

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **ABBIE ZALHAFID**
No. Registrasi : **5315117202**
Tempat, tanggal lahir : **Jakarta, 12 Mei 1993**
Alamat : **Griya Asri II Blok H6 No.5 Desa Sumber Jaya,
Tambun Selatan, Kab. Bekasi**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “**Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode *Six Sigma* Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta**” adalah karya tulis ilmiah yang saya buat.
2. Karya tulis ilmiah ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis tercantum sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2016
Yang Membuat Pernyataan

Abbie Zalhafid
No. Registrasi 5315117202

HALAMAN PENGESAHAN

Menyetujui,

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dosen Pembimbing I Aam Amaningsih Jumhur, S.T., M.T. NIP. 197110162008122001
Dosen Pembimbing II Ir. Yunita Sari, M.T., M.si. NIP. 196806062005012001

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Ketua Ir. Nugroho Gama Yoga, M.T. NIP. 197602052006041001
Sekretaris I Wayan Sugita, S.T., M.T. NIP. 197911142012121001
Dosen Ahli Ahmad Kholil, S.T., M.T. NIP. 197908312005011001

Tanggal Lulus : 19 Januari 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Mesin
Universitas Negeri Jakarta

Ahmad Kholil, S.T., M.T.
NIP. 197908312005011001

ABSTRAK

Abbie Zalhafid. “Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode Six Sigma Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Terdapat kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam hal pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ. Metode *Six Sigma* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Dengan konsep DMAIC (*define, measure, analyze, improve, control*). Sehingga tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ, menganalisis nilai *sigma* serta menganalisis bagaimana upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa menggunakan metode *Six Sigma*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 625 mahasiswa yang terdiri atas mahasiswa aktif semester 103 angkatan 2009-2014 dan sampel yang digunakan sebanyak 87 menggunakan rumus *slovin* dengan nilai kritis 10%. Tahap definisi (*define*), mendefinisikan atribut kepuasan mahasiswa lalu diuji validitas dan reliabilitas. Tahap pengukuran (*measure*) mengukur nilai GAP dan level *sigma*. Tahap analisis (*analyze*) menganalisis kesalahan potensial dengan diagram pareto dan mencari sebab akibat dengan *fishbone* diagram. Tahap perbaikan (*improve*) mengajukan usulan perbaikan kinerja. Tahap pengendalian (*control*) menjaga perbaikan agar terus berlangsung. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data didapat nilai GAP sebesar -1.64 dan level *sigma* 1.95σ dari target *sigma* yaitu 4σ . Upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah pegawai wajib menentukan prioritas pekerjaan dan penting sekali untuk membuat perencanaan jangka pendek dan panjang sehingga beban pekerjaan dapat dikurangi. Sikap kerja 5S dilakukan dengan memberikan pelatihan atau seminar yang terfokus pada pelatihan sikap, dan membuat *Standar Operating Procedure* (SOP) tentang pelayanan umum administrasi akademik.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Kuasa atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode Six Sigma Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta**” Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, dorongan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ahmad Kholil, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Catur Setiawan K. selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, dorongan, saran, dan bantuan akademik kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Aam Amaningsih Jumhur, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, dorongan, saran, dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Ir. Yunita Sari, M.T., M.si. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, dorongan, saran, dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta yang senantiasa memberikan bimbingan, dorongan, saran, dan bantuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman Mahasiswa khususnya Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Reguler maupun Non Reguler Angkatan 2011 yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan bantuan baik moral maupun materi selama penulis menempuh perkuliahan di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, agar pada karya-karya yang akan datang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.
Aamiin.

Jakarta, Januari 2016

Abbie Zalhafid
No. Registrasi 5315117202

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teoritik	11
1. Persepsi	11
2. Pelayanan.....	14
3. <u>Kepuasan Pelanggan</u>	16
4. Administrasi Akademik.....	20
5. Metode <i>Six Sigma</i>	24
B. Kerangka Berpikir.....	37

C. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Metode penelitian	39
D. Populasi dan Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Instrumen Penelitian.....	42
2. Hasil Uji Coba Instrumen	43
F. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data.....	48
1. Perumusan (<i>Define</i>)	49
2. Pengukuran (<i>Measure</i>).....	51
3. Analisis (<i>Analyze</i>)	55
4. Peningkatan (<i>Improve</i>).....	59
5. Pengendalian (<i>Control</i>)	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71
RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Jawaban Pernyataan	42
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen.....	44
Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Valid	50
Tabel 4.2 GAP Pada Setiap Atribut	51
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan, DPMO dan <i>Sigma</i>	54
Tabel 4.4 Penentuan Atribut Yang Dianalisis.....	56
Tabel 4.5 Rencana Tindakan Dengan Metode 5W-2H	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Pareto Tingkat DPMO.....	57
Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket Penelitian Persepsi Mahasiswa	71
Lampiran 2 Langkah Perhitungan Uji Validitas.....	75
Lampiran 3 Langkah Perhitungan Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	79
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Lampiran 6 Analisis DPMO dan Nilai <i>Sigma</i>	81
Lampiran 7 Tabel r Statistika	83
Lampiran 8 Standar Operating Procedure (SOP).....	86
Lampiran 9 Saran Responden.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Globalisasi tidak hanya menyangkut dan berdampak pada bidang ekonomi, melainkan hampir seluruh bagian kehidupan manusia, maka globalisasi pun berdampak pada pendidikan tinggi cepat atau lambat.¹ Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelebagaannya sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk.

¹ R. Eko Indrajit & R. Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern* (Yogyakarta: Andi, 2006), p. 94.

Terdapat beberapa dampak yang harus diantisipasi dan menjadi tantangan yang perlu dihadapi perguruan tinggi dalam hal persaingan, yaitu dalam pengelolaan perguruan tinggi, proses belajar mengajar dan pendidikan nilai.² Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan yang kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa itu sendiri, bukan dari persepsi organisasi. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu perguruan tinggi yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu kualitas layanan yang baik merupakan hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang mereka inginkan. Karena hal tersebut akan bermuara pada tingkat kepuasan.

Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik (FT) Universitas Negeri Jakarta (UNJ) merupakan salah satu jurusan di UNJ yang banyak memiliki jumlah mahasiswa. Dengan memiliki jumlah mahasiswa yang banyak, sangat diharapkan untuk memberikan pandangan kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya bagian administrasi akademik. Ketika mahasiswa

² *Ibid.*, p. 95

membutuhkan layanan pada bidang administrasi akademik, layanan yang memuaskan tentunya sangat dibutuhkan oleh mereka. Mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi UNJ Jurusan Teknik Mesin tentunya memiliki banyak harapan seperti adanya kesempatan lapangan kerja, pengembangan karir dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di jurusan perguruan tinggi tersebut.

Jurusan Teknik Mesin FT UNJ merupakan suatu institusi yang memiliki visi pokok menjadikan Jurusan sebagai pusat pendidikan guru, penelitian dan pelatihan unggulan di bidang Teknik Mesin yang berwawasan kewirausahaan dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.³ Dalam rangka penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi, bahwa:

Organisasi PTN dan PTS salah satunya membentuk unsur pelaksana administrasi atau tata usaha yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.⁴

Dari Peraturan Pemerintah yang ada dapat dilihat bahwa peran administrasi akademik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu lembaga. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

³ Visi dan Misi Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 1.

1. Prinsip efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

2. Prinsip pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.

3. Prinsip prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan penguatamaan suatu aktivitas apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

4. Prinsip efektivitas kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi *human relationship*, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.

5. Prinsip *teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara *vertikal* maupun *horizontal* tentunya akan menciptakan suatu konduktifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.⁵

⁵ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), p. 12-13.

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.⁶

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.⁷ Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Keller

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), p. 231.

⁷ N. Hessel Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2005), p. 208.

kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁸ Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas.

Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, termasuk kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin FT UNJ terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa, apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Dalam kenyataannya masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai Jurusan Teknik Mesin FT UNJ masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi akademik jurusan yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis.

Adapun dalam pengendalian kualitas itu sendiri banyak metode yang dikenal, tetapi dari sekian banyak metode tersebut belum mampu membuktikan *performance*-nya dalam masalah peningkatan kualitas secara dramatik menuju

⁸ P. Kotler dan K. Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Cet. 12* (Jakarta: Indeks, 2007), p. 177.

tingkat kegagalan nol (*zero defect*).⁹ Metode *Six Sigma* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Dengan konsep DMAIC, metode *Six Sigma* mengupayakan untuk mencapai tingkat kegagalan nol. Konsep DMAIC yang dikenal dengan siklus *define, measure, analyze, improve* dan *control* diharapkan dapat mengurangi jumlah *defect*.

Terkait permasalahan yang ada, peneliti ingin mengetahui informasi mengenai tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.

Judul yang peneliti ajukan adalah **“Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode *Six Sigma* Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti menemukan berbagai masalah diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ ditinjau dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*)?

⁹ Widhy Wahyani, dkk, “Penerapan Metode Six Sigma Dengan Konsep DMAIC Alat Pengendali Kualitas”, Jurnal ITATS, Volume 17, Issue 1 (Juni 2013), p. 2.

2. Berapa level *sigma* yang didapat dengan analisis menggunakan metode *Six Sigma*?
3. Bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ menggunakan metode *Six Sigma*?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, juga mengingat keterbatasan dalam hal teori-teori, waktu, tenaga, dan biaya, peneliti membatasi penelitian ini pada:

1. Pelayanan administrasi akademik yang diteliti hanya pada Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.
2. Penelitian ini tidak memilih satu pegawai melainkan semua pegawai yang bekerja pada bagian administrasi akademik.
3. Hasil data yang didapat dari jawaban kuesioner hanya diisi oleh mahasiswa aktif Program Studi S1 Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin FT UNJ angkatan 2009 sampai 2014 pada semester 103.
4. Penelitian pada tahap *control* proses DMAIC dari metode *six sigma* tidak dilakukan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ ditinjau dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*)?
2. Berapa level *sigma* yang didapat dengan analisis menggunakan metode *Six Sigma*?
3. Bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ menggunakan metode *Six Sigma*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ ditinjau dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*)?
2. Menganalisis level *sigma* menggunakan metode *Six Sigma*?
3. Menganalisis bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ menggunakan metode *Six Sigma*?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi akademik. Serta dapat digunakan sebagai referensi sehingga diperoleh informasi dan gambaran untuk penelitian-penelitian sejenis.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Jurusan Teknik Mesin FT UNJ secara umum dan pengelola administrasi akademik Jurusan Teknik Mesin secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan pelanggan (mahasiswa). Bagi peneliti penelitian ini menjadi tambahan pengalaman dan pengetahuan baru sehingga pada penelitian-penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik

1. Persepsi

Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi adalah suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, proses seseorang mengetahui beberapa hal yang melalui panca inderanya.¹⁰ Menurut Slameto persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengar, peraba, perasa, dan penciuman.¹¹

Menurut Walgito persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus pada inderannya dan merupakan respon yang *integrated* dalam diri individu.¹² Karena itu dalam penginderaan seseorang akan mengkaitkan dengan stimulus, sedangkan dalam persepsi orang akan mengkaitkan dengan objek. Sehingga dengan persepsi seseorang akan menyadari tentang keadaan di sekitarnya dan juga keadaan diri sendiri.

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), p. 759.

¹¹ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), p. 102.

¹² Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2004), p. 88.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah hasil daya tangap seseorang dalam memahami keadaan yang ada disekitarnya, seperti lingkungan berupa objek, orang, atau simbol tertentu. Sehingga persepsi bertujuan untuk memberikan makna kepada seseorang yang merasakannya melalui panca indera yang dimilikinya. Persepsi dan penilaian seseorang tersebut akan dipengaruhi oleh stimulus (asumsi-asumsi) yang dibuat tentang suatu hal tersebut. Seseorang dapat memilih bebas berbagai petunjuk yang dapat mempengaruhi persepsinya atas objek, orang dan simbol.

Persepsi merupakan suatu proses interpretasi (menfsirkan dan memahami) informasi/pengalaman tentang objek, peristiwa, orang serta faktor yang berpengaruh yang didapat dari proses penginderaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan persepsi diantaranya:

- a. Perhatian adalah biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus antara satu orang dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan antara mereka.
- b. Kebutuhan adalah kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang, akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Dengan demikian, kebutuhan-kebutuhan yang berbeda, akan menyebabkan perbedaan persepsi.
- c. Sistem nilai adalah sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.

