

---

# ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN SMU ISLAM YMI DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

**Hafidh Munawir**

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

**Sari Murni**

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

**Yosie Ika Putri Rahmawanti**

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

## ABSTRAK

*Arti penting dari pendidikan telah disadari oleh kalangan masyarakat dari berbagai lapisan, oleh karena itu mutu pelayanan dan kualitas sekolah merupakan masalah yang harus diperhatikan. SMU Islam YMI harus menciptakan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, dalam bentuk atribut atau karakteristik yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan siswa. Sehingga mampu bersaing dengan SMU-SMU lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan dan prioritas upaya peningkatan kinerja di SMU Islam YMI sesuai dengan keinginan siswa berdasarkan metode Quality Function Deployment (QFD). Dalam penelitian ini disusun atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperhatikan dan dikembangkan, dan juga evaluasi perbandingan dari mutu pelayanan SMU Islam YMI dengan SMUN 1 Kedungwuni.*

**Kata Kunci:** SMU Islam YMI, Pelayanan, Pendidikan.

## Pendahuluan

Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional, melalui upaya peningkatan mutu, setiap kabupaten dan kota wajib melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan bidang Pendidikan dasar dan menengah. Daerah kabupaten dan kota dapat mengembangkan dan atau menambah sistematis dan substansi Standar Pelayanan Minimal, sesuai dengan potensi, tuntutan, dan perkembangan daerah yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dasar dan menengah (Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No: 047/U/2002).

*Total Quality Management (TQM)* merupakan paradigma filosofi yang menjadi perhatian bagi dunia industri dan akademik dalam beberapa tahun terakhir ini. *Quality Function Deployment (QFD)* atau penyebaran fungsi mutu merupakan alat yang

---

digunakan untuk mendukung penerapan *TQM* dan program perbaikan mutu (Wahyu;1999:87-88).

Secara langsung peningkatan kinerja suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen (siswa didik) ataupun sebaliknya. Sehingga berdasarkan latar belakang diatas, pada penelitian ini akan dibahas upaya untuk mengetahui sejauhmana tingkat keinginan siswa didik guna meningkatkan kinerja dari lembaga pendidikan yang bersangkutan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

## **Landasan Teori**

### **Pengertian Lembaga Pendidikan**

Jalur pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Jalur pendidikan terdiri dari pendidikan formal, nonformal dan informal, yang dapat saling melengkapi dan memperkaya wawasan serta ilmu. Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan atas dan pendidikan tinggi (Kurnianingrum, 2004).

### **Quality Function Deployment (QFD)**

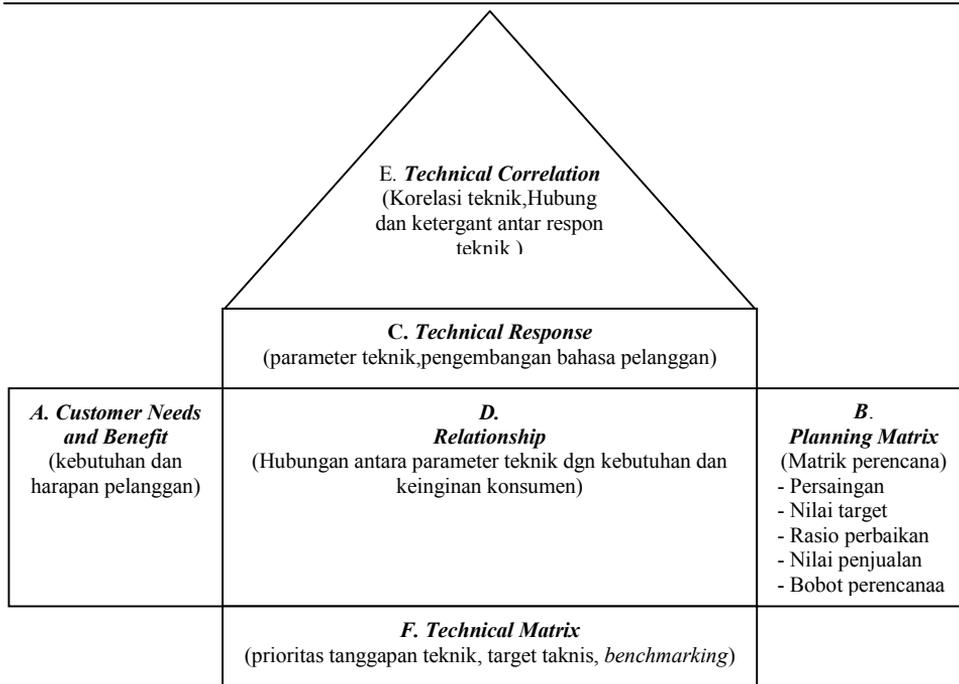
Sama halnya dengan penerapan *QFD* pada industri manufaktur dan industri jasa, penerapan *QFD* untuk sektor pendidikan juga dinilai dengan mendefinisikan pelanggan bisnis jasa pendidikan tersebut beserta kebutuhan dan harapannya terhadap jasa pendidikan yang akan mereka terima (Wahyu;1999:96).

