

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK USB YPKP DENGAN PENDEKATAN *LEAN SIX SIGMA*

Vina Dinnia¹, Inayati Nasrudin^{2*}

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sangga Buana,
Jl. PHH. Mustofa No. 68, Bandung 40124

Abstrak

Pelayanan jasa merupakan suatu hal yang diharapkan mahasiswa guna memenuhi kepentingannya. Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur dari seberapa lengkapnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Pengajuan kuesioner kepada sejumlah mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung merupakan sebuah teknik pengumpulan data untuk mengetahui apakah pelayanan jasa yang disediakan oleh Fakultas Teknik USB YPKP sudah dapat memenuhi harapan para mahasiswanya. Metode ServQual-Lean Six Sigma digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Fakultas Teknik USB YPKP dalam hal pelayanan dengan cara mengukur kesenjangan (Gap) yang ditempatkan dalam dimensi pelayanan yang terjadi antara kepentingan mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini yang diperoleh dari dimensi pelayanan Bentuk fisik, Jaminan, Empati, Daya tanggap dan Keandalan bahwa terdapat beberapa indikator yang harus dilakukan perbaikan dengan bantuan diagram Sebab-Akibat yakni : kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya, keberadaan jurnal perpustakaan dan sistem pencarian buku perlu difasilitasi, serta petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas jasa, Kepuasan mahasiswa, Dimensi Pelayanan, Gap (Kesenjangan), Lean Six Sigma, Diagram Sebab-Akibat

Abstract

[EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES ON STUDENT SATISFACTION ENGINEERING FACULTY USB YPKP WITH A LEAN SIX SIGMA APPROACH] This study have to determine and analyze how much influence the quality of service to satisfaction perceived by students of the Faculty of Engineering USB YPKP. The high level of competition between universities causes every university to always compete in providing maximum service to every student. The problem faced is whether the service provided by the USB YPKP Engineering Faculty has been able to meet the expectations and interests of its students. To examine these problems, a questionnaire was applied to a number of students of the Faculty of Engineering as a tool and technique of data collection. The scale used in this method is Likert scale. The data collected is then processed using ServQual-Lean Six Sigma method. The use of ServQual dimension is to know the extent of student satisfaction on service quality at USB YPKP Engineering Faculty by measuring (gap) gap that happened between student's satisfaction with student's interest by placing it in service dimension: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, So that the information obtained indicator of each dimension that need to be repaired is: Completeness of laboratory facilities and its supporter with value of sigma 2,00, administration officer have service which is quick response to student complaint with 2,19 sigma value and existence of facility of information system of book search and library journal With a sigma value of 2.20. Which will then be repaired with the help of the Cause-and-effect diagram.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, Service Dimension, Gap (Gap), Lean Six Sigma and Cause and Effect Diagram

1. Pendahuluan

Persaingan dunia pendidikan yang semakin ketat dewasa ini menuntut setiap perguruan tinggi untuk menyusun strategi yang tepat agar dapat bertahan untuk mencapai keunggulan dalam kompetitif. Dalam mencapai keunggulan kompetitif tersebut diantaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, harga dan promosi perguruan tinggi (Sukanti 2009). Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatkan minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup (Alfiani 2016). Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat (Siburian 2010).

