

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Vera Devani<sup>1</sup>, Dian Dwi Kartikasari<sup>2</sup>

---

**Abstrak:** Agar pelayanan yang dilakukan di bagian administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau dapat memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan perbaikan kualitas yang menitikberatkan pada pemenuhan keinginan mahasiswa. Perbaikan kualitas menggunakan metode Quality Function Deployment dapat menerjemahkan keinginan mahasiswa ke dalam tindakan perbaikan kualitas dari bagian administrasi fakultas. Dari hasil penelitian diperoleh beberapa tindakan sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu membuat SOP pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya, menentukan waktu tiap bentuk pengurusan administrasi, melakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi, pegawai administrasi sebaiknya menguasai keahlian administrasi, pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik, dan dilakukan pengontrolan terhadap pelayanan administrasi.

**Kata Kunci :** *harapan pelanggan, kualitas pelayanan, Quality Function Deployment*

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perguruan tinggi mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat, tidak hanya tuntutan kemampuan untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang diukur secara akademik, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Agar dapat bertahan di tengah tantangan kompetisi yang ada dan dalam rangka mencapai visi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU yaitu menjadi lembaga tinggi yang terbaik dalam bidang kajian Sains dan Teknologi di kawasan Asia Tenggara yang berlandaskan IMTEK dan IMTAQ pada tahun 2013 maka, perlu perhatian serius terhadap faktor kualitas pelayanan dengan cara memperbaikinya.

Berdasarkan penelitian pendahuluan dengan menggunakan dimensi Servqual terhadap 30 mahasiswa terlihat bahwa pelayanan di Bagian Administrasi Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Dari penelitian pendahuluan dapat disimpulkan

---

<sup>1</sup> Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Jl.H.R.Soebrantas No.155, KM 18, Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293  
Email : ...

<sup>2</sup> Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Jl.H.R.Soebrantas No.155, KM 18, Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Naskah diterima: 25 Okt 2012, direvisi:12 Des 2012, disetujui: 22 Des 2012

bahwa terdapat kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi. Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan (Parasuraman, 2006 dikutip oleh Tjiptono 2008).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan hubungan yang terjadi antara keinginan mahasiswa dengan respon teknis dari bagian administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU?”

### **Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi prioritas kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.
2. Mengidentifikasi prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Kualitas**

Kualitas merupakan nilai-nilai dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi tersebut diatas terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

#### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan penyedia jasa berhubungan erat dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Parasuraman, dkk, dikutip oleh Tjiptono, 2008 lima (5) dimensi kualitas yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, dkk pada tahun 1998, dikutip oleh Tjiptono, 2008 disimpulkan bahwa dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Keandalan dalam hal ini secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis kemudian pada tingkat kedua diduduki oleh kepastian, ketiga oleh keberwujudan, keempat oleh ketanggapan, dan dimensi terakhir yang memiliki kadar kepentingan paling rendah yaitu empati.

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

*Quality Function Deployment* (QFD) diperkenalkan oleh Yoji Aka, *Professor of Management Engineering* dari Tamagawa University yang dikembangkan dari praktek dan pengalaman industri-industri di Jepang. Pertama kali dikembangkan pada tahun 1972 oleh perusahaan Mitsubishi di Kobe Shipyard dan diadopsi oleh Toyota pada tahun 1978, dan tahun-tahun selanjutnya dikembangkan oleh perusahaan lainnya sedangkan *software* mengenai QFD baru dikenal tahun 1989.

*Quality Function Deployment* (QFD) artinya penyebaran atau pengembangan fungsi suatu produk. QFD dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis tertentu untuk merancang proses baru.

