2004)

- a. Mengidentifikasi penentu utama kualitas pelayanan, dengan melakukan riset pelanggan dan melakukan penilaian terhadap perusahaan atau lembaga lain dan bersaing berdasarkan factor penentu tersebut.
- b. Mengelola harapan pelanggan, dengan mengolah hasil riset untuk menentukan langkah memenuhi harapan pelanggan.
- c. Mengelola kualitas jasa, dengan menjaga perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan jasa bagi pelanggan.
- d. Mengembangkan budaya kualitas, yang meliputi filosofi, keyakinan, sikap, nilai, norma, tradisi, prosedur dan lain-lain yang akan meningkatkan kualitas jasa layanan.

Beberapa dimensi atau atribut dalam perbaikan kualitas jasa adalah sebagai berikut (Gaspersz, 1997):

- a. Ketepatan waktu pelayanan,
- b. Akurasi pelayanan,
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. Tanggung jawab,
- e. Kelengkapan,
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan,
- g. Variasi model pelayanan,
- h. Pelayanan pribadi,
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan,
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

*Focused Quality* adalah kualitas terfokus. Kualitas selalu berhubungan erat dengan pelanggan. Dengan demikian pelayanan diberikan bertujuan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan atau konsumen.

*Focused Quality* merupakan bagian dari *Total Quality Management* (TQM). *Focused Quality* ini disusun karena banyak sekali perusahaan yang menggunakan TQM tapi mulai menyimpang dan sering mengalami kegagalan. Sebagian kegagalan TQM dikarenakan mereka tidak memadukan usaha TQM dengan praktek manajemennya untuk mencapai sasaran bisnis yang strategis. Berikut ini adalah alasan pokok kegagalan dari TQM, diantaranya:

1. Upaya yang dilakukan tidak terfokus. Artinya TQM dilaksanakan secara sporadis tanpa memperhatikan yang penting.
2. Eksekutif senior tidak terlibat dalam manajemen mutu.
3. Beberapa organisasi mempunyai visi dan misi tetapi tidak mempunyai disiplin untuk melaksanakannya (Brelan, dkk, 1997).

Untuk mencegah hal tersebut maka lahirlah *Focused Quality* dengan dasar pemikiran bahwa prakarsa mutu harus diarahkan untuk memperbaiki proses yang mempunyai dampak terbesar pada apa yang harus terjadi kalau suatu organisasi ingin mencapai sasarannya.

## **Metodologi Penelitian**

### **Pengumpulan Data**

Hasil pengumpulan data diperoleh dari penelitian yang berupa penelusuran dokumen untuk data jumlah mahasiswa dan isian kuesioner dari angket yang disebarakan kepada responden. Adapun jumlah sampel yang menjadi responden adalah sebanyak 25% dari jumlah total mahasiswa Teknik Industri angkatan 2002 dan 2001. Dari data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan Metode *Focused Quality*.

### **Pengolahan Dengan Metode *Focused Quality***

#### *Penyusunan Proses Kunci*

Proses kunci adalah proses yang menjadi kunci dari kesuksesan proses belajar mengajar di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UMS. Kriteria yang menjadi kunci kesuksesan proses belajar mengajar adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan adanya proses belajar mengajar. Kesebelas faktor yang menjadi proses kunci adalah sebagai berikut:

1. Pembaharuan Materi Kuliah Berdasarkan Informasi Yang Didapat Dari Dunia Kerja Dan Literatur.
2. Pembaharuan Kurikulum Secara Periodik Sesuai Dengan Perkembangan Ilmu Dan Teknologi Yang Dibutuhkan Dunia Usaha.
3. Sistem Penjadwalan Praktikum dan Penjadwalan Mata Kuliah
4. Sarana dan Fasilitas Laboratorium, Ruang Perkuliahan (Ruang Kelas) serta Sarana dan Fasilitas Perpustakaan Jurusan.
5. Cara atau Metode Dosen Dalam Menyajikan Materi Kuliah
6. Pelayanan Dosen dalam Berkonsultasi
7. Kesesuaian Materi Kuliah Yang Diajarkan Dosen Secara Kulikulum dan Etika Akademik.
8. Peranan Asisten Laboratorium dan Asisten Tugas Besar Mata Kuliah
9. Sikap Keterbukaan dan Keakraban oleh Pimpinan Jurusan Terhadap Semua Dosen, Pegawai Administrasi dan Mahasiswa.
10. Pengelolaan Kebersihan, Kerapian, Keindahan, Keharmonisan, Maupun Cara Berpakaian Khususnya Pimpinan Jurusan, Dosen dan Karyawan.
11. Pemberian Respon dan Perhatian Yang Cepat dan Tepat Terhadap Kesulitan Yang Dihadapi Mahasiswa.

#### *Penyusunan Faktor Sukses Kritis*

Faktor Sukses Kritis (*Critical Succes Factors*) adalah factor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan proses belajar mengajar di Jurusan Teknik Industri. Kesembilan faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Relevansi
2. Efisiensi
3. Efektivitas
4. Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban)
5. Kreativitas
6. Situasi M – M
7. Ketanggapan (*Responsiveness*)

---

8. Produktivitas

9. Kemampuan Akademik

*Perhitungan Jumlah Dampak*

Jumlah Dampak dihitung dari jumlah hubungan antara proses kunci dengan faktor kunci sukses. Skor yang digunakan adalah 1 sampai dengan 3.

Dampak keseluruhan dari tiap proses pada CSF ditambahkan pada kolom jumlah dampak.

*Perhitungan Kinerja Proses*

Kinerja Proses merupakan penilaian dari mahasiswa terhadap kinerja proses belajar mengajar di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UMS dengan skala penilaian 1 sampai dengan 10, nilai 10 merupakan proses yang sempurna. Dan untuk mempermudah penilaian diuraikan sebagai berikut:

- Nilai 1: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan tidak baik
- Nilai 5: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan cukup baik
- Nilai 9: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan baik

*Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses*

Kesenjangan Kinerja Proses dihitung dari pengurangan 10 sebagai nilai proses sempurna dengan nilai kinerja proses.

*Perhitungan Kesenjangan Terbobot*

Kesenjangan Terbobot didapat dari perkalian Jumlah Dampak dengan Kesenjangan Kinerja Proses.

*Penentuan Prioritas*

Penentuan prioritas merupakan inti dari Focused Quality. Penentuannya diambil dari nilai Kesenjangan Terbobot dengan nilai terbesar.

*Pembuatan Matrik Prioritas Proses*

Pembuatan matrik prioritas proses dapat dilihat dalam gambar 1.

## **Analisis Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan jumlah responden sebesar 25% dari jumlah total mahasiswa Jurusan Teknik Industri UMS angkatan 2001 dan 2002, yaitu 61 responden. Selanjutnya, data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Selanjutnya adalah penyusunan matrik prioritas proses. Dengan matrik prioritas proses dapat diketahui informasi-informasi mengenai proses kunci, faktor sukses kritis, kinerja proses, hubungan antara proses kunci dan faktor sukses kritis, jumlah dampak, kesenjangan kinerja proses, kesenjangan terbobot dan (terakhir) adalah penentuan prioritas.

*Hubungan antara proses kunci dengan faktor sukses kritis*

- a. Hubungan terbesar dengan proses kunci pembaharuan materi kuliah adalah kreatifitas dengan skor 2,20. Sedangkan hubungan terkecil adalah efisiensi dengan skor 1,77.
- b. Hubungan terbesar dengan proses kunci pembaharuan kurikulum secara periodik adalah relevansi (2,07). Sedangkan hubungan terkecil adalah situasi M – M, ketanggapan (responsiveness) dan kemampuan akademik (masing-masing 1,84).

