



TESIS - BM185407

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KERJASAMA PROFESIONAL DI PERGURUAN
TINGGI XYZ BERBASIS SERVQUAL, IMPORTANT
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(STUDI KASUS: LAYANAN KERJASAMA
PROFESIONAL DI BPPU ITS)**

**MUHAMMAD CHUSAENI
09211650025005**

**Dosen Pembimbing:
Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT**

**Co-Dosen Pembimbing:
Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT**

**Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Bisnis Dan Manajemen Teknologi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2019**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Manajemen Teknologi (M.MT)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Muhammad Chusaeni

NRP: 09211650025005

Tanggal Ujian: 10 Januari 2020

Periode Wisuda: Maret 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing:

1. **Dr. Ir. Bambang Syairudin MT**

NIP: 19631003 199002 1 001

2. **Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT.**

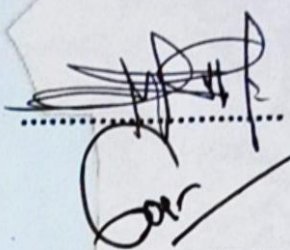
NIP: 19680218 199303 1 00

Penguji:

1. **Dr. Ir. Endah Angraeni, MT.**

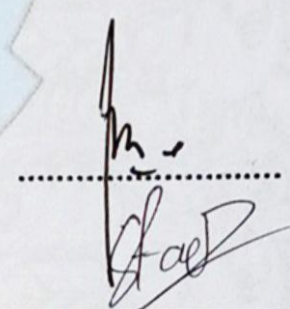
2. **Satria Fadil Persada, Ph.D**

NIP: 1987201711061



.....

.....



.....

.....



Kepala Departemen Manajemen Teknologi

Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital

Prof. Ir. Nyoman Pujawan, M.Eng, Ph.D, CSCIP

NIP: 196912311994121076

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERJASAMA
PROFESIONAL DI PERGURUAN TINGGI XYZ BERBASIS *SERVQUAL*,
IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
(STUDI KASUS: LAYANAN KERJASAMA PROFESIONAL DI BPPU ITS)**

Nama Mahasiswa : Muhammad Chusaeni
NRP : 09211650025005
Pembimbing : Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT.
Co-Pembimbing : Dr. Ir. I Ketut Gunarta, MT.

ABSTRAK

Status Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) pada Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS) memberikan otonomi sepenuhnya pada pengelolaan PTNBH. Agar ITS mampu berinovasi menggali *revenue generator*, maka dibentuk Badan Pengembangan dan Pengelola Usaha (BPPU) yang berfungsi untuk menggalang, mengelola dana, dan mengembangkan unit usaha. Kerjasama profesional sebagai salah satu bidang usaha ITS yang paling dominan dalam memberikan kontribusi pendapatan ITS. BPPU sebagai pusat administrasi layanan kerjasama profesional selalu berupaya memberikan layanan prima, namun masih terdapat komplain atas layanan tersebut terkait kecepatan dan ketepatan.

Untuk menganalisa tingkat kualitas layanan kerjasama profesional tersebut, Dalam penelitian ini digunakan metode *Servqual*, *Importance-Performance Anaylisis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Servqual* digunakan untuk analisa kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan. Metode IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang diharapkan dan yang diterima oleh pelanggan. Dan metode QFD digunakan untuk merancang prioritas strategi perbaikan kualitas layanan sesuai keinginan pelanggan serta kemampuan teknis oleh internal pengelola kerjasama profesional.

Hasil analisa *servqual* menunjukkan adanya tingkat kesenjangan terbesar antara variabel persepsi dengan ekspektasi pelanggan yaitu Em1 (memahami kebutuhan spesifik), Em2 (kejelasan prosedur), Rs2 (kemampuan layanan yang responsif, dan As3 (ketepatan pengelolaan kerjasama). Hasil analisa IPA menunjukkan bahwa variabel-variabel kuadran A sama dengan hasil Analisa *servqual* yang juga mempunyai prioritas tinggi untuk ditangani yaitu Rs2, Em2, Em1 dan As3. Dalam analisa QFD, variabel-variabel tersebut sebagai *customer requirement (whats)* yang dihubungkan dengan *technical responses (hows)* yang diperoleh dari internal manajemen BPPU, dan sesuai diagram *house of quality* diperoleh urutan prioritas respon teknis. prioritas respon teknis tersebut agar dapat diterapkan oleh internal BPPU maka dilakukan FGD, dengan harapan strategi peningkatan kualitas layanan mampu mengurangi komplain dari pengguna kerjasama profesional.