Berdasarkan definisi, QFD merupakan metodologi untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas maksimum. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

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

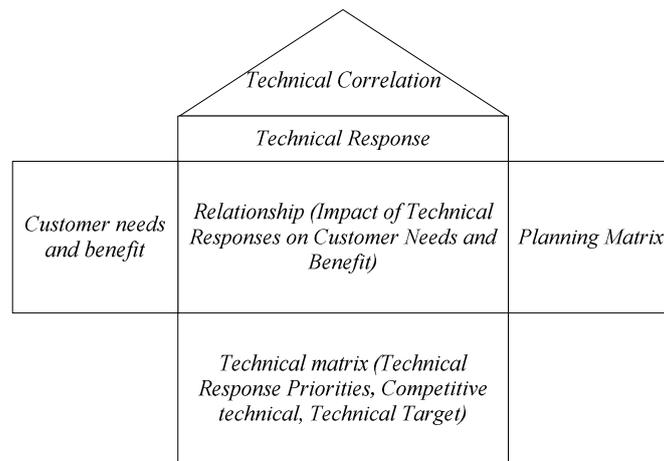
Unsur-unsur yang terlibat langsung dalam QFD terdiri dari beberapa tahap perencanaan dan pengembangan melalui matriks, yaitu (Cohen, 1995 dikutip oleh Widodo, 2003):

1. Matriks Perencanaan Produk (*House of Quality*).  
Menjelaskan tentang *customer needs, technical requirements, co-relationship, relationship, customer competitive evaluation, competitive technical assessment* dan *targets*.
2. Matriks Perencanaan (*Part Deployment*).  
Matriks yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor teknik yang kritis terhadap pengembangan produk
3. Matriks Perencanaan Proses (*Process Planning*).  
Merupakan matriks untuk mengidentifikasi pengembangan proses pembuatan suatu produk.
4. Matriks Perencanaan Manufaktur / Produksi (*Manufacturing Production Planning*).  
Memaparkan tindakan yang perlu diambil dalam perbaikan produksi suatu produk.

### **House of Quality (HOQ)**

Bentuk yang paling sering digunakan untuk menggambarkan. Struktur *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu matriks yang disebut dengan *House of Quality* (HOQ). HOQ dapat didefinisikan sebagai matriks perencanaan produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan, target perusahaan dan evaluasi produk

perusahaan terhadap pesaing. Komponen-komponen utama HOQ dapat dilihat pada Gambar 1.



(Sumber: Widodo, 2003)

Gambar 1. House of Quality

Penjelasan dari masing-masing komponen HOQ sebagai berikut :

1. *Customer needs and benefits*, merupakan daftar keinginan/kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu.
2. *Technical responses*, ialah kebutuhan-kebutuhan dari desain atau aspek teknis dari kebutuhan konsumen berdasarkan deskripsi perusahaan.
3. *Relationship*, merupakan bagian yang menjelaskan hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan aspek teknis yang ditentukan oleh tim QFD. Hubungannya berupa kuat, sedang, lemah atau tidak ada hubungan.
4. *Technical correlation*, menggambarkan hubungan yang terjadi antar respon teknis, yang dapat dibedakan menjadi korelasi positif sangat kuat, positif cukup kuat, negatif sangat kuat dan negatif cukup kuat serta tidak ada hubungan.
5. *Planning matrix*, merupakan matriks perencanaan produk yang berisikan data kuantitatif kebutuhan konsumen dan tujuan-tujuan performansi yang hendak dicapai.
6. *Technical matrix*, berisi prioritas dari aspek teknis produk serta target teknis yang direncanakan berdasarkan *competitive benchmark* untuk mencapai tujuan pengembangan kualitas produk.

## METODOLOGI PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara random. Agar sampel mewakili populasi maka jumlah sampel mengikuti rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Ariani (1999).

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \quad \dots (1)$$

dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Jumlah populasi adalah jumlah mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Semester Genap tahun 2009 sebanyak 1.432 orang. Berdasarkan rumus Taro Yamane dengan presisi 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 160 orang.

Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara random sampling bertingkat. Penetapan variabel pertanyaan untuk membuat kuesioner mengacu kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas lima dimensi pelayanan (*Servqual*) yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik.

Langkah-langkah pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Voice of Customer* (VOC). Atribut yang berperan sebagai VOC adalah atribut keinginan mahasiswa dengan tingkat persepsi yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi.
2. Identifikasi respon teknis sebagai tanggapan dari bagian administrasi mahasiswa terhadap keinginan mahasiswa.
3. Menentukan nilai target, tingkat kepentingan, rasio perbaikan, bobot dan normalisasi bobot.
4. Penggambaran *House of Quality* (HOQ).
5. Menentukan hubungan yang terjadi diantara respon teknis.
6. Menentukan hubungan yang terjadi antara respon teknis dengan atribut keinginan mahasiswa.