Proses Kunci	Faktor Sukses Kritis										Jumlah Dampak	Kinerja Proses	Kesenjangan Kinerja Proses	Kesenjangan Terbobot	Prioritas
	Relevansi	Efisiensi	Efektivitas	Akumtabilitas (Kebertanggungjawaban)	Kreatifitas	Situasi M - M	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Produktivitas	Kemampuan akademik						
1	Pembaharuan Materi Kuliah Oleh Dosen Berdasarkan Informasi Yang Didapat dari Dunia Kerja Dan Literatur	1,92	1,77	2,02	2,00	2,20	1,84	2,02	2,05	2,07	17,87	5,39	4,61	82,38	6
2	Pembaharuan Kurikulum Secara Periodik Sesuai Dengan Perkembangan Ilmu dan Teknologi Yang Dibutuhkan Dunia Usaha	2,07	1,86	1,89	2,02	1,98	1,84	1,84	1,97	1,84	17,28	6,11	3,89	67,21	9
3	Sistem Penjadwalan Praktikum dan Penjadwalan Mata Kuliah	1,98	1,97	1,89	1,95	1,93	1,79	1,89	1,98	2,05	17,43	4,08	5,62	103,16	2
4	Sarana dan Fasilitas Laboratorium, Ruang Perkuliahan Serta Sarana dan Fasilitas Perpustakaan Jurusan	1,87	2,07	1,87	1,98	1,79	1,89	1,80	1,89	2,13	17,28	2,97	7,03	121,47	1
5	Cara Atau Metode Dosen Dalam Menyajikan Materi Kuliah	2,08	2,08	2,08	2,00	1,93	1,95	1,89	1,98	2,10	18,10	5,66	4,34	78,55	7
6	Pelayanan Dosen Dalam Berkonsultasi	2,10	2,05	2,02	2,03	2,00	2,11	2,03	1,97	2,07	18,38	6,44	3,65	65,42	11
7	Kesesuaian Materi Kuliah Yang Diajarkan Dosen Terhadap Kurikulum dan Etika Akademik	2,03	2,07	2,03	2,05	1,98	2,08	1,97	1,90	2,08	18,20	6,38	3,62	65,87	10
8	Peranan Asisten Laboratorium dan Asisten Tugas Besar Mata Kuliah	2,08	2,06	1,80	1,82	1,93	1,85	1,93	2,03	2,10	17,61	5,28	4,74	83,46	5
9	Sikap Keterbukaan dan Keakraban Oleh Pimpinan Jurusan Terhadap Semua Dosen, Pegawai Administrasi dan Mahasiswa	2,10	2,05	2,07	2,05	2,00	2,07	2,05	2,02	2,02	18,41	5,39	4,61	84,87	4
10	Pengelolaan Kebersihan, Kerapian, Keindahan, Keharmonisan Maupun Cara Berpakaian Khususnya Pimpinan Jurusan, Dosen dan Karyawan	2,06	2,07	2,00	2,03	2,02	2,07	1,85	2,08	2,00	18,16	6,05	3,95	71,75	8
11	Pemberian Respon Yang Cepat dan Tepat Terhadap Kesulitan Yang Dihadapi Mahasiswa	2,08	1,90	2,10	2,07	2,05	2,02	1,89	2,07	1,97	18,13	4,67	5,33	98,64	3

