

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENDIDIKAN

(Makalah)

Diajukan untuk memenuhi tugas

Mata Kuliah : Management Pendidikan Islam

Dosen Pengampu : Dr. Deden Makbuloh, M.Ag.

Disusun Oleh :

Kelompok 8

1. Istiqomah Nurpajriah (1911010342)
2. Sun Agung Navolion (1911010453)
3. Syintia Purnama (1911010213)
4. Tri Asmarita (1911010461)



**PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2020 M**

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pendidikan

A. Pendahuluan

Penerapan manajemen mutu pendidikan yang populer dengan istilah Total Quality Education (TQE) menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah. Penerapannya dengan mengintegrasikan dua metode yang berbeda, yaitu Servqual dan QFD. Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, QFD menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen sekolah. Didapatkan sebanyak 11 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 32 atribut pelayanan pendidikan yang ada dengan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu guru membantu siswa memilih jurusan perguruan tinggi yang sesuai dengan bakat dan minat siswa dan adanya pelatihan dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru. Pada House of Quality Level 2 diperoleh 4 teknikal respon yang menjadi prioritas untuk dikembangkan oleh pihak manajemen sekolah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, yaitu mengadakan pelatihan, workshop, dan seminar pendidikan, kerjasama sekolah dengan lembaga psikologi, sistem pembelajaran moving class, dan menyusun buku program kegiatan sekolah selama satu tahun.

B. Metode Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan

1. Pengertian dan Tujuan TQM dalam pendidikan

Total Quality Management (TQM) berasal dari kata "Total" yang berarti keseluruhan atau terpadu, "Quality" yang berarti kualitas, dan "Management" yang telah disamakan dengan manajemen dalam Bahasa Indonesia yang berarti pengelolaan.

Dalam pengertian mengenai TQM, penekanan utama adalah pada kualitas yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

TQM juga dapat diartikan sebagai strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi dari ISO, TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat. "Filosofi dasar dari TQM adalah "sebagai efek dari kepuasan konsumen, sebuah organisasi dapat mengalami kesuksesan."

2. Tujuan Total Quality Management (TQM)

Tujuan utama TQM dalam bidang pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus menerus, dan terpadu. Serta mengorientasikan sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan.

TQM juga merupakan suatu filosofi suatu peningkatan yang berkelanjutan, yang dapat dijadikan alat praktis oleh lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan sekarang dan di masa yang akan datang. Dalam kaitan ini, seluruh bagian dan sistem lembaga harus saling mendukung dan saling melengkapi. Keberhasilan unit-unit tersebut mempengaruhi keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

3. Konsep Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan

TQM dalam bidang pendidikan haruslah mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan pendidikan dengan cara mengadakan perbaikan

secara berkesinambungan terhadap seluruh aspek spesifik yang ada dalam lembaga pendidikan, terutama bidang kurikulum yang terkait dengan kegiatan belajar-mengajar bagi siswa, dengan melibatkan seluruh unsur pimpinan dan staf yang ada dalam suatu lingkungan lembaga pendidikan atau sekolah.

Melalui karyanya yang berjudul *improving quality in education* menyatakan bahwa mutu pendidikan adalah suatu evaluasi terhadap proses pendidikan dengan harapan tinggi untuk dicapai dan mengembangkan bakat-bakat para pelanggan pendidikan dalam proses pendidikan. Mutu adalah hal yang esensial sebagai bagian dalam proses pendidikan. Sebagai sebuah yang esensial, maka manajemen mutu terpadu dalam pendidikan haruslah menempatkan pelanggan dan produk. Oliver berpendapat, agar dalam bidang pendidikan tercapai kebutuhan pelanggan hari ini dan mendatang, maka diperlukan pengembangan kurikulum secara terus menerus berdasarkan suara hati dari pasar yang diteliti.

Untuk mengembangkan kurikulum secara terus menerus berdasarkan suara hati dari pasar, maka lembaga pendidikan (sekolah) wajib melakukan survei tentang apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Pelanggan disini mengacu pada peserta didik, tenaga pendidik atau guru, staf sekolah, serta survei kebutuhan pengguna lulusan sekolah. Setelah ini ditemukan, maka selanjutnya sekolah dapat menetapkan seperangkat rencana pengembangan kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kepada siswa dalam proses belajar-mengajar.