- d. Ciri kepribadian adalah ciri kepribadian akan mempengaruhi pula persepsi.¹³

Mengingat bahwa persepsi berhubungan dengan pencapaian pengetahuan khusus tentang objek-objek atau kejadian-kejadian pada saat tertentu, maka ia timbul apabila stimulus mengaktivasi indera.

Proses terjadinya persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Tahap pertama, perhatian yaitu proses untuk menyadari sesuatu atau orang. Perhatian itu bisa berupa perhatian atas faktor lingkungan yang berpengaruh, orang, peristiwa dan objek.
- b. Tahap kedua, pengkodean dan penyederhanaan. Dalam pengkodean dibutuhkan informasi yang mentah untuk ditafsirkan dan mengevaluasi lingkungan kita. Proses ini dapat menghasilkan tafsiran dan evaluasi yang berbeda pada orang atau peristiwa yang sama.
- c. Tahap ketiga, penyimpanan dan mengingat. Fase ini memasukkan penyimpanan informasi pada ingatan jangka panjang. Ingatan jangka panjang disini sebagai kamus konsep-konsep umum. Setiap konsep berisikan definisi dan sifat-sifat yang berhubungan keadaan emosional, ciri-ciri fisik, dan perilaku.
- d. Tahap keempat, penilaian dan tanggapan. Orang memperoleh kembali informasi dan ingatan ketika mereka membuat penilaian-penilaian dan keputusan. Penilaian dan keputusan didasarkan pada proses penarikan,

¹³ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi* (Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1982), p. 49-50.

penafsiran, dan perpaduan antara informasi kategori yang disimpan dalam ingata jangka panjang atau memperoleh kembali penilaian ringkasan yang telah dibuat.¹⁴

2. Pelayanan

Beragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli untuk menjelaskan tentang pengertian utama dari pelayanan. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan agar pelanggan atau *stakeholder* dapat berpartisipasi dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.¹⁵

Fandi Tjiptono menyatakan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁶

Dari beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa jasa atau pelayanan adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. Dalam hal ini sangat jelas bahwa perguruan tinggi merupakan suatu lembaga yang masuk dalam kategori pemberi pelayanan atau jasa kepada pelanggan atau *stakeholder*.

¹⁴ Robert Kreitner dan Angelo Kincki, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2005), p. 208-213.

¹⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) p. 227.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), p. 16.

Dalam hal ini adalah mahasiswa yang melakukan studi di perguruan tinggi tersebut. Oleh sebab itu mahasiswa berhak memberikan penilaian-penilaian tentang kualitas pendidikan tinggi yang mahasiswa rasakan apakah benar-benar bermutu atau tidak bermutu suatu lembaga pendidikan tinggi tersebut.

Untuk memepertegas kenyataan tersebut Tjiptono menyatakan terdapat lima karakteristik jasa, antara lain:

a. Tidak berwujud (*intangible*)

Jasa bersifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum tersebut dibeli.

b. Tidak terpisahkan (*inseparable*)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa dilain pihak umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. Variabilitas (*variability*)

Jasa bersifat sangat *variable* karena merupakan *non standardized* outputnya, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

e. *Lack of ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, pelanggan atau *stakeholders* memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka

bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).¹⁷

Ketika memperhatikan batas dari karakteristik diatas maka penulis berpendapat bahwa tidak menutup kemungkinan dunia pendidikan tinggi dan perguruan tinggi masuk dalam kategori bagian dari batasan-batasan tersebut.

3. Kepuasan Pelanggan

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut beberapa definisi para ahli diantaranya menurut Assael H. dalam bukunya menyebutkan bahwa :

“A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales” Yang artinya, seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan.¹⁸

P. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.¹⁹

¹⁷ *Ibid.*, p. 18.

¹⁸ Assael H., *Customer Behavior and Marketing Action* (Boston Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994), p. 426.

¹⁹ Zulham Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), p. 55.

Sedangkan kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.²⁰

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran, kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.²¹

Kembali kebagian awal bahwa dalam era kompetisi bisnis dan globalisasi yang ketat seperti sekarang ini kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan merupakan bagian utama dalam sebuah pelayanan. Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan.

Sedangkan pengertian pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.²² Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam

²⁰ *Ibid.*, p. 57.

²¹ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2000), p. 157.

²² Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), p. 33.

perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan.²³

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁴

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka, sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

²³ Zulham, *Op.Cit.*, p. 47-48.

²⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), p. 104.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

Sedangkan menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya²⁵

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepenuh hati, faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

²⁵ Lupiyoadi dan Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Cet. 1* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), p. 57.

- a. Memahami Emosi-Emosi Kita
- b. Kompetensi
- c. Mengelola Emosi-Emosi Kita
- d. Bersikap Kreatif dan Memotivasi diri sendiri
- e. Menyelaraskan Emosi-Emosi Orang Lain²⁶

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

4. Administrasi Akademik

Beberapa pendapat para ahli tentang definisi administrasi akademik sangat beragam diantaranya, Engkoswara menyatakan administrasi pendidikan/akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta didalam mencapai tujuan yang disepakati.²⁷

Sedangkan Kementerian Pendidikan Nasional mendefinisikan administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal,

²⁶ Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delaprasta, 2000) p. 12-21.

²⁷ Daryanto, *Op.Cit.*, p. 10.

material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik efektif dan efisien.²⁸

Jadi dapat disimpulkan bahwa administrasi akademik adalah ilmu yang mempelajari proses penataan sumber daya. Untuk mencapai tujuan akademik yang efektif dan efisien.

M Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:

- a. Prinsip efisiensi
- b. Prinsip pengelolaan
- c. Prinsip prioritas
- d. Prinsip efektifitas kepemimpinan
- e. Prinsip *teamwork*²⁹

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

²⁸ *Ibid.*, p. 12-13.

²⁹ *Ibid.*, p. 15-17.

a. Administrasi Personel Pengelola Akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai *policy actor*, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

b. Administrasi Kurikulum

Institusi pendidikan pada jenjang apapun, secara implisit memiliki tanggungjawab untuk menyelenggarakan sistem akademik yang menjamin terhadap pemenuhan pelayanan akademik tersebut kepada para peserta akademik. Kurikulum sendiri secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah: 1). Kompetensi lulusan, 2). Materi pembelajaran, 3). Sumber belajar, 4). Strategi dan metode pembelajaran, 5). Beban dan masa studi, 6). Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa.³⁰

³⁰ Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, (Jakarta: Badan Penjamin Mutu Akademik UI, 2007), p.4-5.

c. Administrasi Prasarana dan Sarana Akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No. 079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- 1) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- 2) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- 3) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.³¹

d. Administrasi Peserta Akademik

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada. Namun pada sistem akademik pendidikan tinggi yang baru, administrasi peserta akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan

³¹ Daryanto, *Loc.Cit.*, p. 51.

dipadukan dengan indicator aspek yang lain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik dan berimbang serta memiliki konsep yang lebih definite.

e. Kerjasama Institusi dan Masyarakat

Satu hal yang membedakan antara pendidikan tinggi dengan jenjang pendidikan lainnya adalah sistem korelasi akademik dengan masyarakat yang diwujudkan dalam konsep pengabdian masyarakat. Sehingga dalam setiap kompetensi dasar yang disusun untuk masing-masing mata kuliah, selalu diupayakan adanya result yang mengarah kepada aspek pengabdian masyarakat.

5. Metode Six Sigma

Menurut Greg Brue *Six Sigma* adalah konsep statistik yang mengukur suatu proses yang berkaitan dengan cacat pada level sigma 6 hanya ada 3,4 cacat dari sejuta peluang. *Six Sigma* merupakan falsafah manajemen yang berfokus untuk menghapus cacat dengan cara menekankan pemahaman, pengukuran, dan perbaikan proses.³²

Sedangkan menurut Gaspersz *Six Sigma* merupakan suatu metode atau teknik pengendalian dan peningkatan kualitas dramatik yang merupakan terobosan baru dalam bidang kualitas. *Six Sigma* merupakan Sistem manajemen mutu yang selalu berorientasi pada *customer satisfaction* dengan suatu pengukuran target *Sigma Quality Level*.³³

³² Greg Brue, *Sigma For Manager Canary* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), p. 3.

³³ Vincent Gaspersz, *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), p. 1.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Six Sigma* merupakan metode atau teknik baru dalam hal pengendalian dan peningkatan produk dimana sistem ini sangat komprehensif dan fleksibel untuk mencapai, mempertahankan dan memaksimalkan kesuksesan suatu usaha. Dimana metode ini dipengaruhi oleh kebutuhan pelanggan dan penggunaan fakta serta data dan memperhatikan secara cermat sistem pengelolaan, perbaikan dan penanaman kembali dalam suatu proses.

Ada beberapa istilah yang berlaku dalam konsep *Six Sigma* antara lain:

a. *Black Belt*

Merupakan pemimpin (*team leader*) yang bertanggung jawab untuk pengukuran, analisis, peningkatan, dan pengendalian proses-proses kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan/atau pertumbuhan produktivitas.

b. *Green Belt*

Serupa dengan *Black Belt*, kecuali posisinya tidak penuh waktu (*not full-time position*).

c. *Master Black Belt*

Guru yang melatih *Black Belt*, sekaligus merupakan mentor dan/atau konsultan proyek *Six Sigma* yang sedang ditangani oleh *Black Belt*.

d. *Champion*

Merupakan individu yang berada pada manajemen atas (*top manajemen*) yang memahami *Six Sigma* dan bertanggung jawab untuk keberhasilan *Six Sigma* itu.

e. *Critical-to-Quality (CTQ)*

Merupakan elemen dari suatu produk, proses, atau praktek-praktek yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

f. *Defect*

Kegagalan untuk memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

g. *Defect Per Million Opportunity (DPO)*

Ukuran kegagalan dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*, yang menunjukkan kegagalan per sejuta kesempatan.

h. *Process Capability*

Merupakan suatu ukuran kinerja kritis yang menunjukkan proses maupun menghasilkan sesuai dengan spesifikasi produk yang ditetapkan oleh manajemen berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

i. *Variation*

Merupakan apa yang pelanggan lihat dan rasakan dalam proses transaksi antara pemasok dan pelanggan itu.

j. *Design for Six Sigma*

Merupakan suatu metodologi sistematis yang menggunakan peralatan, pelatihan, dan pengukuran untuk memungkinkan pemasok mendesain produk dan proses yang memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.

k. *Define, Measure, Analyze, Improve and Control (DMAIC)*

Merupakan proses untuk peningkatan terus menerus menuju target *Six Sigma*. DMAIC dilakukan secara sistematis, berdasarkan ilmu pengetahuan dan fakta (*systematic, scientific and fact based*).³⁴

Setelah tahu intilah yang terdapat dalam konsep *Six Sigma* terdapat juga enam aspek kunci yang perlu diperhatikan dalam aplikasi konsep *Six Sigma* antara lain:

- a. Identifikasi pelanggan anda
- b. Identifikasi produk anda
- c. Identifikasi kebutuhan anda dalam memproduksi produk untuk pelanggan anda
- d. Definisikan yang ada
- e. Hindari kesalahan dalam proses anda dan hilangkan semua pemborosan yang ada
- f. Tingkatkan proses anda secara terus menerus menuju target *Six Sigma*³⁵

6. Tahap-Tahap Implementasi Pengendalian Kualitas *Six Sigma*

a. Perumusan (*Define*)

Langkah ini adalah langkah operasional awal dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*. Pada tahap *define* ada 2 hal yang perlu dilakukan yaitu:

³⁴ *Ibid.*, p. 4-8

³⁵ *Ibid.*, p. 9.

1) Mendefinisikan proses inti

Proses inti adalah suatu rantai tugas, biasanya mencakup berbagai departemen atau fungsi yang mengirimkan nilai (produk, jasa, dukungan, informasi) kepada para pelanggan eksternal. Dalam pemilihan tema *Six Sigma* pertama yang dilakukan adalah mempertimbangkan dan menjelaskan tujuan dari suatu proses inti yang akan dievaluasi.