Pengolahan data rumah kedua *Matrix Part Deployment*. Merupakan pembahasan lanjut dari respon teknis rumah kualitas atau rumah pertama. Perhitungan yang dilakukan hampir sama dengan perhitungan pada rumah kualitas namun tidak mencantumkan target.

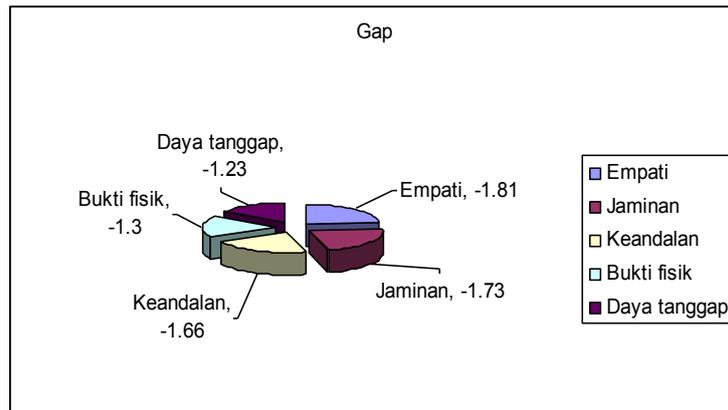
Dari *Matrix Part Deployment* diperoleh informasi *critical part requirement* sebagai tindakan nyata dari respon teknis pihak administrasi. Mahasiswa dimintai keterangan terhadap pelayanan administrasi jika pelayanan tersebut telah dilakukan perbaikan dengan menerapkan tindakan sesuai dengan *critical part requirement* sebagai hasil *Quality Function Deployment*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Membangun Rumah Pertama (*House of Quality*)

Untuk membangun rumah pertama atau dikenal juga dengan matrix perencanaan tahapan-tahapan yang dilewati adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *the voice of customer* (*WHATs*).  
Suara konsumen atau suara mahasiswa dilihat sebagai keinginan mahasiswa yang diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan dengan nilai negatif. Nilai negatif dari selisih tersebut menandakan kelemahan pelayanan karena berada dibawah harapan mahasiswa.
2. Menentukan *technical descriptor* (*HOWs*).  
*Technical descriptor* dikenal dengan sebutan respon teknis. Respon teknis diperoleh dari diskusi yang dilakukan dengan bagian administrasi tanpa mengabaikan lima (5) dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*).
3. Mengembangkan hubungan antara matrix *WHATs* dan *HOWs*.  
Pengisian *relationship* juga diperoleh dari hasil diskusi dengan bagian administrasi untuk menentukan seberapa kuat hubungan dari masing-masing kebutuhan mahasiswa terhadap respon teknis bagian administrasi.



Gambar 2. Gap Dimensi Kualitas

Tabel 1. *Numeric Relationship Matrix*

Simbol	Pengertian	Nilai
⊙	Hubungan sangat kuat	9
○	Hubungan sedang	3
△	Mungkin ada hubungan	1
Kosong	Tidak ada hubungan	0

(Sumber: Widodo, 2003)

4. Mengembangkan hubungan antara matrix *HOWs*.

Tipe simbol yang digunakan dalam menjelaskan hubungan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Simbol Hubungan Matrix *HOWs*

Simbol	Pengertian
⊙	<i>Strong Positive</i>
○	<i>Positive</i>
X	<i>Negative</i>
#	<i>Strong negative</i>

(Sumber: Widodo, 2003)

5. Menentukan target.

Di dalam pengisian target pada rumah mutu hampir semua pelayanan tidak dapat diukur dalam bentuk numerik.

6. Mengembangkan *prioritized customer requirement*

Beberapa tahapan yang dilalui adalah menentukan *importance rating*, *goal*, *improvement ratio*, *sales point*, dan *raw weight and normalized raw weight*.