*Quality Function Deployment* adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak. (Gasperz, 1996:42)

Bagan atau Matrik dari *Quality Function Deployment* (QFD) dapat dilihat pada gambar 1.

Tahapan QFD meliputi:

- Fase I adalah mengumpulkan suara pelanggan (*voice of customer*), yaitu penentuan kebutuhan atribut yang diperoleh melalui kuesioner.
- Fase II adalah menyusun rumah kualitas (*house of quality*), yang terdiri atas penentuan derajat kepentingan, evaluasi kinerja atribut terhadap pesaing, nilai target, rasio perbaikan, *sales point*, bobot, normalisasi bobot, parameter teknik, hubungan antara parameter teknik dengan kebutuhan konsumen, hubungan antar parameter teknik, nilai matriks interaksi dengan parameter teknik, prioritas dari setiap parameter teknik.
- Fase III adalah analisa dari tahap-tahap di atas.



**Gambar 1. House of Quality (HOQ)**

### Validitas Butir

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, perhitungannya menggunakan *software SPSS versi 11.00*. Apabila data diolah dengan menggunakan *SPSS* maka data dikatakan *valid* jika pada tabel total terdapat simbol bintang (\*).

### Reliabilitas (Keandalan) Butir

Reliabilitas adalah uji keandalan data instrumen atau data angket, apakah butir-butir angket dapat diandalkan dalam sebuah penelitian (Arikunto, 1998: 170). Dalam uji reliabilitas menggunakan *software SPSS* nilai kuesioner dianggap reliabel apabila nilai dari R hitung (*Alpha if Item Deleted*) adalah lebih dari nilai R tabel.

## Metodologi Penelitian

### Obyek penelitian

Sebagai obyek dalam pelaksanaan penelitian ini adalah di SMU ISLAM YMI yang terletak di Jl. Raya Wonopringgo Pekalongan dan sebagai pembanding adalah SMU N 1 KEDUNGWUNI yang terletak di Jl. Paesan utara Kedungwuni di Pekalongan.