**Gambar 1. Matriks Prioritas**

- c. Hubungan yang paling besar dengan proses kunci sistem penjadwalan adalah kemampuan akademik (2,05). Sedangkan hubungan terkecil adalah situasi M – M (1,79).
- d. Hubungan yang paling besar dengan proses kunci sarana dan fasilitas adalah kemampuan akademik (2,13). Sedangkan hubungan yang terkecil adalah kreatifitas (1,79).
- e. Hubungan terbesar dengan proses kunci metode menyajikan materi adalah kemampuan akademik (2,10). Sedangkan hubungan terkecil adalah dengan ketanggapan (1,89).
- f. Hubungan terbesar dengan proses kunci pelayanan dalam berkonsultasi adalah situasi M – M (2,11). Sedangkan hubungan terkecil adalah produktivitas (1,97).
- g. Hubungan terbesar dengan proses kunci kesesuaian materi kuliah adalah kemampuan akademik dan situasi M – M (masing-masing 2,08). Sedangkan hubungan terkecil dengan produktivitas (1,90).
- h. Hubungan terbesar dengan proses kunci peranan asisten adalah kemampuan akademik (2,10). Sedangkan hubungan terkecil adalah efektivitas (1,80).
- i. Hubungan terbesar dengan proses kunci sikap keterbukaan dan keakraban adalah relevansi (2,10). Sedangkan hubungan terkecil adalah kreatifitas (2,00).
- j. Hubungan terbesar dengan proses kunci pengelolaan kebersihan adalah produktivitas (2,08). Hubungan yang terkecil adalah ketanggapan (1,85).

- k. Hubungan terbesar dengan proses kunci pemberian respon adalah relevansi (2,08). Hubungan yang terkecil adalah efisiensi (1,90).

Berdasarkan data-data diatas, dapat diketahui bahwa hubungan antara proses kunci dan faktor sukses kritis kinerja pembelajaran di jurusan Teknik Industri berada dilevel sedang.

#### *Jumlah dampak*

Hasil perhitungan jumlah dampak dapat dilihat pada tabel 1. Diketahui bahwa jumlah dampak terbesar adalah sikap keterbukaan dan keakraban dengan skor 18,41. Sedangkan dampak terkecil adalah pembaharuan kurikulum serta sarana dan fasilitas dengan skor masing-masing 17,28.

**Tabel 1. Hasil perhitungan jumlah dampak**

No	Proses Kunci	Hasil Jumlah Dampak
1	Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja Dan literatur	17,87
2	Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha	17,28
3	Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah	17,43
4	Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan (ruang kelas) serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan	17,28
5	Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah	18,10
6	Pelayanan dosen dalam berkonsultasi	18,38
7	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik	18,20
8	Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah	17,61
9	Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa	18,41
10	Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan, maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan	18,16
11	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa	18,13

#### *Kinerja proses*

Hasil perhitungan kinerja proses dapat dilihat pada tabel 2. Diketahui bahwa kinerja proses terbesar pada pelayanan dosen dalam berkonsultasi dengan skor 6,44. Sedangkan untuk kinerja proses terkecil adalah sarana dan fasilitas dengan skor 2,97.

#### *Kesenjangan kinerja proses*

Hasil perhitungan kesenjangan kinerja proses dapat dilihat pada tabel 3. Diketahui bahwa kesenjangan kinerja proses terbesar adalah sarana dan fasilitas dengan skor 7,03. Sedangkan kesenjangan kinerja proses terkecil adalah pelayanan dosen dalam berkonsultasi dengan skor 3,56.

#### *Kesenjangan terbobot*

**Tabel 2. Hasil perhitungan kinerja proses**

No	Proses Kunci	Hasil Kinerja Proses
1	Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja Dan literatur	5,39
2	Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha	6,11
3	Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah	4,08
4	Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan (ruang kelas) serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan	2,97
5	Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah	5,66
6	Pelayanan dosen dalam berkonsultasi	6,44
7	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik	6,38
8	Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah	5,28
9	Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa	5,39
10	Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan, maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan	6,05
11	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa	4,67

**Tabel 3. Hasil perhitungan kesenjangan kinerja proses**

No	Proses Kunci	Hasil Kesenjangan Kinerja Proses
1	Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja Dan literatur	4,61
2	Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha	3,89
3	Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah	5,92
4	Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan (ruang kelas) serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan	7,03
5	Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah	4,34
6	Pelayanan dosen dalam berkonsultasi	3,56
7	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik	3,62
8	Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah	4,74
9	Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa	4,61
10	Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan, maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan	3,95
11	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa	5,33

Hasil perhitungan kesenjangan terbobot dapat dilihat pada tabel 4. Diketahui bahwa kesenjangan terbobot terbesar adalah pada sarana dan fasilitas dengan skor 121,47. Sedangkan kesenjangan terbobot terkecil adalah pada pelayanan dosen dalam berkonsultasi dengan skor 65,42.