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{goal}}{\text{persepsi}} \dots (2)$$

$$\text{Raw Weight} = \text{tingkat kepentingan} \times \text{improvement ratio} \times \text{nilai sales point} \dots (3)$$

$$\text{NRW} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Total Raw Weight}} \times 100\% \dots (4)$$

7. Mengembangkan *prioritized technical descriptor*.

Diperoleh dengan melihat urutan prioritas respon teknis terhadap kebutuhan mahasiswa.

$$\text{Sum Score} = \sum (\text{tingkat kepentingan} \times \text{nilai hubungan matrix WHATs dan HOWs}) \dots (5)$$

$$\text{Prioritized} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Total Raw Weight}} \times 100\% \dots (6)$$

Tabel 3 *Prioritized Technical Descriptor*

Atribut Respon Teknis	Sum acores	Prioritized
Menyediakan dan mengembangkan fasilitas.	288	17,0 %
Meningkatkan keandalan pegawai administrasi.	252	14,9 %
menyediakan informasi <i>Standard Operating Procedure</i> pelayanan administrasi	228	13,4 %
Memperbaiki perilaku pegawai administrasi.	198	11,7 %
Pengontrolan terhadap pengurusan administrasi.	168	9,9 %
Menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi.	144	8,4 %
Meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi.	135	8,0 %
Memperbaiki penampilan pegawai administrasi.	108	6,4 %
Meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi.	75	4,4 %
Membersihkan ruangan.	63	3,7 %
Meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai administrasi.	39	2,3 %

**Membangun Rumah Kedua (*Matrix Part Deployment*)**

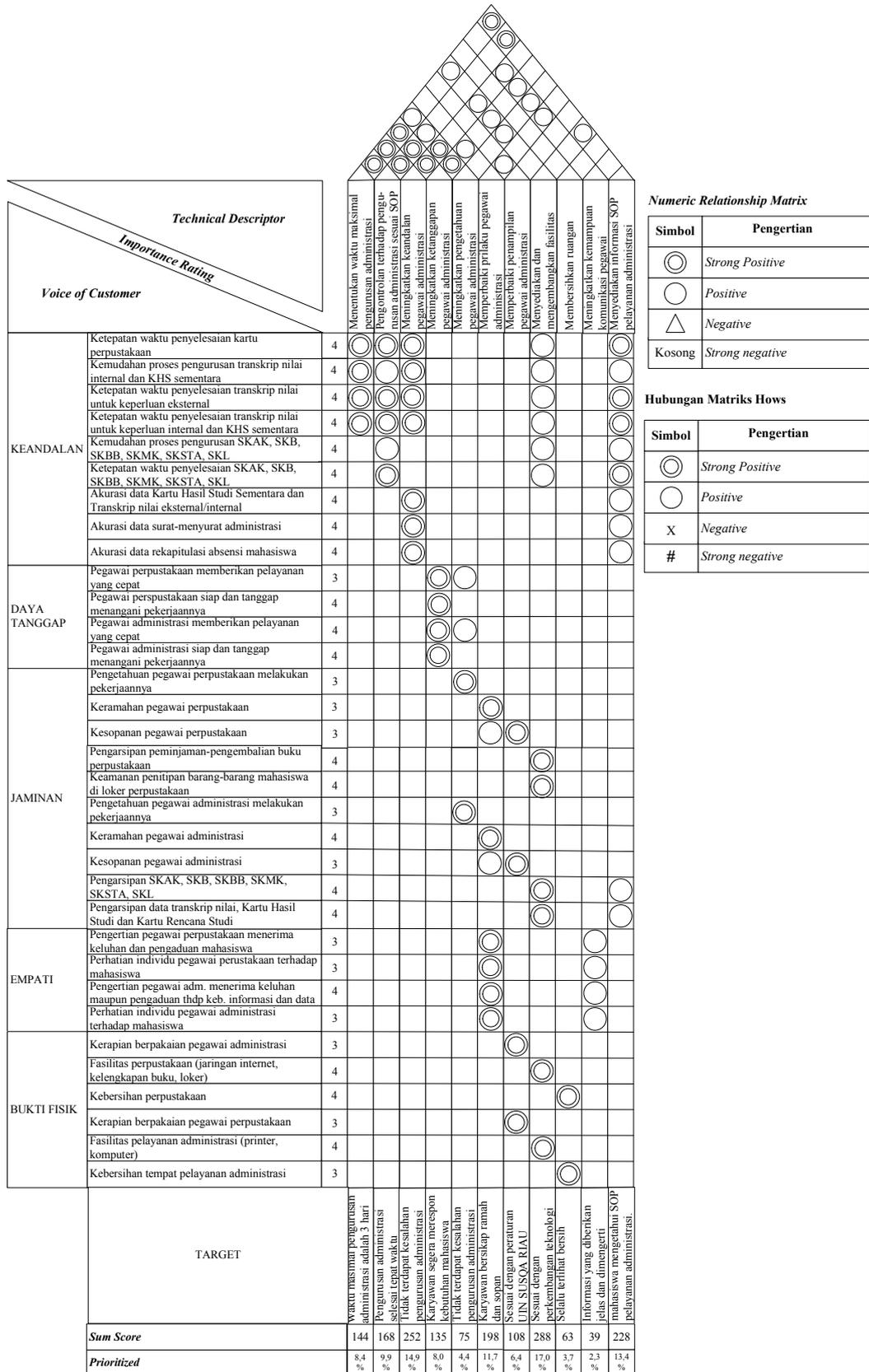
Rumah kedua bertujuan untuk melihat lebih rinci dari respon teknis yang ada pada rumah pertama sehingga dapat ditentukan bagian-bagian penting dari respon teknis tersebut. Untuk membangun rumah kedua, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *technical requirement*.
2. Menentukan *critical part requirement*.
3. Mengembangkan *submatrix relationship*.
4. Mengembangkan *prioritized technical descriptor*.