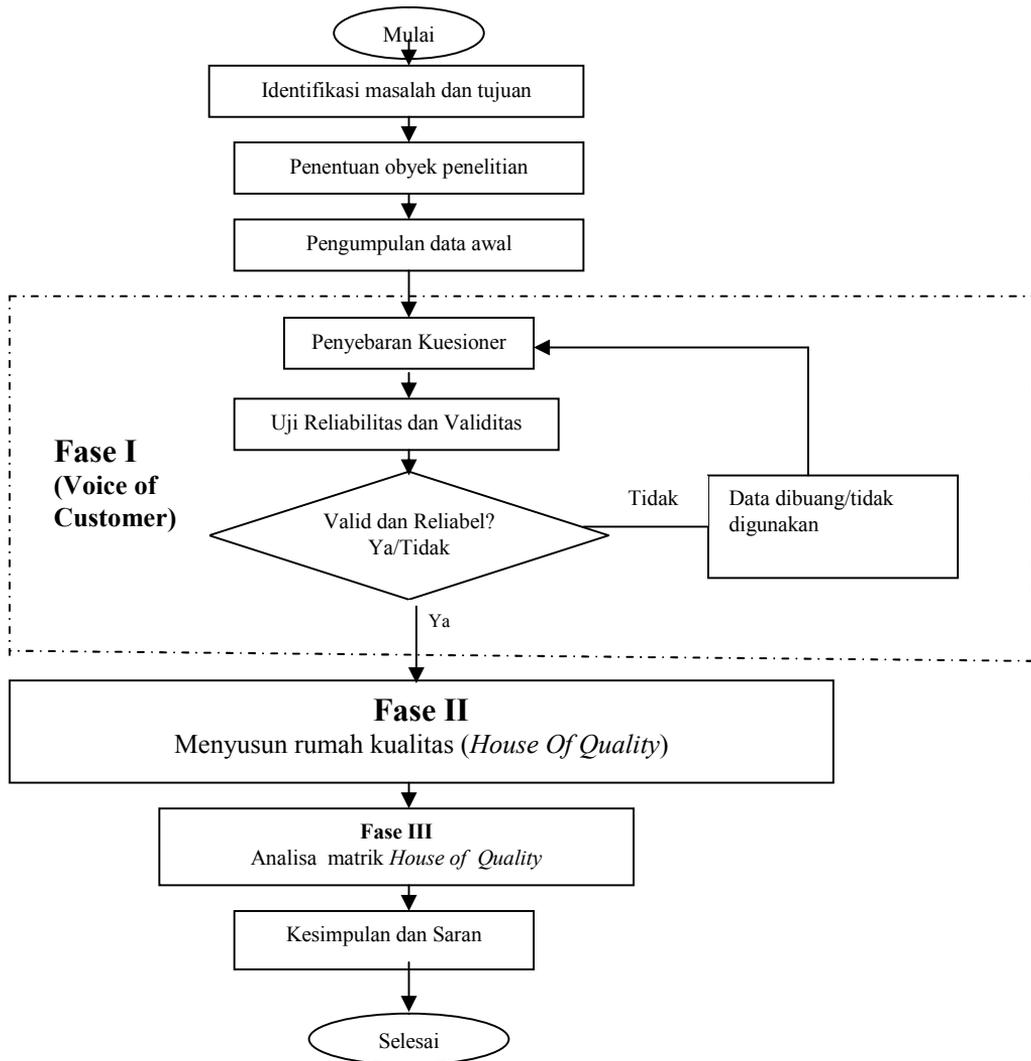
### Menentukan Sampel

Jumlah responden lebih dari 100 responden dapat diambil antara 10 – 15%, atau 20 – 25% atau lebih, dilihat dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana (Arikunto;1998;120). Jumlah responden dari SMU Islam YMI Wonopringgo yang diambil 30% dari masing-masing kelas baik IPA maupun IPS. Responden dari

SMU N 1 Kedungwuni yang diambil 10% dari masing-masing kelas baik IPA maupun IPS. Perbedaan jumlah persentase pengambilan sampel pada kedua objek penelitian, karena mengingat jumlah siswa SMU N 1 Kedungwuni yang banyak, sehingga bila persentasenya sama maka data menjadi terlalu banyak sehingga peneliti akan mengalami kesulitan dalam mengolah data.

### Kerangka Pemecahan Masalah

Adapun kerangka pemecahan masalah dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemecahan Masalah

---

## **Pengolahan Data**

### **Uji Validitas dan reliabilitas**

Data yang diuji adalah data kuesioner penelitian dari SMU Islam YMI dan SMUN 1 Kedungwuni dengan siswa sebagai respondennya. Adapun uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* program *SPSS versi 11.00 for windows*.

Dari uji validitas yang dilakukan terhadap seluruh data kuesioner penelitian didapatkan bahwa semua atribut pertanyaan pada kuesioner keinginan relatif dan penilaian kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan SMU Islam YMI dan SMUN 1 Kedungwuni adalah valid dengan total nilai *significant* seluruhnya bertanda bintang(\*).

Dari uji reliabilitas yang dilakukan didapatkan bahwa seluruh atribut data dikatakan reliabel dengan nilai *alpha if item deleted* adalah lebih dari nilai R tabel(0,309).