**Tabel 4. Hasil perhitungan kesenjangan terbobot**

No	Proses Kunci	Hasil Kesenjangan Terbobot
1	Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja Dan literatur	82,38
2	Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha	67,21
3	Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah	103,16
4	Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan (ruang kelas) serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan	121,47
5	Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah	78,55
6	Pelayanan dosen dalam berkonsultasi	65,42
7	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik	65,87
8	Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah	83,46
9	Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa	84,87
10	Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan, maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan	71,75
11	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa	96,64

#### *Penentuan Prioritas*

Cara untuk menentukan prioritas adalah mengurutkan nilai kesenjangan terbobot yang terbesar menuju nilai yang terkecil. Berdasarkan data yang diperoleh dari kesenjangan terbobot dapat diketahui bahwa prioritas utama yang harus diperbaiki untuk ditindaklanjuti demi perbaikan proses belajar mengajar di jurusan Teknik Industri UMS secara berurutan berdasarkan prioritas adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang kelas serta perpustakaan jurusan.
2. Sistem penjadwalan praktikum dan mata kuliah.
3. Pemberian respon yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa.
4. Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa.
5. Peranan asisten laboratorium dan tugas besar mata kuliah.
6. Pembaharuan materi kuliah oleh dosen berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja dan literatur.
7. Cara dosen dalam menyajikan materi kuliah.
8. Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan.

9. Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia kerja.
10. Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen terhadap kurikulum dan etika akademik.
11. Pelayanan dosen dalam konsultasi.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan diketahui bahwa mutu kinerja proses belajar mengajar di jurusan Teknik Industri menurut mahasiswa belum maksimal atau belum sesuai dengan keinginan mahasiswa. Hal ini didasarkan pada penilaian kinerja proses belajar mengajar oleh mahasiswa yang nilainya berkisar antara 2,97 sampai 6,70 yang berarti masuk dalam kategori penilaian cukup atau sedang.

Untuk mencapai keinginan mahasiswa maka pihak jurusan harus memperbaiki kinerjanya, sesuai dengan prioritas perbaikan yang harus dilakukan, dengan harapan perbaikan yang dilakukan akan lebih terfokus, sehingga sesuai dengan keinginan mahasiswa.

## Referensi

- Assauri., Sofyan., 1993. *Manajemen Produksi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Brelin. Harvey K., Davenport. Kimberly S., Jennings. Lyell P., Murphy. Paul F., 1997. *Focused Quality, Meningkatkan Mutu Produk Dengan Hasil Nyata*. Terjemahan Edi Nugroho. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Gaspersz. Vincent., 1997. *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Hadi. Sutrisno., 1998. *Metode Statistik*. Yogyakarta: BPFE.
- Harjanti., 2005. *Penerapan Analisis Cluster dan Analisis SWOT Untuk Merumuskan Strategi Pemasaran*. Skripsi. Surakarta: Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
- Kotler. Philip., 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurnianingrum. Janti, Prihati., 2003. *Evaluasi Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Metode Focused Quality [Kasus di Perguruan Tinggi Surakarta]*. Laporan Kerja Praktek. Surakarta: Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
- Kurnianingrum., Janti, Prihati., 2004. *Upaya Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Dengan Menentukan Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode AHP*. Laporan Tugas Akhir. Surakarta: Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
- Nasir. Mohammad., 1988., *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sriyanto. Agus., 2004. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment di Percetakan Jelas Sragen*. Laporan Tugas Akhir. Surakarta: Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
- Utami, Umi, Yogi., 2005. *Analisa Sikap Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Akademik Dengan Metode Skala Guttman [Kasus di Jurusan Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta]*. Laporan Kerja Praktek. Surakarta: Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.