***Voice of Customer***

Variabel yang digunakan untuk menentukan *voice of customer* yaitu variabel persepsi dan variabel harapan. Dari variabel persepsi dan harapan diperoleh informasi tentang kelemahan pelayanan administrasi. Atribut pertanyaan yang memiliki gap negatif dilihat sebagai *voice of customer*.

Gambar 3. House of Quality



Dimensi bukti fisik memiliki gap negatif terkecil (-1,3), dikarenakan dimensi bukti fisik lebih banyak memenuhi harapan mahasiswa daripada keempat dimensi lainnya.

Dimensi yang memiliki negatif terbesar adalah empati (-1,8). Mahasiswa merasa karyawan administrasi perlu memberikan perhatian dan pengertian terhadap keluhan, pengaduan dan kebutuhan mahasiswa. Seperti keluhan keterlambatan pengurusan administrasi, keluhan hilangnya persyaratan dalam pengurusan administrasi, dan kebutuhan informasi tentang buku, laporan kerja praktek atau laporan tugas akhir yang tersedia dipustakaan.

### **Hubungan Matriks *WHATs* dan *HOWs***

Tidak tertutupi kemungkinan satu respon teknis memiliki hubungan pada lebih dari satu bentuk kebutuhan mahasiswa dan sebaliknya. Respon teknis yang memiliki hubungan dengan suara mahasiswa diantaranya:

1. Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan ketepatan waktu penyelesaian berbagai pengurusan administrasi.
2. Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan kebutuhan mahasiswa akan ketepatan waktu dan kemudahan proses pengurusan surat-menyurat.
3. Respon teknis meningkatkan keandalan pegawai administrasi memiliki hubungan kuat dengan akurasi data administrasi dan ketepatan waktu pengurusan administrasi.
4. Respon teknis meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi berhubungan kuat dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dan ketanggapan pegawai.
5. Respon teknis menyediakan informasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi berhubungan kuat dengan ketepatan waktu pengurusan administrasi

### ***Prioritized Customer Requirement***

Tingkat kepentingan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa. Dari lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan adalah dimensi kualitas keandalan (4,01), jaminan (3,73), daya tanggap (3,63), bukti fisik (3,62) dan empati (3,39). Dengan memperhatikan tingkat kepentingan terlihat bahwa tiap dimensi berada pada tingkat kepentingan yang sama yaitu penting, artinya mahasiswa memiliki tingkat kepentingan yang sama dari setiap dimensi kualitas pelayanan.

Nilai harapan digunakan sebagai nilai target dengan alasan nilai target merupakan perbaikan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan administrasi menyetujui perbaikan yang dilakukan senilai dengan nilai harapan mahasiswa. Harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi wujud fisik (4,25) berarti sangat puas, empati (4,22) berarti sangat puas, jaminan (4,15) berarti puas, keandalan (4,09) berarti puas dan daya tanggap (4,04) berarti puas.