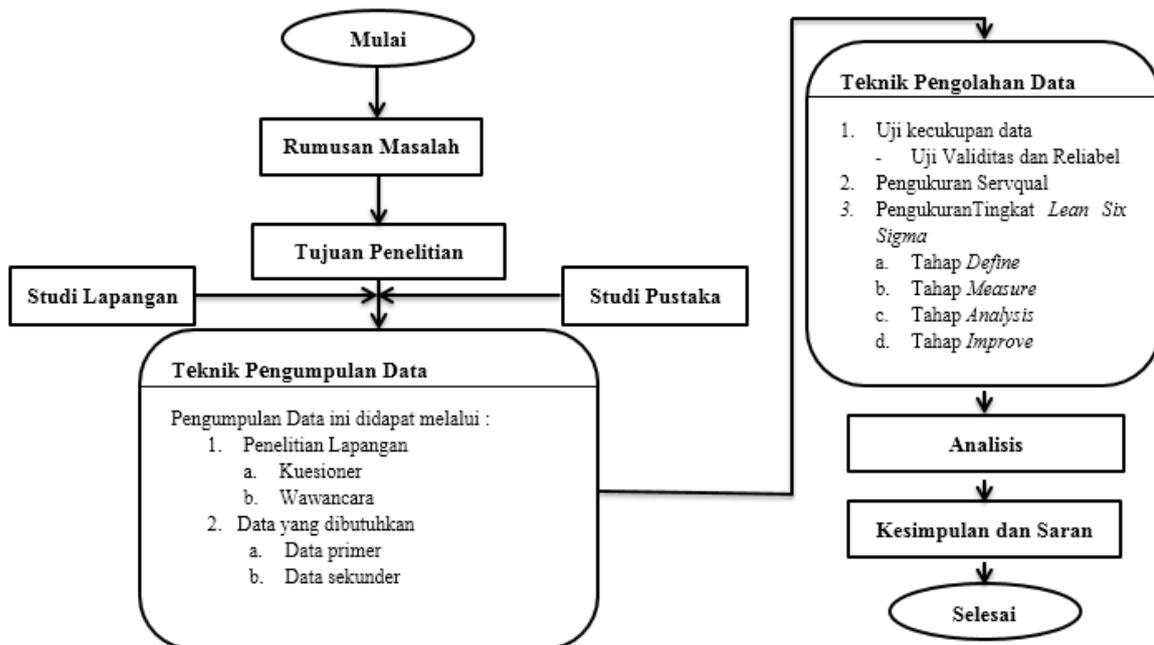
Proses pembelajaran yang saat ini berlangsung di fakultas teknik USB YPKP belum mampu unggul dalam kompetitif yang berbasis kompetensi, baik dari kualitas dosen yang masih belum cukup memberikan

metode pembelajaran yang menciptakan minat belajar mahasiswa, fasilitas laboratorium yang kurang mendukung dalam proses praktikum, maupun dari pelayanan bimbingan kemahasiswaan pada masa perkuliahan berlangsung yang masih perlu adanya perhatian lebih.

Hal tersebut adalah sebagian dari kurangnya kualitas pelayanan jasa pendidikan dalam proses pembelajaran yang belum mampu memberikan kepuasan terhadap mahasiswa fakultas teknik USB YPKP. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat (Barata 2003), bahkan masyarakat sekarang menginginkan lebih dari apa yang mereka harapkan. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan.

Setelah diketahui aktifitas-aktifitas yang perlu dilakukan perbaikan, maka kemudian dilakukanlah perbaikan dengan menggunakan konsep pendekatan *Lean Six Sigma*. Dari metode tersebut maka nantinya akan didapat beberapa alternatif kebijakan dalam melakukan perbaikan (George 2003). Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil judul yang berkaitan dengan “**Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Usb Ypkp Dengan Pendekatan *Lean Six Sigma***”

2. Metode Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

*Penulis Korespondensi.
E-mail: inayati.nasrudin@yahoo.com

3. Hasil Dan Pembahasan

1. Pengukuran Tingkat *Lean Six Sigma*

a. Tahap *Define*

Pendefinisian masalah pada proses pelayanan pendidikan dilakukan dengan melakukan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi ServQual yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* yang diwakili oleh 46 indikator (Gaspersz 2002). Ketidakpuasan proses atau waste dalam produk jasa didefinisikan sebagai proses pelayanan yang belum sesuai dengan harapan.

b. Tahap *Measure*

Pada tahap ini pengukuran dilakukan untuk menilai kondisi yang ada yaitu dengan menentukan karakteristik kualitas (CTQ) (George 2003). Namun sebelumnya pada tahap pengukuran ini hal yang pertama harus ditemukan adalah rating kepentingan dan rating kepuasan tiap indikator (Tjiptono and Chandra 2011), caranya dengan mencari nilai rata-rata per indikator yang telah diperoleh dari pengisian kuesioner mahasiswa, maka langkah yang diambil adalah dengan menjumlahkan seluruh skor per indikator selanjutnya dibagi total responden, seperti contoh dibawah ini.

Tabel 1. Tiga Prioritas Pertama Perbaikan

Dimensi	Prioritas		Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	1	T8	Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya
	2	T26	Petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	3	T3	Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan

c. Tahap *Analyze*.