2) Mendefinisikan kebutuhan spesifik pelanggan

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi pemain paling penting di dalam semua proses, yakni pelanggan. Pelanggan bisa internal ataupun eksternal adalah tugas *Black Belt* dan tim untuk menentukan dengan baik apa yang diinginkan pelanggan. Pekerjaan ini membuat suara pelanggan (*voice to customer - VOC*) menjadi hal yang menantang. Dalam mendefinisikan kebutuhan spesifik dari pelanggan adalah memahami dan membedakan di antara dua kategori persyaratan kritis, yaitu persyaratan output dan persyaratan pelayanan. Persyaratan output berkaitan dengan karakteristik dan atau fitur dari produk akhir (barang dan/atau jasa) yang diserahkan kepada pelanggan pada akhir dari suatu proses.³⁶

³⁶ Peter S. Pande, Larry Holpp, *What is Six Sigma, Berpikir Cepat Six Sigma* (Yogyakarta: Andi, 2003), p. 39-40.

b. Pengukuran (*Measure*)

Merupakan langkah operasional kedua dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*. Terdapat 3 hal pokok yang harus dilakukan dalam tahap *measure*, yaitu:

1) Menetapkan karakteristik kualitas (CTQ) kunci

Karakteristik kualitas kunci yang digunakan seyogyanya berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan yang diturunkan secara langsung dari persyaratan-persyaratan output dan pelayanan.³⁷

2) Mengembangkan rencana pengumpulan data

Tahap berikut setelah penetapan atau pemilihan karakteristik kualitas kunci dalam proyek *Six Sigma* adalah menetapkan rencana untuk pengumpulan data. Pada dasarnya pengukuran karakteristik dapat dilakukan pada tiga tingkat, yaitu: pada tingkat proses (*process level*), tingkat output (*output level*), dan tingkat outcome (*outcome level*).³⁸

3) Pengukuran Baseline Kinerja (*Performance Baseline*)

Peningkatan kualitas dengan *Six Sigma* yang telah ditetapkan akan berfokus pada upaya-upaya yang giat dalam peningkatan kualitas menuju kegagalan nol (*zero defect*) sehingga memberikan kepuasan total kepada pelanggan. Maka sebelum peningkatan kualitas dengan

³⁷ Gaspersz, *Op.Cit.*, p. 72.

³⁸ *Ibid.*, p. 101.

Six Sigma dimulai, kita harus mengetahui tingkat kinerja sekarang atau dalam terminologi *Six Sigma* disebut sebagai *baseline* kinerja. Setelah mengetahui *baseline* kinerja maka kemajuan peningkatan-peningkatan yang dicapai dapat diukur sepanjang masa berlaku *Six Sigma*

- a) Pengukuran *baseline* kinerja pada tingkat proses, biasanya dilakukan apabila itu terdiri dari beberapa sub proses. Pengukuran kinerja pada tingkat proses akan memberikan baganan secara jelas dan konfrehensif tentang segala sesuatu yang terjadi dalam sub proses itu.
- b) Pengukuran *baseline* kinerja pada tingkat *output*, dilakukan secara langsung pada produk akhir yang akan diserahkan pada pelanggan. Pengukuran dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana *output* akhir dari proses itu untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari pelanggan, sebelum produk itu diserahkan pada pelanggan.
- c) Pengukuran *baseline* kinerja pada tingkat *outcome*, dilakukan secara langsung pada pelanggan-pelanggan yang menerima *output* (produk dan jasa) dari suatu proses.³⁹

³⁹ *Ibid.*, p. 112-169.

c. Analisis (*Analyze*)

Merupakan langkah operasional yang ketiga dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*. Ada beberapa hal yang harus dilakukan pada tahap ini, yaitu:

1) Menentukan stabilitas dan kemampuan (kapabilitas) proses.

Proses industri dipandang sebagai suatu peningkatan terus-menerus (*continous improvement*) yang dimulai dari sederet siklus sejak adanya ide-ide untuk menghasilkan suatu produk (barang dan atau jasa), pengembangan produk, proses produksi atau operasi, sampai kepada distribusi kepada pelanggan. Pemahaman tentang proses industri yang diperlukan adalah memahami bagaimana suatu proses itu bervariasi dari waktu ke waktu dalam menghasilkan produk (*statistical thinking*), sehingga dapat diambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja dari proses industri itu menuju ketiadaan kegagalan nol (*zero defect*) dengan menggunakan bantuan alat-alat statistika (*statistical tool*). Variasi adalah ketidakseragaman dalam system industri sehingga menimbulkan perbedaan kualitas pada produksi yang dihasilkan. Ada dua sumber atau penyebab timbulnya variasi, yaitu:

a) Variasi penyebab khusus (*special causes variation*) adalah kejadian-kejadian di luar sistem industri yang mempengaruhi variasi dalam system industri itu.

- b) Variasi penyebab umum (*common causes variation*) adalah faktor-faktor di dalam system industri atau yang melekat dalam proses industri yang menyebabkan timbulnya variasi dalam sistem industri serta hasil-hasilnya.⁴⁰
- 2) Mengidentifikasi sumber-sumber dan akar penyebab masalah kualitas. Proyek *six sigma* membutuhkan :
- a) Identifikasi masalah secara tepat.
 - b) Menemukan sumber masalah dan akar penyebab dari masalah kualitas ini.
 - c) Mengajukan solusi masalah kualitas yang efektif dan efisien.

Masalah kualitas dapat didefinisikan sebagai kesenjangan atau gap antara kinerja kualitas aktual dan target kinerja yang diharapkan.⁴¹

Menurut Gasperz, sumber penyebab masalah kualitas yang ditemukan berdasarkan prinsip 7M, yaitu:

- a) *Manpower* (tenaga kerja), berkaitan dengan kekurangan dalam pengetahuan, kekurangan dalam keterampilan dasar yang berkaitan dengan mental dan fisik, kelelahan, stress, ketidakpedulian, dll.
- b) *Machiness* (mesin dan peralatan), berkaitan dengan tidak ada sistem perawatan preventif terhadap mesin produksi, termasuk

⁴⁰ *Ibid.*, p. 205.

⁴¹ *Ibid.*, p. 236.

fasilitas dan peralatan lain tidak sesuai dengan spesifikasi tugas, tidak dikalibrasi, terlalu complicated, terlalu panas, dll.

- c) *Methods* (metode kerja), berkaitan dengan tidak adanya prosedur dan metode kerja yang benar, tidak jelas, tidak diketahui, tidak terstandarisasi, tidak cocok, dll. *Materials* (bahan baku dan bahan penolong), berkaitan dengan ketiadaan spesifikasi kualitas dari bahan baku dan bahan penolong yang ditetapkan, ketiadaan penanganan yang efektif terhadap bahan baku dan bahan penolong itu, dll.
- d) *Materials* (bahan baku dan bahan penolong), berkaitan dengan ketiadaan spesifikasi kualitas dari bahan baku dan bahan penolong yang digunakan, ketidaksesuaian dengan spesifikasi kualitas bahan baku dan bahan penolong yang ditetapkan, ketiadaan penanganan yang efektif terhadap bahan baku dan bahan penolong itu, dll.
- e) *Media/ Environment*, berkaitan dengan tempat dan waktu kerja yang tidak memperhatikan aspek-aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan kerja, dan lingkungan kerja yang kondusif, kekurangan dalam lampu penerangan, ventilasi yang buruk kebisingan yang berlebihan, dll.
- f) *Motivation* (motivasi), berkaitan dengan ketiadaan sikap kerja yang benar dan professional, yang dalam hal ini disebabkan oleh

sistem balas jasa dan penghargaan yang tidak adil kepada tenaga kerja.

g) *Money* (keuangan), berkaitan dengan ketiadaan dukungan finansial (keuangan) yang mantap guna memperlancar proyek peningkatan *Six Sigma* yang ditetapkan.⁴²

d. Peningkatan (*Improve*)

Dalam langkah ke empat ini, tim peningkatan kualitas *Six Sigma* harus kreatif dalam mencari cara-cara baru untuk meningkatkan kualitas (berdasarkan target perusahaan/lembaga) agar lebih baik dan efisien. Dalam perbaikan proses, *improve* yang dilakukan seperti mengembangkan ide untuk meniadakan akar masalah, mengadakan pengujian dan mengukur hasil. Pada langkah ini ditetapkan suatu rencana tindakan untuk melaksanakan peningkatan kualitas *Six Sigma*. Rencana tersebut mendeskripsikan tentang sumber daya serta prioritas atau alternatif yang dilakukan. Dalam proses *Improve* menggunakan diagram sebab akibat dengan metode 5W-2H yang diterapkan pada sebab-sebab seperti:

- 1) *What* (apa), apa yang menjadi target utama dari perbaikan atau peningkatan kualitas.
- 2) *Why* (mengapa), mengapa rencana tindakan itu diperlukan, penjelasan tentang kegunaan dari rencana tindakan yang dilakukan.

⁴² *Ibid.*, p. 241-243.

- 3) *Where* (di mana), dimana rencana tindakan itu akan dilaksanakan, apakah aktifitas itu akan dikerjakan disana.
- 4) *When* (bilamana), bilamana aktifitas rencana tindakan itu akan terbaik untuk dilaksanakan. Apakah aktifitas itu dapat dikerjakan kemudian.
- 5) *Who* (siapa), siapa yang akan mengerjakan aktifitas rencana tindakan itu. Apakah ada orang lain yang dapat mengerjakan aktifitas rencana tindakan itu. Mengapa harus orang itu yang ditunjuk untuk mengerjakan aktifitas itu.
- 6) *How* (bagaimana), bagaimana mengerjakan aktifitas rencana tindakan itu. Apakah metode yang digunakan sekaang merupakan metode terbaik. Apakah ada cara lain yang lebih mudah.
- 7) *How Much* (berapa), berapa biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktifitas rencana tindakan itu. Apakah akan memberikan dampak positif pada pendapatan dan biaya (mengingat efektifitas dan efisiensi) setelah melaksanakan rencana tindakan itu.⁴³

e. Pengendalian (*Control*)

Merupakan tahap operasional terakhir dalam upaya peningkatan kualitas berdasarkan *Six Sigma*. Pada tahap ini hasil peningkatan kualitas di dokumentasikan dan di sebarluaskan, praktik-praktik terbaik yang sukses dalam peningkatan proses distandarisasikan dan

⁴³ *Ibid.*, p. 283.

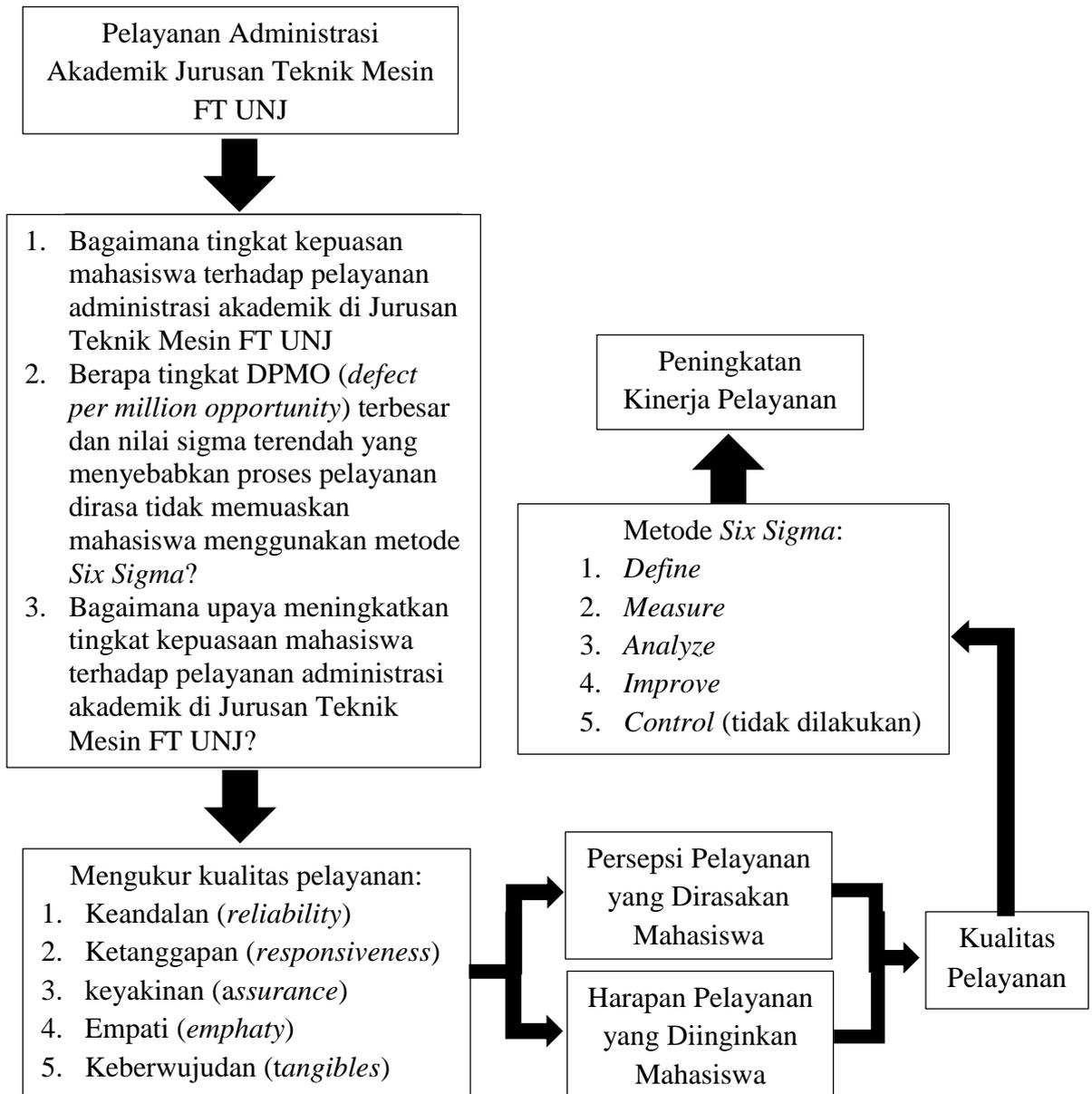
disebarluaskan, prosedur di dokumentasikan dan dijadikan sebagai pedoman standard, serta kepemilikan atau tanggung jawab ditransfer dari tim kepada pemilik atau penanggung jawab proses.⁴⁴ Terdapat dua alasan dalam melakukan standarisasi, yaitu :