### **House of quality**

*House of quality* menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan atau harapan pelanggan dan bagaimana memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. *House of quality* dibuat berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan derajat kepentingan sampai dengan interaksi parameter teknik. Dalam bagan *Quality Function Deployment* atribut-atribut pelayanan jasa digambarkan secara vertikal di sebelah kiri dan parameter teknik digambarkan secara horizontal dibagian atas. Tiap sel dalam matrik mewakili hubungan yang mungkin terjadi antara sebuah keuntungan dan ciri khas mutu. Selanjutnya sekolah harus dapat menentukan sifat hubungan tersebut. Biasanya hubungan itu bersifat kuat positif, negatif dan kuat negatif. Pada akhirnya sekolah telah memiliki sebuah gambaran yang menunjukkan bagaimana kebutuhan siswa diterjemahkan kedalam bahasa teknis dan desain. Format matrik *Quality Function Deployment* secara detail dapat dilihat pada rumah mutu (*House Of Quality*) yang ditunjukkan pada gambar 3.

## **Analisis**

### **Analisis hasil dari matrik *House of Quality***

Hasil pengolahan data kinerja atribut yang dihasilkan oleh sekolah maupun sekolah pesaing menunjukkan bahwa beberapa atribut yang dihasilkan oleh SMU Islam YMI berada di bawah posisi/kinerja atribut pesaing yaitu SMUN 1 Kedungwuni. Dari perhitungan rasio perbaikan, perbaikan dengan nilai persentase tertinggi adalah Sarana dan fasilitas ruang kelas(-64,25%), dimana sebagian besar dari perbaikan tersebut di atas 50% berdasarkan nilai target yang telah ditetapkan oleh pihak pengembang, sehingga hal ini merupakan pekerjaan besar bagi SMU Islam YMI untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas sekolah. Dari 16 atribut yang dianggap penting oleh siswa kemudian diterjemahkan kedalam bahasa teknik yang kemudian disebut parameter teknik, adapun hasilnya ada 23 parameter yang dapat diukur.

Urutan prioritas pengembangan yang akan dilakukan guna peningkatan mutu pelayanan SMU Islam YMI adalah sebagai berikut: (1) Rasio jumlah komputer dengan siswa/kelas, (2) Jumlah lapangan olahraga, (3) Rasio alat peraga IPA dengan siswa/kelas, (4) Rasio jumlah guru bimbingan konseling/kelas, (5) Adanya buku hadir guru di kelas, (6) Rasio jumlah buku pelajaran pokok dengan siswa tiap mata pelajaran,



---

Loker tempat tas di laboratorium (Ada/Tidak), (21) Jumlah komputer di tata usaha, (22) Jumlah komputer sebagai pelayanan administrasi siswa, (23) Perpustakaan (Kipas angin/ Tidak).