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap indikator yang menyebabkan terjadinya *waste* dengan melihat nilai *sigma* yang memiliki nilai terendah.

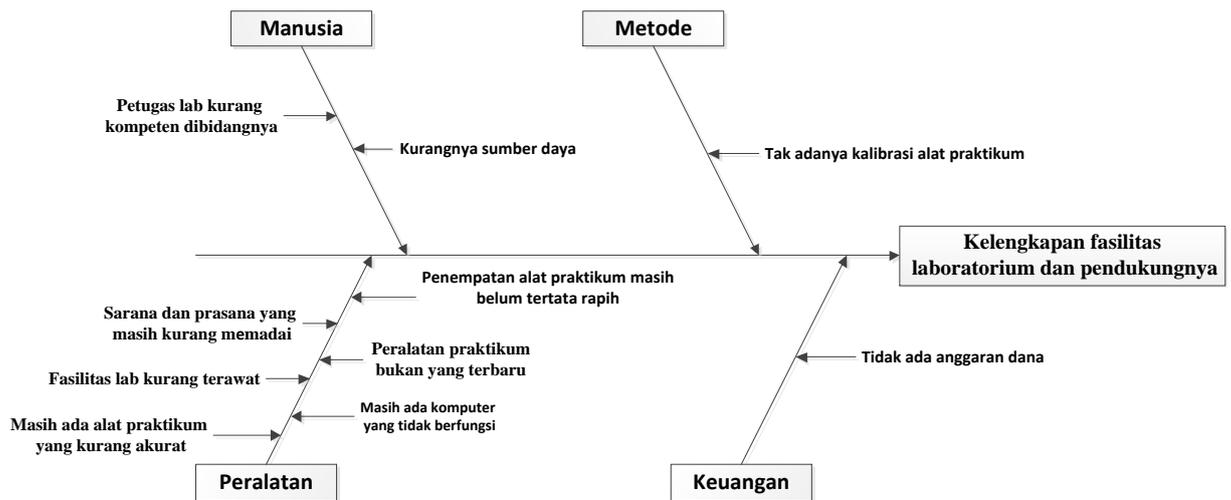
Tabel 2. Analisa *Lean*

Jenis waste	Prioritas	Indikator	Nilai Sigma
<i>Defect</i>	1	Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya	2
	2	Petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa	2.18
	3	Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan	2.20

Berdasarkan hasil dari perhitungan metode *servqual* dan *six sigma* di atas menunjukkan terdapat 3 indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah. Ketiga indikator tersebut termasuk aspek *Critical To Quality* (CTQ) yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Maka pada tahap *analyze* langkah selanjutnya adalah mendefinisikan pemilihan proses bisnis perusahaan untuk memberikan gambaran umum tentang aliran fisik dan aliran informasi dari proses bisnis layanan yang diamati. Pada tahap *analyze* akan menjelaskan proses bisnis yang terjadi terhadap 3 indikator yang perlu dilakukan perbaikan. Dalam memecahkan masalah tersebut dilakukan dengan wawancara kepada mahasiswa dan juga kepada pihak laboratorium, petugas administrasi dan pustakawan.

1) **Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya** termasuk kedalam dimensi *tangible* yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah diantara indikator-indikator yang lain, penjelasannya dapat dilihat pada gambar