- 1) Apabila tindakan peningkatan kualitas atau solusi masalah itu tidak distandarisasi, terdapat kemungkinan bahwa setelah periode waktu tertentu, manajemen dan karyawan akan menggunakan kembali cara kerja yang lama sehingga memunculkan kembali masalah yang telah terselesaikan itu.
- 2) Apabila tindakan peningkatan kualitas atau solusi masalah itu tidak di standarisasikan dan di dokumentasikan, maka terjadi kemungkinan setelah periode waktu tertentu apabila terjadi pergantian manajemen dan karyawan, orang baru akan menggunakan cara kerja yang akan memunculkan kembali masalah yang sudah pernah terselesaikan oleh manajemen dan karyawan terdahulu.⁴⁵

⁴⁴ *Ibid.*, p. 293.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 294.

B. Kerangka Berpikir



C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka berfikir maka hipotesis yang diperoleh adalah:

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara kurangnya pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Adanya kesenjangan antara persepsi pelayanan yang dirasakan mahasiswa dengan harapan pelayanan yang diinginkan mahasiswa.
3. Tingkat DPMO yang masih tinggi dan level *sigma* yang masih rendah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ ditinjau dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*), menganalisis tingkat level *sigma*, serta menganalisis upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Waktu penelitian adalah pada Semester Ganjil 103 Tahun Akademik 2015/2016.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁶ Metode yang

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), p.2.

digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan opini (individu, kelompok atau organisasional), kejadian, atau prosedur.

Penelitian ini juga bersifat survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.⁴⁷

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah universum, dimana universum itu dapat berupa orang, benda atau wilayah yang ingin diketahui oleh peneliti.⁴⁸ Populasi dalam penelitian ini berjumlah 625 mahasiswa yang terdiri atas mahasiswa aktif Program Studi S1 Pendidikan Teknik Mesin semester 103 dari angkatan 2009 sampai dengan 2014.

Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi.⁴⁹ Pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), p. 27.

⁴⁸ Sudarwan Danim, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), p. 87.

⁴⁹ Sugiyono, *Op.Cit.*, p. 61.

dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵⁰ Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin*:⁵¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel.

N= ukuran populasi.

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (*margin of error max*).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{625}{1 + 625 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{625}{7,25} = 86,2 \text{ dibulatkan menjadi } 87$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵² Teknik ini dipilih karena lebih efisien dan cepat dalam pelaksanaannya.

⁵⁰ *Ibid.*, p. 82

⁵¹ Sofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), p. 149.

⁵² *Ibid.*, p. 142

1. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menetapkan instrumen untuk mengukur variabel dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.⁵³ Variabel yang diukur dijabarkan menjadi item-item yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item diberi skor satu sampai lima.

Tabel 3.1 Skor Jawaban Pernyataan

Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Untuk variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dilakukan *judgement* oleh dosen pembimbing, kemudian dilakukan uji coba. Setelah dilakukan uji coba, instrumen perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Item-item dalam instrumen yang tidak valid dan tidak reliabel tidak diikutkan dalam proses pengumpulan data. Apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), p. 93.

mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total.⁵⁴ Uji ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sebagai berikut:⁵⁵

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Hasil r hitung kemudian dibandingkan dengan r tabel dengan $df = n-2$ taraf signifikan 5%. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen valid. Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:⁵⁶

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Hasil r_{hitung} kemudian dibandingkan dengan $r_{tabel} = 0,6$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen reliabel.

2. Hasil Uji Coba Instrumen

- a. Pengujian Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Variabel persepsi mahasiswa tentang tingkat kepuasan pelayanan.

Instrumen diujicobakan pada 30 responden didapatkan bahwa pernyataan yang valid sebanyak 27 kemudian diuji reliabilitas, sehingga didapatkan hasil $r_{hitung} = 0.9215 > 0.6$. Maka instrumen variabel persepsi mahasiswa tentang tingkat kepuasan pelayanan dinyatakan reliabel.

⁵⁴ *Ibid.*, p. 126.

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rieneka cipta, 1998), p. 162.

⁵⁶ *Ibid.*, p. 193.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen

INDIKATOR		NOMOR ITEM	
		KUESIONER UJI COBA	KUESIONER PENELITIAN
<i>Reliability</i> (kehandalan)			
1.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.	1, 2, 3,	1, 2, 3,
2.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.	4, 5, 6	4, 5, 6
<i>Responsive</i> (daya tanggap)			
3.	Administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa.	7, 8, 9	7, 8, 9
4.	Kemampuan administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.	10, 11	10, 11
<i>Assurance</i> (keyakinan)			
5.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.	12, 14, 15	12, 15
6.	Pengetahuan dan kecakapan administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.	13, 16, 17, 18	13, 16, 17, 18
<i>Empathy</i> (empati)			
7.	Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.	19, 21, 22	19, 21, 22
8.	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan.	20, 23, 24	20, 23, 24
<i>Tangible</i> (bukti nyata)			
9.	Sistem Komputerisasi Akademik.	27, 28	27, 28
10.	Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan <i>front office</i> (ruang pelayanan) yang baik.	25, 26, 29, 30	29, 30

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Six Sigma*. Untuk mengetahui besarnya keluhan dan penyebab keluhan ditambahkan metode *pareto chart* dan *ishikawa (fishbone) diagram* sebagai penunjang variable. Tahapan pelaksanaan penelitian ini terdiri kegiatan pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan. Adapun tahap pemecahab masalah model DMAIC yaitu:

1. Perumusan (*Define*)
 - a. Mencaritahu dan mendengarkan keluhan mahasiswa terkait pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ melalui wawancara dengan rekan-rekan mahasiswa.
 - b. Mengidentifikasi atribu-atribut kepuasan pelanggan.
2. Pengukuran (*Measure*)
 - a. Menganalisis nilai GAP tingkat kepuasan sekarang berdasarkan pencapaian nilai persepsi pelanggan terhadap kinerja administrasi akademik Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.
 - b. Mengkonversi nilai GAP ke nilai DPMO dan nilai *sigma*.
3. Analisis (*Analyze*)
 - a. Menentukan CTQ berdasarkan kinerja administrasi akademik yang terendah.
 - b. Menganalisis faktor-faktor penyebab yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan administrasi akademik denga *pareto chart*.
 - c. Menentukan akar masalah dengan *fishbone diagram*.

4. Peningkatan (*Improve*)

- a. Mengajukan usulan perbaikan tentang kinerja administrasi akademik berdasarkan hasil analisis dengan *fishbone diagram*.
- b. Mengajukan usulan standarisasi terkait kinerja pelayanan administrasi akademik.

5. Pengendalian (*Control*)

Pada tahap ini peneliti membatasi penelitian. Jadi, tahap *control* tidak dilaksanakan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Administrasi akademik merupakan bidang pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti Jurusan Teknik Mesin FT UNJ yang menyediakan segala layanan-layanan mahasiswa yang berkaitan dengan persoalan perkuliahan akademik. Karena administrasi akademik ini merupakan induk dari bidang pelayanan yang ada di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi, termasuk organisasi administrasi akademik yang ada di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ. Kepuasan mahasiswa memang hal yang sangat penting untuk mencapai kualitas mutu dalam administrasi akademik, dan hal itu terdapat dalam layanan.

Pada Bab ini akan diuraikan secara rinci hasil penelitian mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode *Six Sigma* Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Populasi berjumlah 625 mahasiswa, sedangkan sampel yang diteliti berjumlah 87 mahasiswa yang terdiri dari mahasiswa angkatan 2009 sampai 2014 dipilih secara acak.

Jenis pelayanan administrasi akademik yang ada di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ yang berkaitan langsung dengan mahasiswa meliputi:

1. Membuat dan memproses surat-surat yang berhubungan dengan bidang akademik yang meliputi:
 - a. Surat Keterangan Mahasiswa Aktif
 - b. Surat Pengantar Praktek Kerja Lapangan (PKL)
 - c. Surat Pengantar Praktek Keterampilan Mengajar (PKM)
 - d. Surat Pengantar Kuliah Kerja Nyata (KKN)
 - e. Pengajuan Seminar PKL
 - f. Pengajuan Sidang Skripsi
 - g. Peminjaman Ruang Perkuliahan
2. Melayani persiapan perkuliahan yang meliputi Jadwal Kuliah, Ruang Kuliah, Jadwal UTS dan UAS.
3. Melakukan pelayanan permintaan penambahan kuota mata kuliah.
4. Mendistribusikan informasi dari Universitas, Fakultas dan Jurusan kepada mahasiswa yang berhubungan dengan perkuliahan.

A. Deskripsi Data

Merupakan gambaran data hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Six Sigma*. *Six Sigma* merupakan suatu disiplin pendekatan melalui data dan suatu metodologi untuk mengurangi atau meniadakan kesalahan (*define*) dalam semua proses pelayanan. Dalam tingkatan *sigma* kita dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan

kepada pelanggan salah satunya dapat menggunakan metode *Define, Measure, Analyze, Improvement, Control* (DMAIC).

1. Perumusan (*Define*)

Merupakan pemilihan masalah yang harus diatasi, menemukan kesempatan untuk melakukan perbaikan, serta pemahaman proses-proses yang terlibat dan kebutuhan pelanggan. Pada tahapan ini dilakukan pendefinisian atribut-atribut kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan dan pengujian terhadap atribut-atribut kepuasan konsumen.