Konsep TQM dalam pendidikan dapat diterapkan dengan menggunakan 5 pilar TQM menurut Arcara (1994):

1. Berfokus pada customer
2. Keterlibatan secara total
3. Melakukan pengukuran
4. Komitmen pada perubahan
5. Perubahan berkelanjutan

Pilar-pilar tersebut dibangun atas keyakinan dan nilai-nilai yang menjadi pegangan dalam pendidikan. Keyakinan nilai-nilai tersebut sejalan dengan visi dan misi pendidikan (sekolah), tujuan jangka panjang dan pendek, serta kriteria keberhasilan yang kritis.

Sedangkan menurut Crech mengemukakan bahwa terdapat lima pilar penting bagi keberhasilan TQM dalam pendidikan yang meliputi organisasi, kepemimpinan, komitmen, proses dan produk. Dalam penjelasannya Crech menghubungkan pilar-pilar tersebut sebagai berikut: produk adalah titik sentral untuk tercapainya tujuan dan pencapaian organisasi. Mutu dalam produk tidak akan dihasilkan tanpa pengendalian mutu di dalam proses. Mutu di dalam proses tidak akan terjamin tanpa organisasi yang tepat dan efektif. Organisasi yang tepat dan efektif tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai. Komitmen dari semua komponen organisasi, dari bawah ke atas merupakan pilar pendukung bagi semua komponen lainnya. Setiap pilar tergantung pada keempat pilar yang lain dan jika salah satu lemah dengan sendirinya pilar yang lainnya juga akan lemah.

Dengan demikian TQM dalam pendidikan berkaitan dengan adanya penciptaan budaya kualitas dengan menempatkan pelanggan sebagai fokus utama melalui pelibatan seluruh karyawan dan staf bidang pendidikan serta perbaikan secara terus menerus, demi tercapainya organisasi pendidikan yang bermutu, yang mampu bersaing dan tetap bertahan dalam era perkembangan zaman.

C. Quality Function Deployment (QFD)

1. Pengertian Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) atau juga dikenal sebagai voice of the customer (suara konsumen) adalah metode perencanaan yang digunakan untuk memperbaiki proses produksi melalui pengumpulan informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen.

QFD ini digunakan untuk mendukung dan melaksanakan TQM (Total Quality Management) karena baik QFD dan TQM memiliki tujuan akhir yang sama, yakni memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Tujuan Quality Function Deployment (QFD)

Berikut ini adalah tujuan dilakukannya metode QFD pada proses produksi: Mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang baik sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Mengembangkan kebutuhan produk dan menjamin bahwa keinginan konsumen diperhatikan.

Menganalisa kompetitor atau persaingan usaha baik dari segi teknis maupun dari sudut pandang konsumen sehingga didapatkan strategi pemasaran yang tepat. Menetapkan prioritas atau tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Memformalkan proses komunikasi. Menginstitutionalkan ide dan perbaikan terus menerus terhadap produknya sehingga desain sasaran produk sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Tahapan dalam Metode Quality Function Deployment (QFD)

Starting point dalam pelaksanaan tahapan metode QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Proses QFD dimulai dengan mengumpulkan suara pelanggan dan berikut ini adalah tahapan agar pelaksanaannya dapat berlangsung dengan baik dan sukses:

a. Perencanaan Produk (Product planning)

Perusahaan melakukan identifikasi kebutuhan konsumen kemudian menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan tersebut kedalam kebutuhan-kebutuhan teknik (technical requirements).

Kebutuhan teknik tersebut dinyatakan dalam item kualitatif seperti: kelihatan bagus, efektif penggunaan, aman, sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Perencanaan produk ini membantu mendefinisikan “apa yang dilakukan” dan transformasi yang progresif apa yang dilakukan terhadap “bagaimana memperbaiki” dengan berbagai cara sehingga didapat hasil performa yang konsisten dalam memuaskan pelanggan.

b. Penilaian Konsumen (Assessment of customers)

Penilaian konsumen ini merupakan harapan konsumen yang berupa perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya dan dirasakannya setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa.

Penilaian konsumen tidak dapat diukur secara langsung melalui pengukuran obyektif. Penilaian tersebut bersifat abstrak dan merupakan gambaran suatu fenomena teoritis yang dapat diukur melalui banyak indikator.