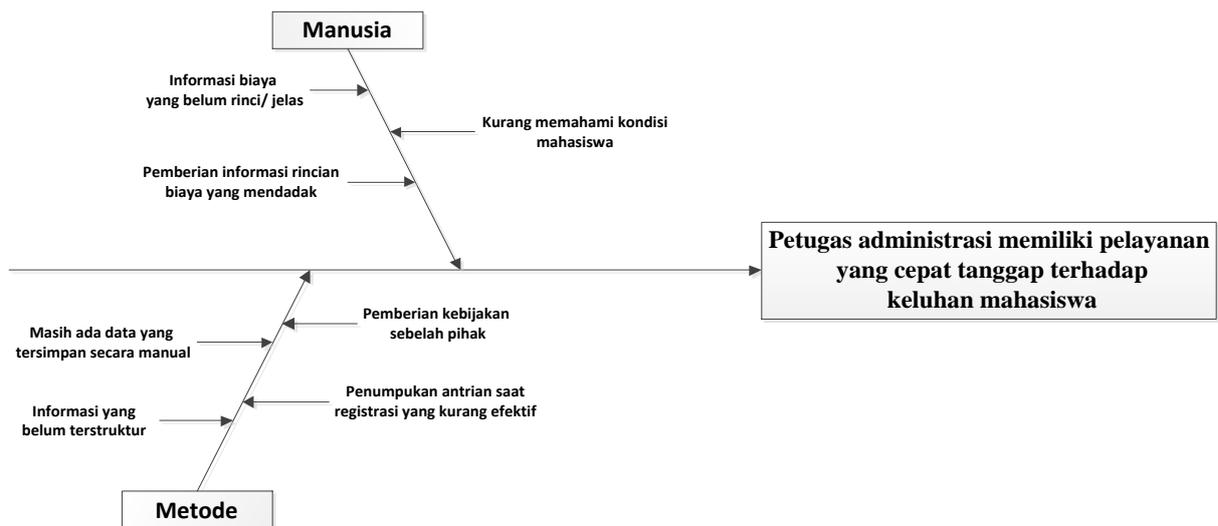
Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP dengan Pendekatan *Lean Six Sigma*



Gambar 2. Diagram Sebab-Akibat (Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya)

2) **Petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa** termasuk kedalam dimensi responsiveness yang memiliki tingkat

kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan rendah, penjelasannya dapat dilihat pada gambar 3.

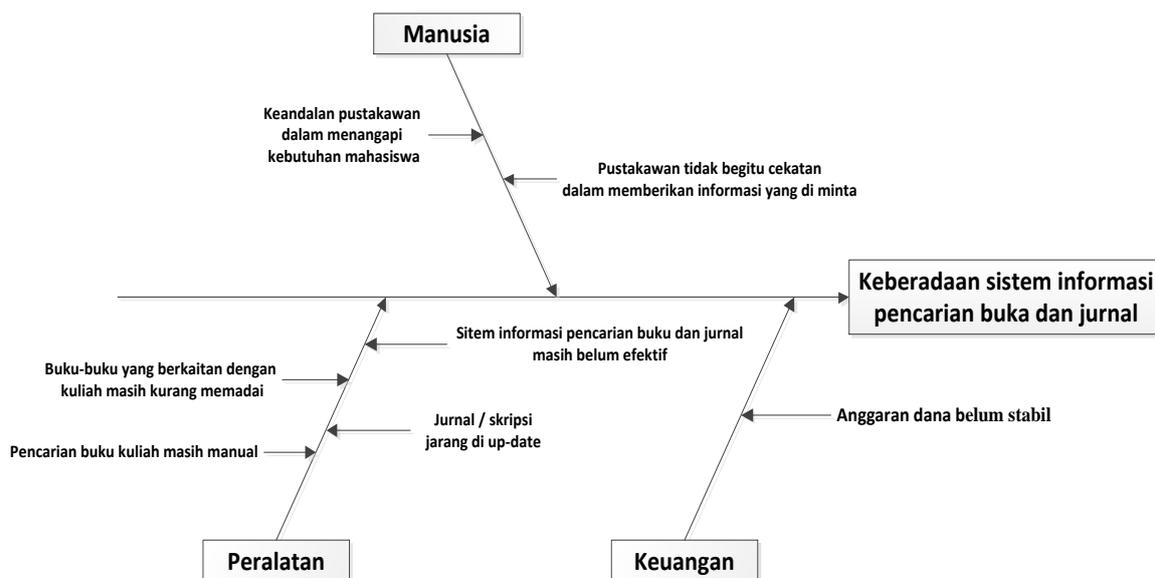


Gambar 3. Diagram Sebab-Akibat (Petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa)

3) **Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan** termasuk kedalam dimensi tangible yang

memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan masih rendah, penjelasannya dapat dilihat pada gambar 4.

Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP dengan Pendekatan *Lean Six Sigma*



Gambar 4. Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis *Servqual-Lean Six Sigma* mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator-indikator yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa.
 - a. Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya.
 - b. Petugas administrasi memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa.
 - c. Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan.
2. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP yang lebih utama.
 - a. Kelengkapan fasilitas laboratorium dan pendukungnya.
 - b. Melakukan evaluasi pada petugas agar lebih memiliki kemampuan di bidangnya, sehingga akan lebih mudah dalam menjalankan tugas dan juga melakukan penambahan petugas lab untuk setiap jurusan.
 - c. Untuk pihak jurusan dan fakultas dihimbau untuk lebih menanggapi kebutuhan laboratorium yang masih di bawah standar.
 - d. Fasilitas pendukung di laboratorium juga harus lebih diperhatikan lagi sebagai salah satu penunjang kenyamanan mahasiswa oleh pihak jurusan dan juga petugas lab.
 - e. Sebaiknya setiap dosen praktikum melakukan pengecekan setiap 3 bulan sekali untuk mengetahui alat praktikum yang perlu dilakukan pembaharuan, sehingga dapat diinformasikan ke pihak jurusan untuk pengajuan dana.
 - f. Baik pihak petugas administrasi laboratorium maupun pihak kepala jurusan sebaiknya membuat laporan setiap semester terkait kebutuhan alat-alat praktikum.
 - g. Pihak jurusan lebih menanggapi mengenai anggaran yang dibutuhkan.
 - h. Petugas administrasi keuangan memiliki pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa
 - i. Petugas sebaiknya membuat informasi mengenai rincian biaya dengan cara mensosialisasikannya. Bisa melalui website atau membuat pengumuman.
 - j. Petugas sebaiknya meningkatkan keramahan dan perhatian kepada mahasiswa, agar tidak timbulnya kesalahpahaman.
 - k. Sebaiknya petugas pelayanan bagian administrasi tetap menjalankan standar operasional prosedur dengan maksimal dengan semua pihak baik pihak promosi dan humas maupun bagian biro akademik keuangan, sehingga informasi yang didapat oleh mahasiswa jelas dan tepat.
 - l. Sebaiknya untuk pembayaran registrasi ulang/perwalian dilakukan per prodi secara online, sehingga memudahkan dalam mendata dan mempersingkat waktu.
 - m. Keberadaan fasilitas sistem informasi pencarian buku dan jurnal perpustakaan.
 - n. Pustakawan seharusnya sudah mampu menguasai seluruh area perpustakaan terlebih mengenai lokasi penyimpanan dokumen yang penting, maka dari itu sebaiknya dilakukan evaluasi terhadap

Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP dengan Pendekatan *Lean Six Sigma*

kinerja pustakawan dan juga melakukan penambahan sumber daya manusia agar kinerja layanan perpustakaan lebih cepat tanggap.

- o. Buatlah standar kurikulum perkuliahan dan susun daftar buku yang harus dipersiapkan sesuai kebutuhan mahasiswa, sehingga memudahkan kerja pustakawan.
- p. Kerjasamalah dengan pihak jurusan, sehingga dapat mengetahui buku-buku apa saja yang dibutuhkan.
- q. Perbaiki penyusunan berkas data buku-buku per judul, pengarang, tahun terbit di rekap secara terkomputerisasi agar keberadaan buku tersebut dapat dengan mudah diketahui.
- r. Menyusun berkas-berkas yang berkaitan dengan jurnal dan skripsi yang seharusnya di *update* setiap tahun ajarannya.
- s. Pihak jurusan sebaiknya rutin dalam menyalurkan skripsi dan jurnal yang terbaru, sehingga memudahkan kerja petugas.
- t. Semua pihak mulai dari jurusan, fakultas, rektorat dan yayasan lebih menanggapi kebutuhan-kebutuhan mahasiswa terlebih mengenai kebutuhan akan buku-buku, jurnal dan skripsi yang selalu *up to date*

untuk mendukung dalam proses menuntut ilmu di USB YPKP.

Daftar Pustaka

- Alfiani, Arifah. 2016. "KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA." *IOSR Journal of Economics and Finance* 3(1).
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.
- Gaspersz, Vincent 2002. 2002. "Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001: 2000, MBNQA, Dan HACCP." *PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- George, Michael L. 2003. *Lean Six Sigma in the Service*.
- Sibirian, Paningkat. 2010. "Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Manajemen Yang Berorientasi Mutu." *Generasi Kampus* 3(1).
- Sukanti, Sukanti. 2009. "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FISE UNY." *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* 8(1). doi: 10.21831/jpai.v8i1.942.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius. Chandra. 2011. "Service, Quality & Satisfaction." *Edisi 4*.