### ***Improvement Ratio***

Nilai *improvement ratio* diperoleh dari pembagian *goal* (harapan) dengan persepsi. Persepsi mewakili tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang

diberikan. Atribut pertanyaan yang memiliki nilai *improvement ratio* tertinggi yaitu pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan sebesar 2,3.

Gambar 4 Matrix Part Deployment

<div style="text-align: center;"> <p><i>Critical Part Requirement</i></p> <p><i>Importance Rating</i></p> <p><i>Technical Requirement</i></p> </div>		Menentukan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi. Kabag. Administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tidak tentu	Prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas	Perencanaan kebutuhan administrasi	Mentaati kebijakan memakai seragam	Menguasai keahlian administrasi	Memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik	Memahami metode komunikasi dalam pelayanan	Membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya	
	Menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi	144	<input checked="" type="radio"/>							<input checked="" type="radio"/>
Pengontrolan terhadap pengurusan administrasi	120	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						<input checked="" type="radio"/>	
Meningkatkan keandalan pegawai administrasi	252	<input checked="" type="radio"/>				<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi	135	<input checked="" type="radio"/>				<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi	75					<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Memperbaiki prilaku pegawai administrasi	198		<input type="radio"/>				<input checked="" type="radio"/>			
Memperbaiki penampilan pegawai administrasi	108		<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>					
Menyediakan dan mengembangkan fasilitas	288			<input checked="" type="radio"/>						
Membersihkan ruangan	63		<input checked="" type="radio"/>							
Meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai	39							<input checked="" type="radio"/>		
Menyediakan informasi SOP pelayanan administrasi	228	<input type="radio"/>							<input checked="" type="radio"/>	
<b>Sum Score</b>		6543	1998	567	2592	972	1836	1782	1836	5787
<b>Prioritized</b>		27,4 %	8,4 %	2,4 %	10,8 %	4,1 %	7,7 %	7,5 %	7,7 %	24,2 %

Atribut dengan *improvement ratio* kedua tertinggi dengan nilai 2,2 adalah ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal, ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara, akurasi data surat-menyurat administrasi dan akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa.

Semakin besar nilai *improvement ratio* maka semakin besar pula usaha yang diperlukan agar pelayanan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Semakin besar harapan pada suatu atribut kebutuhan atau suara mahasiswa (WHATs) maka semakin besar pula nilai *improvement ratio*-nya yang berarti semakin besar pula usaha perbaikan yang diperlukan. Semakin besar nilai persepsi pada suatu atribut kebutuhan atau suara mahasiswa (WHATs) maka semakin kecil *improvement ratio*-nya yang berarti semakin kecil pula usaha perbaikan yang diperlukan karena nilai *improvement ratio* berbanding terbalik dengan persepsi mahasiswa dan berbanding lurus dengan harapan mahasiswa.

### **Sales Point**

Merupakan informasi kemampuan menjual produk atau jasa layanan berdasarkan seberapa baik kebutuhan konsumen terpenuhi. Nilai sales point adalah

Tabel 3. Simbol Hubungan Matrix HOWs

Nilai	Pengertian
1	Tidak ada titik penjualan
2	Titik penjualan menengah
3	Titik penjualan kuat

Sumber: Widodo (2003)

*Sales point* dalam setiap atribut kebutuhan mahasiswa adalah satu (1) karena tidak dilakukan penilaian terhadap atribut yang perlu mendapat tindakan perbaikan dalam usaha meningkatkan kemampuan kompetitif pelayanan yang biasanya ditunjang melalui promosi.

### **Prioritized Customer Requirement**

Kebutuhan mahasiswa yang menempati prioritas pertama adalah pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan. Atribut kebutuhan mahasiswa yang berada pada prioritas utama berkaitan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap karyawan perpustakaan (4,66%). Mahasiswa membutuhkan pegawai perpustakaan yang dipercaya mampu mengarsipkan peminjaman-pengembalian buku oleh mahasiswa sehingga kekeliruan peminjaman-pengembalian buku terhindari.