Pada *survey* pendahuluan peneliti menggunakan jumlah responden sebanyak 30 orang. Keputusan peneliti berbanding lurus dengan pemahaman Singarimbun dan Effendi dalam bukunya yang menyatakan bahwa dengan jumlah minimal 30 orang ini maka distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva. Kuesioner yang disebar pada penelitian ini berdasarkan 5 dimensi kualitas dan terdiri dari 30 atribut

Uji kelayakan kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian Validitas Butir dan Reliabilitas Instrumen Variabel persepsi mahasiswa tentang tingkat kepuasan pelayanan didapatkan bahwa pernyataan yang valid sebanyak 27 kemudian diuji reliabilitas, sehingga didapatkan hasil $r_{hitung} = 0,9215 > 0,6$. Maka instrumen variabel persepsi mahasiswa tentang tingkat kepuasan pelayanan dinyatakan reliabel. Dari data yang didapat maka dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan Valid

DIMENSI	ATRIBUT PERTANYAAN	ATRIBUT
Reliability (kehandalan)	Memberikan pelayanan dan informasi secara tepat dan mudah dipahami	RL 1
	Memberikan pelayanan dengan maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB	RL 2
	Tampil professional dengan memperhatikan faktor kecepatan dan ketepatan pelayanan	RL 3
	Dalam proses pelayanan, mahasiswa diberikan kemudahan	RL 4
	Berusaha memberi tahu mahasiswa tentang bentuk layanan yang diberikan melalui panflet dan papan informasi	RL 5
	Pelayanan tidak bersifat deskriminatif	RL 6
Responsive (kesigapan)	Siap dan tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam dinas	RS 1
	Berusaha menyelesaikan permintaan mahasiswa yang menyangkut kepentingan pelayanan administrasi dan akademik	RS 2
	Berusaha tidak mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik	RS 3
	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik	RS 4
	Menerima kritik dan saran dari mahasiswa yang menyangkut bidang pelayanan administrasi demi peningkatan pelayanan prima organisasi	RS 5
Assurance (keyakinan)	Memberikan pelayanan dengan ramah	AS 1
	Mahasiswa tidak dipersulit saat menerima dan memproses informasi tentang pelayanan	AS 2
	Bersikap adil dan merata terhadap seluruh mahasiswa	AS 3
	Memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan	AS 4
	Berusaha memberikan arahan yang tepat dalam setiap permasalahan yang dihadapi	AS 5
	Membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh mahasiswa	AS 6
Empathy (perhatian)	Bersikap empati jika ada mahasiswa yang datang meminta pelayanan	EM 1
	Ramah dalam melayani urusan mahasiswa	EM 2
	Memberikan motivasi untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi, akademik dan kemahasiswaan	EM 3
	Menjadi pendengar yang baik terhadap setiap keluhan mahasiswa	EM 4
	Menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa yang tidak berani berurusan	EM 5
	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan	EM 6
Tangible (bukti nyata)	Tersedianya perlengkapan sebagai faktor penunjang dalam proses pelayanan	TA 1
	Adanya sumber informasi berupa brosur, panflet, rambu dan papan informasi	TA 2
	Kecepatan dalam memproses data dalam penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa	TA 3
	Pelayanan terhadap mahasiswa dibarengi dengan penyediaan sumber daya manusia yang terampil dan memadai	TA 4

Sumber : data diolah

2. Pengukuran (*Measure*)

Measure merupakan tindak lanjut logis terhadap langkah *Define* dan merupakan sebuah jembatan untuk langkah berikutnya. Pada tahapan ini dilakukan pengukuran dengan analisis GAP dan analisis DPMO.

a. Analisis GAP

Setelah dilakukan rekapitulasi terhadap seluruh kuesioner, selanjutnya dilakukan analisis perhitungan GAP setiap atribut. GAP diperhitungkan dari selisih antara tiap rata-rata atribut persepsi dan harapan pelanggan terhadap proses pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ. Dinyatakan dengan rumus $Q = P - E$. Dalam tahap ini peneliti memberi asumsi rata-rata tingkat harapan peneliti memberi poin 5 (sangat penting). Asumsi ini didukung oleh target metode *Six Sigma* yaitu sebesar 0 *defect* atau 100% atau pada skor nilai 5 dalam skala nilai 1-5. Hasil analisis dapat dilihat dalam table 4.2.

Tabel 4.2 GAP Pada Setiap Atribut

ATRIBUT	CUSTOMER SATISFACTION		
	KEPUASAN (P)	HARAPAN (E)	GAP (Q=P-E)
RL 1	3.68	5	-1.32
RL 2	3.57	5	-1.43
RL 3	3.37	5	-1.63
RL 4	3.14	5	-1.86
RL 5	3.84	5	-1.16
RL 6	3.51	5	-1.49
RS 1	3.64	5	-1.36
RS 2	3.48	5	-1.52
RS 3	3.1	5	-1.9
RS 4	2.85	5	-2.15

RS 5	3.02	5	-1.98
AS 1	3.36	5	-1.64
AS 2	3.31	5	-1.69
AS 3	3.7	5	-1.3
AS 4	3.37	5	-1.63
AS 5	3.45	5	-1.55
AS 6	3.26	5	-1.74
EM 1	3.31	5	-1.69
EM 2	2.77	5	-2.23
EM 3	3.11	5	-1.89
EM 4	3.18	5	-1.82
EM 5	3	5	-2
EM 6	2.97	5	-2.03
TA 1	3.82	5	-1.18
TA 2	3.89	5	-1.11
TA 3	3.39	5	-1.61
TA 4	3.54	5	-1.46
MEAN	3.356666667	5	-1.643333333

Sumber : data diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua atribut memiliki nilai GAP negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai administrasi akademik kepada mahasiswa masih belum sesuai dengan harapan atau keinginan dari pelanggan. Dan secara keseluruhan dari pelayanan yang telah diberikan didapatkan nilai GAP sebesar -1.191 masih jauh dari defect nol. Dengan skor GAP tersebut, maka perlu untuk dilakukan perbaikan agar proses pelayanan yang diberikan menjadi sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Analisis DPMO dan Nilai *Sigma*

Adapun hasil perhitungan nilai DPMO dan nilai *sigma* tiap atribut adalah:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}} \times 100\%$$

Dalam penelitian ini target kepuasan yang ingin dicapai adalah 5 yaitu “Sangat Puas” berasal dari jawaban skala likert kepuasan dari angka 1-5. Langkah selanjutnya adalah menghitung tingkat DPMO dari masing-masing atribut.

$$DPMO = \left(1 - \left(\frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}}\right)\right) \times 1000000$$

1000000 merupakan angka kemungkinan terjadinya kegagalan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam program *Six Sigma*.

Sedangkan untuk mencari nilai *sigma* menggunakan rumus:

$$= \text{normsinv} \left(1 - \left(\frac{DPMO}{1000000}\right)\right) + 1.5$$

Nilai DPMO telah diketahui dari perhitungan sebelumnya, angka 1000000 merupakan kemungkinan terjadinya kegagalan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam program peningkatan kualitas *Six Sigma*. Angka 1.5 merupakan konstan sesuai konsep Motorola yang mengijinkan terjadinya pergeseran pada nilai rata-rata sebesar 1.5.

Tabel 4.3 Tingkat kepuasan, DPMO dan Sigma

ATRIBUT	KEPUASAN	TARGET KEPUASAN	TINGKAT KEPUASAN	DPMO	SIGMA
RL 1	3.68	5	74%	264000	2.13
RL 2	3.57	5	71%	286000	2.06
RL 3	3.37	5	67%	326000	1.95
RL 4	3.14	5	63%	372000	1.83
RL 5	3.84	5	77%	232000	2.23
RL 6	3.51	5	70%	298000	2.03
RS 1	3.64	5	73%	272000	2.11
RS 2	3.48	5	70%	304000	2.01
RS 3	3.1	5	62%	380000	1.81
RS 4	2.85	5	57%	430000	1.68
RS 5	3.02	5	60%	396000	1.76
AS 1	3.36	5	67%	328000	1.95
AS 2	3.31	5	66%	338000	1.92
AS 3	3.7	5	74%	260000	2.14
AS 4	3.37	5	67%	326000	1.95
AS 5	3.45	5	69%	310000	2.00
AS 6	3.26	5	65%	348000	1.89
EM 1	3.31	5	66%	338000	1.92
EM 2	2.77	5	55%	446000	1.64
EM 3	3.11	5	62%	378000	1.81
EM 4	3.18	5	64%	364000	1.85
EM 5	3	5	60%	400000	1.75
EM 6	2.97	5	59%	406000	1.74
TA 1	3.82	5	76%	236000	2.22
TA 2	3.89	5	78%	222000	2.27
TA 3	3.39	5	68%	322000	1.96
TA 4	3.54	5	71%	292000	2.05
MEAN	3.36	5	67%	328666.67	1.95

Sumber : data diolah

Dari data yang didapat, dimana rata-rata tingkat DPMO sebesar 32866.67 dan nilai rata-rata sigma 1.95 masih jauh dari target yang diinginkan yaitu 4 *sigma*.

3. Analisis (*Analyze*)

Setelah diketahui nilai *sigma*, selanjutnya adalah melakukan analisis dengan meranking GAP tersebut untuk mengetahui nilai sigma terendah yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan menggunakan *pareto chart*. Dilanjutkan dengan menggunakan metode *fishbone diagram* untuk mengetahui akar penyebab terjadinya kegagalan tersebut.

a. Menentukan Kapabilitas Proses

Untuk menentukan kesalahan potensial dari suatu pelayanan dapat ditentukan dengan cara menentukan atribut dengan nilai *sigma* dibawah rata-rata. Pada penelitian ini rata-rata tingkat kepuasan adalah 67% dengan nilai rata-rata DPMO sebesar 32866.67 sehingga didapat nilai *sigma* sebesar 1.95. Terdapat duabelas atribut pelayanan yang berada dibawah rata-rata dan dapat dilihat dalam table 4.4.

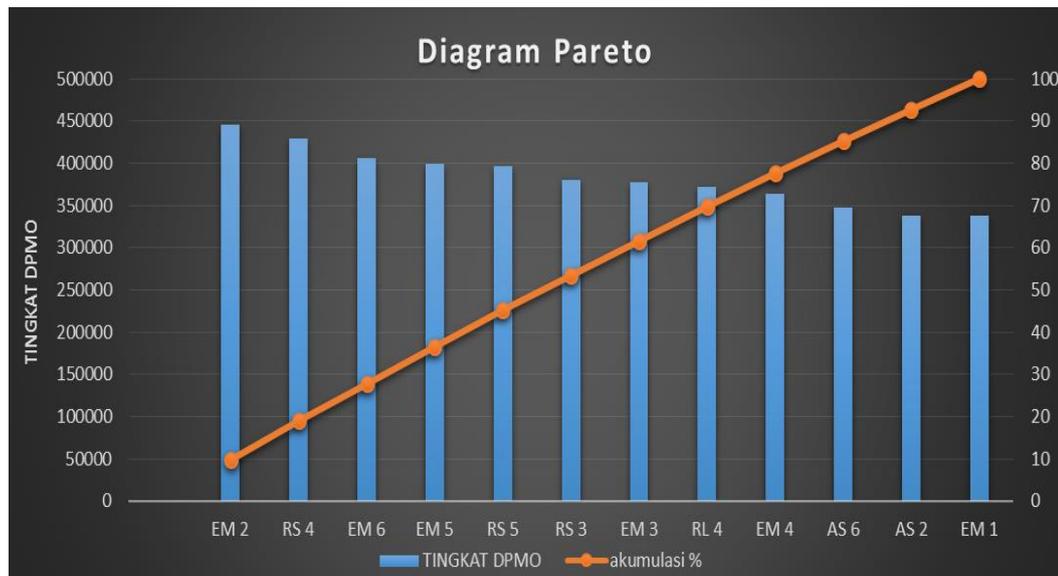
Langkah selanjutnya adalah melakukan pemecahan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ menggunakan diagram pareto dan *fishbone diagram*. Dapat dilihat pada gambar 4.1 dan 4.2.

Tabel 4.4 Penentuan Atribut yang Dianalisis

ATRIBUT	TINGKAT DPMO	NILAI SIGMA	DESKRIPSI KESALAHAN POTENSIAL
EM 2	446000	1.64	Ramah dalam melayani urusan mahasiswa
RS 4	430000	1.68	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik
EM 6	406000	1.74	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan
EM 5	400000	1.75	Menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa yang tidak berani berurusan
RS 5	396000	1.76	Menerima kritik dan saran dari mahasiswa yang menyangkut bidang pelayanan administrasi demi peningkatan pelayanan prima organisasi
RS 3	380000	1.81	Berusaha tidak mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik
EM 3	378000	1.82	Memberikan motivasi untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi, akademik dan kemahasiswaan
RL 4	372000	1.83	Dalam proses pelayanan, mahasiswa diberikan kemudahan
EM 4	364000	1.85	Menjadi pendengar yang baik terhadap setiap keluhan mahasiswa
AS 6	348000	1.89	Membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh mahasiswa
AS 2	338000	1.92	Mahasiswa tidak dipersulit saat menerima dan memproses informasi tentang pelayanan
EM 1	338000	1.92	Meskipun telah habis jam kerja memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang

Sumber : data diolah

Dari data diatas selanjutnya dilakukan analisis menggunakan diagram pareto untuk mengetahui tingkat DPMO terbesar atau tertinggi yang menimbulkan keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.