Penentuan target yang ingin dicapai oleh SMU Islam YMI berdasarkan pada atribut keinginan atau kebutuhan siswa yang memiliki suara konsumen (*voice of customer*) agar dipenuhi oleh sekolah sehingga menghasilkan kepuasan bagi pihak siswa serta tercapainya peningkatan kinerja SMU Islam YMI yang lebih baik. Adapun target yang ingin dicapai berdasarkan *benchmarking* yang telah dilakukan adalah: rasio jumlah komputer dengan siswa adalah 1:2, jumlah lapangan olahraga menjadi 5 buah, rasio alat peraga IPA dengan siswa adalah 1:5, rasio jumlah guru bimbingan konseling per kelas adalah 1:3, adanya buku pemantau kehadiran guru di kelas, rasio jumlah buku pelajaran pokok dengan siswa tiap mata pelajaran adalah 1:1, persentase kehadiran laboran setiap praktikum mencapai 100%, persentase kedisiplinan guru mengajar mencapai 100%, jumlah kegiatan siswa sejumlah 7 kegiatan, tidak ada pelanggaran peraturan sekolah /semester, siklus pembaharuan metode mengajar sebanyak 4 kali dalam setahun, adanya kelengkapan proses belajar mengajar (penggaris, kapur, penghapus, buku absensi) di kelas, jumlah ruang kegiatan siswa sejumlah 4 ruang, jumlah total buku non pelajaran pokok sebanyak 3000 buku tersedia di perpustakaan, jumlah ruang ganti putri sebanyak 1 ruang, rasio jumlah toilet dengan siswa adalah 1:35, jumlah tempat wudhu di musholla sebanyak 2 buah, rasio jumlah mukena dengan jumlah wanita di SMU sebanyak 1:15, laboratorium dilengkapi dengan kipas angin, tersedia loker tempat tas di laboratorium, jumlah komputer di tata usaha sebanyak 3 buah, jumlah komputer untuk pelayanan administrasi siswa sebanyak 1 buah, perpustakaan dilengkapi dengan kipas angin.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Dari analisis diatas diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari kuesioner penelitian nilai kepuasan siswa, dapat diketahui kinerja atribut mutu pelayanan dari SMU Islam YMI yang masih kurang baik bila dibandingkan dari SMUN 1 Kedungwuni sebagai pesaingnya.
2. Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan dari suatu matrik rumah mutu (*house of quality*) maka rasio perbaikan yang harus dilakukan lebih dari 50% untuk bisa mencapai target yang diharapkan. Urut-urutan prioritas pengembangan yang harus dilakukan oleh pihak sekolah adalah sebagai berikut:
  - Rasio jumlah komputer dengan siswa/kelas
  - Jumlah lapangan Olahraga
  - Rasio alat peraga IPA dengan siswa/kelas
  - Rasio jumlah guru bimbingan konseling/kelas
  - Adanya buku hadir guru di kelas
  - Rasio jumlah buku pelajaran pokok dengan siswa tiap mata pelajaran
  - Persentase tingkat kehadiran laboran setiap praktik
  - Persentase kedisiplinan guru mengajar
  - Jumlah kegiatan siswa
  - Jumlah pelanggaran peraturan sekolah /semester

- Siklus pembaharuan metode mengajar
- Adanya penggaris, kapur, penghapus, buku absensi di kelas
- Jumlah ruang kegiatan siswa
- Jumlah total buku non pelajaran pokok
- Jumlah ruang ganti putri
- Rasio jumlah toilet dengan seluruh siswa.
- Jumlah tempat wudhu di musholla
- Rasio jumlah mukena dengan jumlah wanita di SMU
- Laboratorium (Kipas angin/Tidak)
- Loker tempat tas di laboratorium (Ada/Tidak)
- Jumlah komputer di tata usaha
- Jumlah komputer sebagai pelayanan administrasi siswa
- Perpustakaan (Kipas angin/ Tidak)

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis dapat memberikan saran kepada pihak SMU Islam YMI dalam rangka untuk meningkatkan kinerja sekolah tersebut antara lain:

1. SMU Islam YMI hendaknya memperhatikan tingkat keinginan siswa dalam memberikan pelayanan proses belajar mengajar berdasarkan derajat kepentingan siswa.
2. SMU Islam YMI hendaklah meningkatkan usaha pengembangan mutu yang selama ini dilaksanakan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan dari SMU Islam YMI itu sendiri, karena secara keseluruhan kinerja SMU Islam YMI berada dibawah kinerja pesaing.
3. SMU Islam YMI hendaklah selalu melakukan usaha terus-menerus dalam pengembangan mutu untuk mencapai suatu peningkatan kinerja pada SMU Islam YMI yang lebih baik.

### **Referensi**

- 
- \_\_\_\_\_, 2002. *Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 047/U/2001 tentang ujian akhir Nasional Th. Pelajaran 2001/2002 – Standar Prosedur Operasi (SPO)*. Jakarta : BP. Dharma Bhakti.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cohen, Lou, 1995. *Quality Function Deployment “How to Make QFD Work for You”*. Addison-Wesley Publishing Company One Jacob Way.
- Kurnianingrum, Janti P. 2004. “*Upaya Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Dengan Menentukan Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode AHP*”. Tugas Akhir. Surakarta: UMS
- Syaifuddin, Azwar, 1997. *Realibiliti dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahyu, A. Dorothea, 1999. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Univ. Atma Jaya Yogyakarta
-