Untuk mendapatkan penilaian konsumen tersebut dapat dilakukan dengan dua metode yaitu angket dan survei. Berikut penjelasannya: Angket, yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden terpilih. Angket disusun dengan sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden mengenai kelebihan dan kekurangan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Survei, yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dengan cara bertatap muka langsung dengan responden. Adanya interaksi tatap muka tersebut memungkinkan perusahaan mendapatkan informasi penting yang lebih detail mengenai apa saja yang perlu diperbaiki dari sebuah produk.

c. Desain Produk (Product design)

Setelah kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut diketahui oleh perusahaan, kemudian perusahaan melakukan perbandingan antara kebutuhan teknik (technical requirements) dengan karakteristik komponen sehingga terciptalah desain produk yang akan diluncurkan.

d. Perencanaan Proses (Process Planning)

Ketika desain produk sudah tercipta, maka yang dibutuhkan perusahaan adalah menentukan prosedur atau tahapan dan parameter-parameternya kedalam karakteristik proses produksi.

e. Perencanaan Pengendalian Proses (Process Planning Control)

Jika perencanaan proses produksi sudah ditetapkan, perusahaan perlu melakukan monitoring selama proses produksi berlangsung. Oleh karenanya dalam tahapan metode QFD ini, perusahaan menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses produksi.

D. Model Servqual (Service Quality)

1. Pengertian Model Servqual (Service Quality)

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan

mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

2. Konsep Model Servqual (Service Quality) Dalam Pendidikan

Metode servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (zero defect) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (zero defect) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode six sigma. Six sigma adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 7, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (strongly disagree) dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju (strongly agree), dengan total pertanyaan sebanyak 22. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- a. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- b. Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- c. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

- d. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- e. Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas layanan informasi dengan metode servqual, antara lain:

a. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

Variabel Independen (X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), empathy (X_5).

Variabel dependen (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi.

b. Membuat dan menyebar kuisioner

Pembuatan kuisioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

Contoh daftar pernyataan kuesioner:

- 1) Fasilitas yang mendukung pemanfaatan Sistem Informasi dalam memberikan informasi.
- 2) Kenyamanan fasilitas yang diberikan.
- 3) Dukungan alat yang diberikan untuk pemakai sistem.
- 4) Kemampuan memberikan pelayanan.
- 5) Kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada pemakai sistem.
- 6) Kemampuan user dalam menggunakan sistem.

- 7) Kemampuan user untuk pelayanan Sistem Informasi.
- 8) Kemampuan pelayanan yang diberikan staff.
- 9) Perlengkapan yang mendukung Sistem Informasi.
- 10) Kemampuan peralatan yang diberikan untuk mendapatkan informasi tentang sistem yang diimplementasikan.
- 11) Fasilitas jasa yang diberikan kepada pemakai sistem.
- 12) Kondisi ruangan tempat sistem informasi dijalankan.
- 13) Kondisi dan kerapihan user yang membantu dalam memberikan informasi dari sistem yang dijalankan.
- 14) Kenyamanan ruangan yang ada untuk menempatkan sistem informasi.
- 15) Komunikasi yang dibutuhkan lengkap.
- 16) Alat Yang dibutuhkan memadai.
- 17) Penampilan interfaceya menarik.
- 18) Sistem mudah dioperasikan dalam penggunaan sistem lancar, tidak ada gangguan saat menggunakan sistem informasi.

c. Mengolah data hasil kuisisioner

Data hasil penyebaran quisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

d. Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner

Hasil analisis dari pengolahan quisioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada customer satisfaction performance. Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada

kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Suparman. 2008. *Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan*. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008
- Fathoni. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding)
- Sulistiyowati¹, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suef. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi* : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel
- Mc Leod, R. (2007). *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). “*Service improvements in public services using Servqual*”, *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401.
- "| SERVQUAL; METODE TEPAT MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN Perpustakaan Universitas Diponegoro" <https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- <http://danielrahman206.blogspot.com/2016/10/total-quality-management-tqm-dalam.html?m=1>
- Deny Wibisono. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integritas Metode Servqual dan Qfd: Studi Kasus Sekolah Yasporbi*. *Operation Excellence*, Vol. 9, No. 1, 2017. Program Studi Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI.