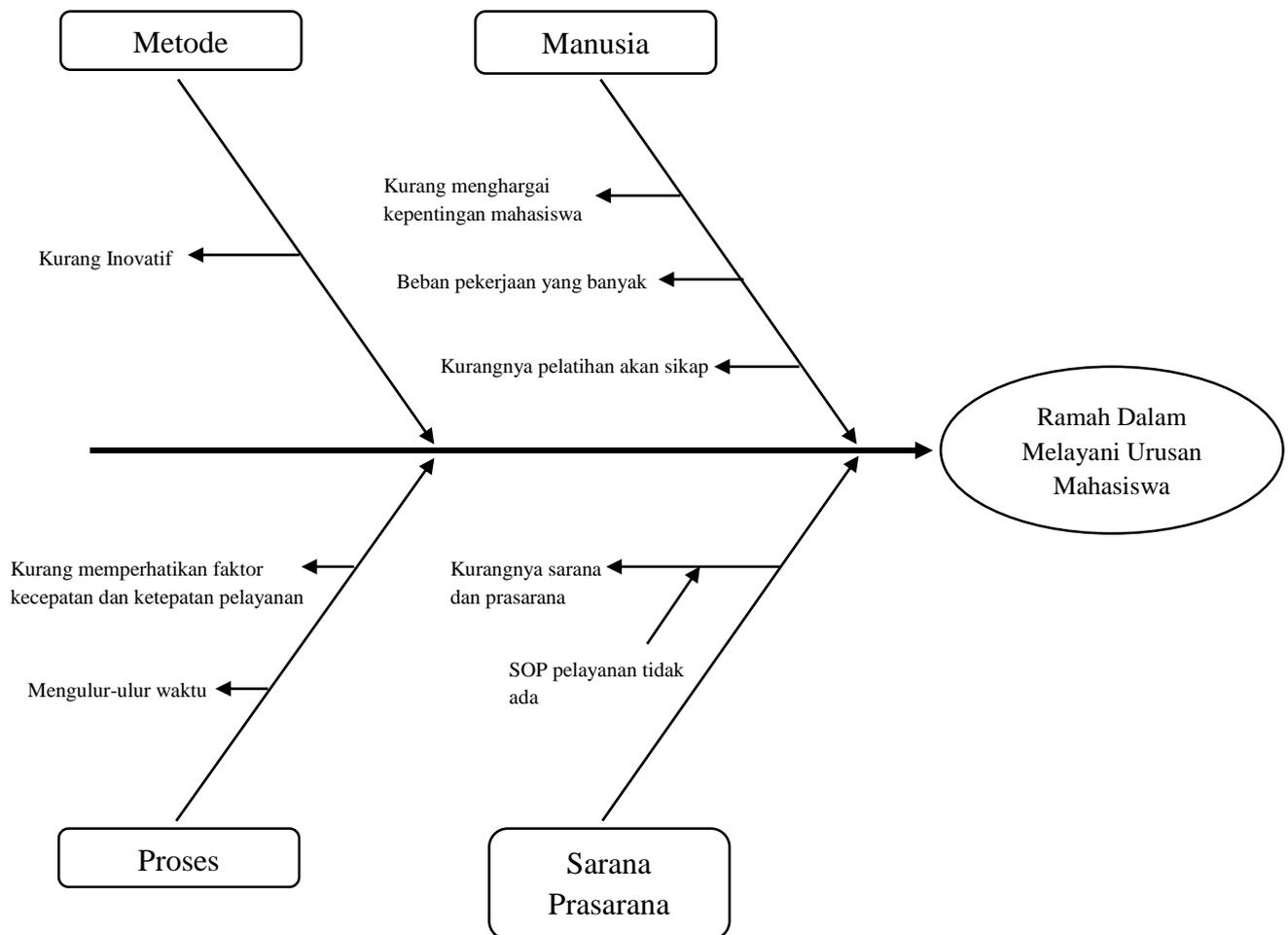
Gambar 4.1 Diagram Pareto Tingkat DPMO

Dari berbagai macam kesalahan dan keluhan yang dirasakan mahasiswa dapat terlihat bahwa atribut EM 2 dengan deskripsi kesalahannya adalah “Ramah dalam melayani urusan mahasiswa” masih sangat kurang dirasakan oleh mahasiswa.

b. Menentukan Akar Masalah

Dari diagram pareto diatas dapat penulis simpulkan bahwa yang mendominasi ketidakpuasan dalam hal pelayanan administrasi akademik adalah dalam bidang empati dimana para pegawai masih kurang berempati dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa.

Sehingga dari data tersebut dapat dibuat diagram sebab akibat atau yang biasa disebut *fishbone* diagram agar dapat melihat sebab terjadinya permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ



Gambar 4.2 Diagram *Fishbone*

Dari tahap pengamatan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai administrasi akademik di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ ditemukan masalah kurangnya sikap empati dalam melakukan pelayanan mendominasi kesalahan potensial. Seperti terlihat dalam diagram *fishbone* bahwa kurang ramah dalam melayani urusan mahasiswa merupakan faktor ketidakpuasan yang paling dominan dirasakan oleh mahasiswa. Untuk itu perubahan harus dilakukan dalam bidang empati secara tegas.

4. Peningkatan (*Improve*)

Setelah sumber-sumber dan akar penyebab masalah kualitas teridentifikasi, maka perlu dilakukan penetapan rencana tindakan untuk melakukan peningkatan kualitas *Six Sigma*. Pada dasarnya rencana-rencana tindakan akan mendeskripsikan tentang alokasi sumber-sumber daya serta prioritas dan/atau alternatif yang dilakukan dalam implementasi dari rencana tersebut. Pada tahap *improve* merupakan tahap perbaikan dengan membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *Six Sigma* pada proses-proses yang memerlukan perbaikan. Berikut merupakan rancangan solusi terkait dengan sebab akibat yang telah didapat dan penulis uraikan satu persatu.

a. Manusia

- 1) Usulan untuk mengatasi kurangnya menghargai kepentingan mahasiswa adalah dengan cara pegawai harus memperhatikan apa yang menjadi keluhan mahasiswa tersebut kemudian didalami apa faktor penyebabnya yang membuat mahasiswa mengeluhkan masalah yang dihadapinya. Serta memberikan solusi awal untuk mahasiswa yang selanjutnya dapat diteruskan kepada Ketua Program Studi mahasiswa yang mengalami keluhan. Respon dan perhatian serta kesabaran pegawai administrasi sangat dibutuhkan mahasiswa yang sedang terlibat masalah atau kesulitan dalam proses perkuliahan terutama pada bagian administrasi akademik.

- 2) Usulan untuk mengatasi banyaknya beban pekerjaan adalah dengan cara tentukan prioritas, memang kita tidak bisa mengerjakan semua pekerjaan sekaligus, maka tentukan yang lebih penting dan harus di selesaikan. Pegawai administrasi akademik hendaknya merencanakan dengan baik: apa, mengapa, bagaimana, kapan dan siapa yang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas tersebut. Penting sekali untuk membuat perencanaan bukan hanya jangka panjang, tetapi juga jangka pendek (rencana bulanan, rencana harian).
- 3) Usulan untuk mengatasi kurangnya pelatihan akan sikap hendaknya pihak jurusan memberikan pelatihan tentang bagaimana seharusnya dan semestinya pegawai administrasi akademik dalam melakukan pekerjaannya dan bersikap. Bukan hanya bagaimana pegawai melakukan pekerjaan itu melainkan bagaimana pegawai tersebut dalam bersikap terutama kepada mahasiswa. Karena sikap merupakan cerminan pada saat awal mahasiswa akan meakukan layanan. Jika pada tahap awal sudah dirasa tidak memuaskan maka persepsi mahasiswa akan berbanding lurus dengan pelayanan berikutnya.

b. Metode

- 1) Usulan untuk mengatasi kurang inovatifnya metode yang digunakan adalah dengan cara membuat metode-metode baru dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa terkait dengan

perkuliahan dan hal-hal menyangkut Jurusan, Fakultas dan Universitas. Sehingga mahasiswa tidak terkesan tidak tahu atas informasi yang telah diberikan dan tidak bertanya-tanya atas informasi terbaru terkait perkuliahan. Sehingga memberikan efek yang besar terhadap proses perkuliahan. Sebagai salah satu contohnya harus dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga mahasiswa tahu alur dari proses pelayanan yang diinginkan.

c. Proses

- 1) Usulan untuk pegawai administrasi akademik kurang memperhatikan faktor ketepatan dan kecepatan dalam melayani mahasiswa adalah dengan cara membuat list jenis pelayan apa saja yang dapat selesai dalam waktu cepat dan pelayanan apa yang mengharuskan mahasiswa menunggu dalam beberapa waktu. Sehingga mahasiswa tahu kapan harus meminta pelayanan yang dibutuhkan.
- 2) Usulan untuk pegawai administrasi akademik mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa adalah dengan cara membuat standar dalam melakukan pekerjaan seperti contoh dalam hal mengeluarkan surat keterangan mahasiswa aktif jika memang satu hari dapat selesai mengapa harus menunggu dua sampai tiga hari. Karena dengan tepat waktu dapat menambah kepercayaan mahasiswa atas

kapabilitas dan kemampuan seorang pegawai administrasi akademik.

d. Sarana dan Prasarana

- 1) Usulan untuk mengatasi kurangnya sarana dan prasarana untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan proses pelayanan administrasi akademik adalah dengan cara mencari cara serta prosedur yang efektif dan inovatif sehingga mahasiswa tidak merasa bingung jika memiliki permasalahan terkait perkuliahan yang berurusan dengan administrasi akademik. Sebab sarana dan prasarana adalah yang dapat mempermudah dalam mengatasi masalah yang ada, oleh karena itu sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah yang dianggap sulit untuk dilakukan.
- 2) Usulan untuk mengatasi tidak adanya SOP pelayanan adalah dengan cara pegawai administrasi akademik harus membuat SOP pelayanan berupa pamflet atau sejenisnya lalu dipasang ditempat yang strategis di Jurusan agar dapat terlihat oleh semua mahasiswa.

Adapun tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk menerapkan suatu rencana tindakan untuk melakukan peningkatan kualitas *Six Sigma* adalah sebagai berikut:

- a. Dilakukan setelah sumber-sumber dan akar penyebab masalah kualitas teridentifikasi
- b. Rencana tindakan mendeskripsikan tentang alokas sumber-sumber daya serta prioritas dan/atau alternatif yang dilakukan dalam implementasi dari rencana itu.
- c. Untuk mengembangkan rencana tindakan dapat menggunakan metode 5W-2H.

Tabel 4.5 Rencana Tindakan Dengan Metode 5W-2H

Jenis	5w-2h	Deskripsi	Tindakan
Tujuan Utama	What	Apa yang menjadi target utama dari perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya respon positif (ramah) serta lebih menghargai kepentingan pegawai administrasi akademik dalam menghadapi keluhan mahasiswa. 2. Adanya arahan dan peranan pegawai administrasi akademik terhadap keluhan awal mahasiswa agar lebih terarah. 3. Adanya metode inovatif sehingga mempermudah dalam pelayan kepada mahasiswa (pembuatan SOP pelayanan untuk mempermudah mahasiswa). 4. Adanya standarisasi pelayanan dari segi waktu dalam melakukan layanan terhadap mahasiswa.
Alasan Kegunaan	Why	Mengapa rencana tindakan itu akan diperlukan? Penjelasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk membuat pegawai administrasi akademik lebih bersikap ramah dan lebih

		tentang kegunaan dari rencana tindakan yang dilakukan.	<p>menghargai kepentingan mahasiswa. Sehingga mahasiswa merasa terbantu dalam memenuhi pelayanan di Jurusan Teknik Mesin FT UNJ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Untuk membantu dan mengarahkan mahasiswa apabila ada masalah dalam perkuliahan. 3. Agar mahasiswa merasa puas dan tidak menyalahkan pegawai administrasi akademik jika sudah mengetahui proses yang sebenarnya. 4. Untuk membantu mahasiswa agar tidak ada kesalahan dan pengulangan dalam kebutuhannya.
Lokasi	Where	Dimana rencana tindakan itu akan dilaksanakan? Apakah aktivitas itu harus dikerjakan disana?	Rencana tindakan akan dilaksanakan di Gedung B Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
Urutan	When	Bilamana aktivitas rencana tindakan itu akan terbaik untuk dilaksanakan? Apakah aktivitas itu dapat dikerjakan kemudian?	<p>Untuk melaksanakan aktivitas tindakan itu yang harus dilakukan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai menentukan prioritas pekerjaan mana yang lebih penting dan harus di selesaikan terlebih dahulu. 2. Pihak jurusan memberikan pelatihan tentang bagaimana seharusnya dan semestinya pegawai administrasi akademik dalam melakukan pekerjaannya dan bersikap. 3. pegawai administrasi akademik harus membuat