Kebutuhan mahasiswa yang menempati prioritas selanjutnya adalah ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal (4,47%). Mahasiswa membutuhkan pegawai administrasi yang memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan pengurusan transkrip nilai tepat waktu. Dalam prakteknya pengurusan transkrip nilai eksternal memerlukan waktu lebih dari lima (5) hari.

Kebutuhan mahasiswa pada prioritas berikutnya adalah akurasi data surat-menyurat administrasi (4,39%). Mahasiswa membutuhkan pegawai administrasi yang memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan pengurusan administrasi dalam bentuk berbagai macam surat keterangan tanpa kesalahan baik itu kesalahan pengetikan maupun ketidaksesuaian surat yang diinginkan dengan surat yang dibuat.

### **Prioritized Critical Part Requirement**

Penentuan prioritas *critical part requirement* dimaksudkan untuk mengetahui *critical part requirement* yang mendapatkan prioritas untuk dilaksanakan terlebih dahulu. Berdasarkan perhitungan *sum score* pada rumah kedua, *critical part requirement* berdasarkan urutan prioritas adalah:

1. Membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mempublikasikannya.
2. Menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi disetiap jalurnya.
3. Perencanaan kebutuhan administrasi.
4. Menguasai keahlian administrasi.
5. Menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik.
6. Kepala bagian administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu.
7. Mentaati kebijakan memakai seragam.
8. Memahami metode komunikasi dalam pelayanan.
9. Prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi kualitas dari kebutuhan mahasiswa yang berada di prioritas tertinggi hingga terendah adalah dimensi kualitas keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik dan empati.
2. Prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU adalah :
  - a. Sebaiknya bagian administrasi merevisi SOP dan mensosialisasikannya.
  - b. Adanya penentuan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap bentuk pengurusan administrasi.
  - c. Dilakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan teknologi.
  - d. Sebaiknya pegawai administrasi harus menguasai keahlian administrasi dengan mengikuti pelatihan dan seleksi rekrutmen pegawai administrasi yang objektif
  - e. Pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang islami melalui kegiatan siraman rohani setiap minggu dan mengadakan *social gathering*.
  - f. Sebaiknya dilakukan pengontrolan oleh kepala bagian administrasi terhadap pengurusan administrasi mahasiswa.
  - g. Pegawai administrasi agar lebih memperhatikan, mensosialisasikan dan mentaati himbauan memakai seragam dari UIN SUSQA.
  - h. Sebaiknya pegawai administrasi memahami metode komunikasi dalam pelayanan dengan mengikuti pelatihan *effective communication* dan *customer service excellence*.
  - i. Sebaiknya petugas kebersihan bagian administrasi menjalani prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, H, 1996, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Fajar Mulya: Surabaya.
- Ajie, A.K. 2008. *Kajian Kesenjangan Kualitas Petugas Pelayanan Jasa Penumpang Kereta Api*, Tesis, Teknik Sipil ITB: Bandung.
- Alma, B. 2004. *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Ariani, D.W, 1999, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Istijanto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kartika, S.A.; Soepangkat, B.O.P.; Sunaryo, S. 2005. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan terhadap Lingkup Kerjanya dan Kepuasan Tamu Hotel XYZ". *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi II*. Program Studi MMT – ITS, Surabaya.
- Laksimom, R. 2007. *Perancangan Sistem Peningkatan Koalitas Pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Petra dengan Metode *Qualitometro II**. Tugas Akhir, Universitas Kristen Petra: Surabaya.
- Lupiyoadi, R.; Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Musyarofah, S.A. 2009. *Perancangan Model Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Teknis(Jpt) Berbasis Servqual Dan QFD Studi Kasus: Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung*. Tesis, Program Studi Teknik dan Manajemen Industri ITB: Bandung.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen..* Jakarta: Gahlia Indonesia.

- Pranyoto, L. 2005. *Penerapan Metode Quality Functon Deployment sebagai Masukan bagi Rancangan Awal Rencana Strategi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen PETRA*. Skripsi, Universitas Kristen Petra: Surabaya.
- Saraswati, A.M. 2007. *Rancangan Strategi Operasi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bandung*. Tesis, Administrasi Bisnis ITB, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Widodo, I.D. 2005. *Perencanaan dan Pengembangan Produk*, Yogyakarta: UII Press.