			<p>SOP pelayanan berupa pamflet atau sejenisnya lalu dipasang ditempat yang strategis di Jurusan</p> <p>4. Membuat standarisasi dalam melakukan pekerjaan</p>
Orang	Who	<p>Siapa yang akan mengerjakan aktivitas rencana tindakan itu? Apakah ada orang lain yang dapat mengerjakan aktivitas rencana tindakan itu? Mengapa harus orang itu yang ditunjuk untuk mengerjakan aktivitas itu?</p>	<p>Yang akan membuat aktivitas tindakan itu ialah pegawai bagian administrasi akademik karena memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan didukung oleh pihak jurusan.</p>
Metode	How	<p>Bagaimana mengerjakan aktivitas rencana tindakan itu? Apakah metode yang digunakan sekarang, merupakan metode terbaik? Apakah ada cara lain yang lebih mudah?</p>	<p>Pegawai administrasi akademik berkonsultasi kepihak jurusan atas saran-saran yang telah diajukan. Selanjutnya pihak jurusan harus bekerjasama untuk mewujudkan tingkat kepuasan mahasiswa menjadi lebih baik.</p>
Biaya/manfaat	How Much	<p>Berapa biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktifitas rencana tindakan ini? Apakah akan memberikan dampak positif pada pendapatan dan biaya (meningkatnya efektifitas dan efisiensi) setelah melaksanakan rencana tindakan itu?</p>	<p>Biaya yang dikeluarkan adalah pada saat mengikutsertakan pegawai administrasi akademik dalam pelatihan sikap. Serta pada pembuatan alur proses pelayan administrasi akademik (SOP) yang selanjutnya dipasang pada tempat yang strategis sehingga mahasiswa dapat melihat dan membaca dengan jelas. Sehingga mahasiswa tidak bertanya apa yang harus dilakukan untuk mengurus keperluannya.</p>

5. Pengendalian (*Control*)

Sebagai bagian dari pendekatan *Six Sigma*, perlu adanya pengawasan untuk meyakinkan bahwa hasil yang diinginkan sedang dalam proses pencapaian. Hasil dalam tahap *improve* harus diterapkan dalam kurun waktu tertentu untuk dapat dilihat pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan. Tetapi peneliti membatasi penelitian hanya pada tahap *improve* jadi pada tahap *control* analisis tidak dilakukan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, penelitian yang berjudul “**Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Menggunakan Metode *Six Sigma* Di Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta**”. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data sebelumnya dengan menggunakan metode *Six Sigma* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan metode *servqual* didapatkan skor total tingkat pelayanan rata-rata sebesar 3.36 sedangkan tingkat harapan terhadap pelayanan adalah sebesar 5. Sehingga didapat skor GAP sebesar -1.64.
2. Level *sigma* yang didapat dari analisis perhitungan sebesar 1.95σ sedangkan level *sigma* yang diinginkan adalah 4σ .
3. Upaya perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik adalah sebagai berikut:
 - a. Pegawai wajib menentukan prioritas pekerjaan
 - b. Sikap kerja 5S (salam, senyum, sapa, sopan, santun) dilakukan dengan memberikan pelatihan yang terfokus kepada pelatihan sikap.
 - c. Membuat *Standar Operating Procedure* (SOP) tentang pelayanan umum administrasi akademik.

B. Saran

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Jurusan Teknik Mesin FT UNJ memberikan pelatihan kepada pegawai administrasi akademik di jurusan minimal satu semester satu kali seperti seminar-seminar yang berhubungan dengan pelayanan dan pelatihan sikap yang berskala nasional. Sehingga kapabilitas dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa pada setiap semester dapat meningkat.
2. Sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktifitas dalam melakukan pelayanan di lengkapi. Agar memudahkan mahasiswa yang ingin meminta pelayanan yang berhubungan dengan administrasi akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Brue, Greg. *Sigma For Manager*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Danim, Sudarwan. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Evans, James R. dan William M. Lindsay. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement, Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Manajement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- _____. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- H, Assael. *Customer Behavior and Marketing Action*. Boston Massachusetts: PWS-Keling Publishing Company, 1994.
- Indrajit, R. Eko dan R. Djokopranoto. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Kotler, P. dan K. Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2007.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kincki. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Lupiyoadi dan Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Pande, Peter S. dan Larry Holpp. *What Is Six Sigma, Berpikir Cepat Six Sigma*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Patton, Patricia. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delaprasta, 2000
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014.*

- Peter, J. Paul. *Customer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2000.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1992.
- Siregar, Sofian. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Tangkilisan, N. Hessel. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2005.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing, 2006.
- Visi dan Misi Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta*.
- Wahyani, Widhi, et al. "Penerapan Metode Six Sigma Dengan Konsep DMAIC Alat Pengendali Kualitas", *Jurnal ITATS*. Juni 2013, 17, hal. 1.
- Walgito. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Widanarko, Sulistyoweni, et.al. *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*. Jakarta: Badan Penjamin Mutu Akademik UI, 2007.
- Yamit, Zulham. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

LAMPIRAN 1**Angket Penelitian Persepsi Mahasiswa****ANGKET PENELITIAN**

**“Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi
Akademik Menggunakan Metode *Six Sigma* Di Jurusan Teknik Mesin
Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta”**

A. PETUNJUK

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan dibawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas anda secara benar.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Diharapkan anda menjawab angket ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

NIM :

C. KETERANGAN**Jawaban yang tersedia adalah:**

- 5 = Sangat Puas
- 4 = Puas
- 3 = Cukup
- 2 = Tidak Puas
- 1 = Sangat Tidak Puas

NO.	PERNYATAAN	PERSEPSI				
RL	<i>Reliability (kehandalan)</i>	5	4	3	2	1
1.	Memberikan pelayanan dan informasi secara tepat dan mudah dipahami					
2.	Memberikan pelayanan dengan maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB					
3.	Tampil professional dengan memperhatikan faktor kecepatan dan ketepatan pelayanan					
4.	Dalam proses pelayanan, mahasiswa diberikan kemudahan					
5.	Berusaha memberi tahu mahasiswa tentang bentuk layanan yang diberikan melalui panflet dan papan informasi					
6.	Pelayanan tidak bersifat deskriminatif					
RS	<i>Responsive (daya tanggap)</i>	PERSEPSI				
		5	4	3	2	1
7.	Siap dan tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam dinas					
8.	Berusaha menyelesaikan permintaan mahasiswa yang menyangkut kepentingan pelayanan administrasi dan akademik					
9.	Berusaha tidak mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik					
10.	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik					
11.	Menerima kritik dan saran dari mahasiswa yang menyangkut bidang pelayanan administrasi demi peningkatan pelayanan prima organisasi					
AS	<i>Assurance (keyakinan)</i>	PERSEPSI				
		5	4	3	2	1
12.	Memahami kesulitan mahasiswa					
13.	Mahasiswa tidak dipersulit saat menerima dan memproses informasi tentang pelayanan					
14.	Disiplin dan tepat waktu					

15.	Bersikap adil dan merata terhadap seluruh mahasiswa					
16.	Memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
17.	Berusaha memberikan arahan yang tepat dalam setiap permasalahan yang dihadapi					
18.	Membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh mahasiswa					
EM	<i>Empathy (empati)</i>	PERSEPSI				
		5	4	3	2	1
19.	Bersikap empati jika ada mahasiswa yang datang meminta pelayanan					
20.	Ramah dalam melayani urusan mahasiswa					
21.	Memberikan motivasi untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi, akademik dan kemahasiswaan					
22.	Menjadi pendengar yang baik terhadap setiap keluhan mahasiswa					
23.	Menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa yang tidak berani berurusan					
24.	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan					
TA	<i>Tangible (bukti nyata)</i>	PERSEPSI				
		5	4	3	2	1
25.	Lokasi pelayanan bersih bebas dari debu dan sampah					
26.	Berpenampilan bersih dan rapi					
27.	Tersedianya perlengkapan sebagai faktor penunjang dalam proses pelayanan					
28.	Adanya sumber informasi berupa brosur, panflet, rambu dan papan informasi					
29.	Kecepatan dalam memproses data dalam penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa					
30.	Pelayanan terhadap mahasiswa dibarengi dengan penyediaan sumber daya manusia yang terampil dan memadai					

Tuliskan kritik dan saran anda dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik secara singkat dan jelas!

.....
.....
.....

Jakarta,

**Atas Perhatian dan Kesediaan Rekan Mahasiswa Saya
Sampaikan Terima Kasih!**

LAMPIRAN 2

Langkah Perhitungan Uji Validitas

Contoh Kuesioner Nomor 1

R	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
1	3	92	276	9	8464
2	4	95	380	16	9025
3	4	91	364	16	8281
4	4	111	444	16	12321
5	4	113	452	16	12769
6	3	79	237	9	6241
7	4	91	364	16	8281
8	4	75	300	16	5625
9	4	100	400	16	10000
10	3	88	264	9	7744
11	4	93	372	16	8649
12	4	96	384	16	9216
13	5	123	615	25	15129
14	3	89	267	9	7921
15	3	109	327	9	11881
16	4	90	360	16	8100
17	3	106	318	9	11236
18	4	101	404	16	10201
19	3	99	297	9	9801
20	4	112	448	16	12544
21	4	108	432	16	11664
22	4	112	448	16	12544
23	3	102	306	9	10404
24	3	81	243	9	6561
25	4	104	416	16	10816
26	3	91	273	9	8281
27	3	105	315	9	11025
28	3	111	333	9	12321
29	5	123	615	25	15129
30	4	108	432	16	11664
Jumlah	110	2998	11086	414	303838

Menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30 \cdot 11086 - (110 \cdot 2998)}{\sqrt{\{30 \cdot 414 - (110)^2\} \cdot \{30 \cdot 303838 - (2998)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{332580 - 329780}{\sqrt{\{12420 - 12100\} \cdot \{9115140 - 8988004\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2800}{\sqrt{320 \cdot 127136}}$$

$$r_{xy} = \frac{2800}{\sqrt{40683520}}$$

$$r_{xy} = \frac{2800}{6378,36}$$

$$r_{xy} = 0,439$$

Didapat nilai $r_{xy} = 0,439$ nilai table dari *product moment* dengan $n = 30$ diperoleh **$r_{table} = 0,361$** . Karena **$r_{hitung} > r_{table}$** , maka dinyatakan **valid**. Begitu pula untuk item – item selanjutnya dilakukan uji validitas item dari nomor 1-30. Pada item nomor 14, 25, dan 26 dinyatakan tidak valid karena **$r_{hitung} < r_{table}$** .

LAMPIRAN 3

Langkah Perhitungan Uji Reliabilitas

Perhitungan Hasil Uji Reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach :

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

Untuk memperoleh jumlah varian butir dihitung varian setiap butir dengan rumus sebagai berikut: Contoh diambil dari item kuesioner nomor 1.

$$\sigma b^2 = \frac{R \text{ item} - \frac{(\text{jumlah skor})^2}{n}}{n}$$

$$\sigma b^2 = \frac{414 - \frac{(110)^2}{30}}{30} = 0.356$$

Dengan perhitungan yang sama untuk tiap butir didapat :

$$\begin{aligned} \sigma b^2 &= 0.356 + 0.477 + 0.543 + 0.49 + 0.699 + 0.517 + 0.373 + 0.472 + 0.512 \\ &\quad + 0.395 + 0.822 + 0.477 + 0.69 + 0.446 + 0.493 + 0.512 + 0.689 \\ &\quad + 0.493 + 0.49 + 0.396 + 0.467 + 0.662 + 0.339 + 0.606 + 0.356 \end{aligned}$$

0.3556	0.4767	0.5433	0.8233	0.49	0.6989	0.5167	0.3733	0.4722	0.5122	0.3956
--------	--------	--------	--------	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

$$\sigma b^2 = 14.2$$

Maka varian total adalah :

$$\sigma^2 = \frac{303838 - \frac{(2998)^2}{30}}{30} = 130.05$$

Dihitung dengan menggunakan rumus alpha

$$k_{11} = \left(\frac{30}{30-1} \right) \left(1 - \frac{14.2}{130.05} \right) = 0,921$$

Koefisien reliabilitas instrument termasuk > 0.6 dinyatakan klasifikasi tinggi sehingga instrument soal tersebut dapat dijadikan alat ukur.

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Validitas

NOMOR RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN																														JUMLAH		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	4	4	92
2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	95	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	91	
4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	111	
5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	113	
6	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	79	
7	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	4	91	
8	4	4	1	2	3	1	2	4	1	1	1	2	1	4	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	1	3	75	
9	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	100	
10	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	1	4	4	4	4	5	2	3	88	
11	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	93	
12	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	96	
13	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	123	
14	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
15	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	109	
16	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	90	
17	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	106	
18	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	101	
19	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	99	
20	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	112	
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	108	
22	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	112	
23	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	102	
24	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	4	4	4	3	3	3	3	81	
25	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	104	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
27	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	105	
28	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	111
29	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	4	123	
30	4	4	3	3	5	2	5	4	3	3	3	2	3	5	3	5	3	5	4	2	4	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	108	
r Hitung	0.439	0.4282	0.6187	0.7888	0.4279	0.603	0.714	0.4443	0.6845	0.7035	0.704	0.5866	0.5915	0.3303	0.5004	0.5709	0.7004	0.5935	0.5012	0.5606	0.6659	0.7307	0.468	0.5772	0.3452	0.2425	0.5139	0.388	0.6896	0.4311			
r Tabel	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361		
Vonis	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	DROP	VALID	VALID	VALID	DROP	DROP	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID								

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Reliabilitas

NOMOR RESPONDEN	NOMOR ITEM PERTANYAAN																														JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	27	28	29	30				
1	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	77		
2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	82			
3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	80			
4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	99			
5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	98			
6	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	68			
7	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	77			
8	4	4	1	2	3	1	2	4	1	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	4	4	1	3	63			
9	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	88			
10	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	1	4	5	2	3	77			
11	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	82			
12	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	85			
13	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	110			
14	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80			
15	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	97			
16	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	78			
17	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	92			
18	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	89			
19	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	87			
20	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	100			
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	96			
22	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	99			
23	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	93			
24	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	4	3	3	3	70			
25	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	92			
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82			
27	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	94			
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97		
29	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	5	5	5	4	111			
30	4	4	3	3	5	2	5	4	3	3	3	2	3	3	5	3	5	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	93			
Varian Item	0.3556	0.4767	0.5433	0.8233	0.49	0.6989	0.5167	0.3733	0.4722	0.5122	0.3956	0.8222	0.4767	0.69	0.4456	0.4933	0.5122	0.6889	0.4933	0.49	0.3956	0.4667	0.6622	0.3389	0.6056	0.6056	0.3556				
Jumlah Varian Item	14,2																														
Varian Total	130,05																														
K	30																														
Cronbach Alpha	0.9215																														
Nilai Kritis	0.6																														
Asumsi	RELIABEL																														

LAMPIRAN 6

Analisis DPMO dan Nilai *Sigma*

Contoh menggunakan atribut *Reliability* (RL 1):

1. Tahap pertama mencari Tingkat Kepuasan dengan rumus

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{3.68}{5} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = 74\%$$

2. Tahap kedua adalah menganalisis tingkat DPMO dengan rumus:

$$DPMO = 1 - \left(\frac{\text{persepsi}}{\text{target kepuasan}} \right) \times 1000000$$

$$DPMO = 1 - \left(\frac{3.68}{5} \right) \times 1000000$$

$$DPMO = 1 - \left(\frac{3.68}{5} \right) \times 1000000$$

$$DPMO = 264000$$

3. Tahap ketiga adalah menentukan nilai *sigma* dengan rumus menggunakan excel:

$$= \text{NORMSINV} \left(1 - \left(\frac{DPMO}{1000000} \right) + 1.5 \right)$$

Hasil didapat yaitu nilai sigma 2.13

Selanjutnya tiap atribut kuesioner dihitung tingkat DPMO dan nilai *sigmanya*.

ATRIBUT	KEPUASAN	TARGET KEPUASAN	TINGKAT KEPUASAN	DPMO	SIGMA
RL 1	3.68	5	74%	264000	2.13
RL 2	3.57	5	71%	286000	2.06
RL 3	3.37	5	67%	326000	1.95
RL 4	3.14	5	63%	372000	1.83
RL 5	3.84	5	77%	232000	2.23
RL 6	3.51	5	70%	298000	2.03
RS 1	3.64	5	73%	272000	2.11
RS 2	3.48	5	70%	304000	2.01
RS 3	3.1	5	62%	380000	1.81
RS 4	2.85	5	57%	430000	1.68
RS 5	3.02	5	60%	396000	1.76
AS 1	3.36	5	67%	328000	1.95
AS 2	3.31	5	66%	338000	1.92
AS 3	3.7	5	74%	260000	2.14
AS 4	3.37	5	67%	326000	1.95
AS 5	3.45	5	69%	310000	2.00
AS 6	3.26	5	65%	348000	1.89
EM 1	3.31	5	66%	338000	1.92
EM 2	2.77	5	55%	446000	1.64
EM 3	3.11	5	62%	378000	1.81
EM 4	3.18	5	64%	364000	1.85
EM 5	3	5	60%	400000	1.75
EM 6	2.97	5	59%	406000	1.74
TA 1	3.82	5	76%	236000	2.22
TA 2	3.89	5	78%	222000	2.27
TA 3	3.39	5	68%	322000	1.96
TA 4	3.54	5	71%	292000	2.05
MEAN	3.36	5	67%	328666.67	1.95

LAMPIRAN 7

Tabel r Statistika

DF = n-2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655

77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 8

Standar Operating Procedure (SOP)

	DOKUMEN LEVEL STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP)	KODE :
JUDUL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK		TANGGAL DIKELUARKAN :
AREA BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK		NO REVISI :

A. TUJUAN

1. Tertibnya pelayanan sesuai proses dari pengajuan sampai pengambilan berkas yang diinginkan
2. Terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam kegiatan pelayanan
3. Meningkatkan kualitas kecepatan layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan
4. Terkendalinya proses layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku
5. Menjamin terpenuhinya baku mutu standar layanan

B. DESKRIPSI

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan tulis menulis, surat menyurat dan mencatat atau pembukuan setiap pembukuan atau kejadian dalam organisasi tersebut.

C. RUANG LINGKUP LAYANAN

1. Pelayanan teknis proses dan administrasi akademik

D. ACUAN

Pedoman Akademik 2015

E. PEDOMAN DAN PROSEDUR

1. Pelayanan teknis proses dan administrasi akademik

a. Pedoman

Seorang mahasiswa dapat dilayani secara administratif dalam pengurusan surat menyurat apabila:

- 1) Mahasiswa tersebut tercatat sebagai mahasiswa aktif dalam semester berjalan.
- 2) Mahasiswa tersebut tidak sedang terkena sanksi administratif pada semester tersebut
- 3) Peruntukan surat yang dimaksud untuk keperluan administratif lebih lanjut baik itu dari pihak Jurusan, Fakultas dan Universitas maupun instansi lainnya.

b. Prosedur

- 1) Mahasiswa bertanya tentang pelayanan administrasi akademik yang diinginkan.
- 2) Mahasiswa mengambil lalu mengisi form pelayanan yang ada dimeja pelayanan bagian administrasi akademik. (Tahap Penerimaan Layanan)
- 3) Mahasiswa menyerahkan form pelayanan beserta berkas-berkas yang dibutuhkan kebagian administrasi akademik (Tahap Verifikasi Awal)
- 4) Pegawai administrasi akademik melakukan pengecekan terhadap berkas-berkas yang dibutuhkan. Jika berkas sudah lengkap dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya dan jika belum lengkap maka form dan berkas akan di kembalikan kepada mahasiswa untuk diperlengkap. (Tahap Verifikasi Lanjutan)
- 5) Pegawai administrasi akademik menyerahkan tugas pelayanan kepada petugas yang berkompeten. (Tahap Verifikasi Akhir dan Penyerahan Layanan Kepada Petugas)
- 6) Petugas yang berkompeten melaksanakan pelayanan yang diinginkan.

- 7) Pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa selesai dikerjakan dan diserahkan kembali bagian administrasi akademik.
- 8) Pegawai administrasi akademik menyerahkan hasil layanan kepada mahasiswa.
- 9) Mahasiswa menerima hasil pelayanan.(Tahap Final)

Kegiatan	Unit Terkait			Dokumen	Waktu
	Mahasiswa	Administrasi Akademik	Petugas Yang Berkompeten		
Mahasiswa bertanya tentang pelayanan administrasi akademik yang diinginkan.					30 menit
Mahasiswa mengambil lalu mengisi form pelayanan yang ada dimeja pelayanan bagian administrasi akademik. (Tahap Penerimaan Layanan)					
Mahasiswa menyerahkan form pelayanan beserta berkas-berkas yang dibutuhkan kebagian administrasi akademik (Tahap Verifikasi Awal)				<ul style="list-style-type: none"> Form pelayanan Berkas-berkas yang dibutuhkan 	1 Hari
Pegawai administrasi akademik melakukan pengecekan terhadap berkas yang dibutuhkan. Jika berkas sudah lengkap dapat dilanjutkan dan jika belum lengkap maka form dan berkas akan di kembalikan kepada mahasiswa untuk diperlengkap. (Tahap Verifikasi Lanjutan)				<ul style="list-style-type: none"> Form pelayanan Berkas-berkas yang dibutuhkan 	10 menit
Pegawai administrasi akademik meyerahkan tugas pelayanan kepada petugas yang berkompeten. (Tahap Verifikasi Akhir dan Penyerahan Layanan Kepada Petugas)				<ul style="list-style-type: none"> Form pelayanan Berkas-berkas yang dibutuhkan 	15 menit
Petugas yang berkompeten melaksanakan pelayanan yang diinginkan.				<ul style="list-style-type: none"> Form pelayanan Berkas-berkas yang dibutuhkan 	1 hari
Pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa selesai dikerjakan dan diserahkan kembali ke bagian administrasi akademik.				Hasil Pelayanan	
Pegawai administrasi akademik menyerahkan hasil layanan kepada mahasiswa.				Hasil Pelayanan	10 menit
Mahasiswa menerima hasil pelayanan. (Tahap Final)				Hasil Pelayanan	

Mengesahkan, a.n Dekan Pembantu Dekan 1	Mengetahui, Ketua Program Studi	Dikendalikan oleh, Ketua Penjamin Mutu
Nama: NIP.	Nama: NIP.	Nama: NIP.

LAMPIRAN 9

Saran Responden

1. 5315117275 : Harus ditingkatkan dengan pelayanan dan sikap serta senyum, sapa yang ramah tamah serta membuat mahasiswa nyaman dan mudah dalam administrasi.
2. 5315117201 : Mohon ! untuk dipermudahkan segala hal untuk mahasiswa. Kami tidak meminta lebih, kami hanya ingin dimudahkan dan dibantu untuk segala hal. Terimakasih.
3. 5315117269 : Memberikan penjelasan yang jelas dan sinkron antar pegawai administrasi
4. 5315125277 : Semoga lebih ramah dan professional dalam bekerja ya mbak, mas.
5. 5315144314 : Ramahlah dalam setiap keadaan apapun dalam berinteraksi atau berurusan dengan mahasiswa karena itu adalah tanggung jawab. Dan ramah terhadap sesama adalah ibadah.
6. 5315111795 : Pelayanan yang professional perlu dievaluasi terutama di segi empathy karena 99% mahasiswa merasakan hal yang sama dibagian empathy. Dan bersikaplah seperti pelayan semestinya.
7. 5315131648 : Diharapkan pelayanan administrasi dapat ditingkatkan terlebih pada urusan informasi
8. 5315097054 : Lebih terbuka terkait info jurusan seperti seminar dan beasiswa. Lebih ramah dalam pelayanan.
9. 5315097972 : Semakin jelas dan ramah
10. 5315907090 : 2009-2013 pelayanan kurang ramah, raut muka yang tampak tidak baik, lakukan perbaikan dengan banyak senyum sehingga yang baik menjadi lebih baik.

RIWAYAT HIDUP



ABBIE ZALHAFID, lahir di Jakarta Propinsi DKI Jakarta pada tanggal 12 Mei 1993 merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Rizali dan Ibu Riza Elmi. Penulis bertempat tinggal di Griya Asri II Blok H6 No.5 Desa Sumber Jaya Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi Jawa Barat. Penulis menyelesaikan pendidikan

dasar di SD Negeri Sumber Jaya 05 Tambun Selatan lulus pada tahun 2005, lalu melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 5 Tambun Selatan lulus pada tahun 2008, dan kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Cikarang Barat lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan ke Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Fakultas Teknik Jurusan Teknik Mesin pada tahun 2011. Penulis berhasil menyelesaikan pendidikan S1 di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin pada tahun 2016. Organisasi yang pernah diikuti adalah sebagai Ketua Departemen Humas di Badan Eksekutif Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin tahun 2013/2014. Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa fakultas Teknik tahun 2014/2015. Serta anggota Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta tahun 2015/2016.