Kata kunci: *Servqual*, *Importance-Performance Anaylisis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)*, kualitas pelayanan, pelanggan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

**ANALYSIS OF IMPROVING THE SERVICES QUALITY OF
PROFESIONAL COOPERATION IN “XYZ” HIGHER EDUCATION
BASED ON SERVQUAL, IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(CASE STUDY: PROFESIONAL COOPERATION SERVICES AT BPPU-ITS)**

Name of Student : Muhammad Chusaeni
ID Student Number : 09211650025005
Supervisor : Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT.
Co-Supervisor : Dr. Ir. I Ketut Gumarta, MT.

ABSTRACT

The Status of Legal Entity State Higher Education (PTN-BH) at the Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) gives full autonomy to the management of higher education. For ITS to be able to innovate in exploring revenue generators, Business Development and Management Agency (BPPU) was formed which functions to raise, manage funds, and develop business units. Professional cooperation as one of the most dominant ITS business unit in contributing ITS revenue. BPPU as the administrative center for professional cooperation services always try to provide excellent service, but there are still complaints about these services related to speed and accuracy.

To analyze the level of quality of professional cooperation services, this research uses the Servqual, Importance-Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) methods. Servqual is used to analyze the gap between perception and customer expectations. The IPA method is used to measure the performance satisfaction expected and received by customers. And the QFD method is used to design priority strategies for improving service quality according to customer desires and technical capabilities by internal managers of professional cooperation.

Servqual analysis results show the greatest gap between the perception variable and customer expectations, namely Em1 (understanding specific needs), Em2 (clarity of procedure), Rs2 (responsive service capability), and As3 (accuracy of cooperation services management). The results of the IPA analysis show that the variables in the quadrant A are the same as the results of Servqual Analysis which also have high priority to be handled, namely Em1, Em2, Rs2, and As3. In QFD analysis, these variables become customer requirements (whats) associated with technical responses (hows) obtained from internal BPPU management, and according to the house of quality diagram, the priority sequence of technical response is obtained, the priority of the technical response can be applied internally by BPPU so that FGDs are carried out, with the hope that a strategy for improving service quality can reduce complaints from professional cooperation customers.

Keyword: Servqual, Importance-Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD), service quality, the customer.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang diberikan kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sesuai dengan rencana kami. Tanpa pertolongan-Nya tentunya kami tidak akan sanggup untuk menyelesaikan Tesis ini dengan lancar dan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Rosullullah Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'at Beliau di akhirat nanti.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka sulit kiranya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengemukakan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak serta teriring doa semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah diberikannya. Ucapan terima kasih yang tiada batasnya ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT selaku Dosen Pembimbing dan Bapak Dr. I Ketut Gunarta, MT selaku Co-Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta bimbingannya. Beliau yang selalu memberi kepada penulis kepercayaan dan kebebasan untuk membuat keputusan dan membantu untuk mengatasi kesulitan dalam penelitian ini, hal ini tentunya membuat penulis untuk terus belajar dan fokus pada penyelesaian tugas tesis ini.
2. Bapak Prof. I Nyoman Pujawan M.Eng, Ph.D selaku Dosen Wali dan Kepala Departemen Manajemen Teknologi dan Bapak Dr. Tech Ir. R.V. Hari Ginardi selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Teknologi. Serta seluruh dosen dan staf Departemen Manajemen Teknologi yang telah memberikan segenap kemampuannya sehingga penulis mendapatkan pengembangan ilmu yang signifikan selama proses pembelajaran di MMT ini.

3. Ibuku (Mak'e) Muzaenah tercinta dan ibu mertua rochmah, yang terus mendo'akan dengan dengan ikhlas dan tulus tidak kenal lelah dan batas waktu untuk kesuksesan keluarga penulis.
4. Istri tersayang Putri Rachmawati dan anak-anakku terkasih (alya, faza, dio dan shakila - "Alfadila Family") yang selalu mendukung, memotivasi agar tetap semangat dan selalu mendo'akan kesuksesan menyelesaikan studi S2 MMT ini, Saya berharap perjalanan kecil ini dapat menjadi inspirasi yang baik bagi mereka untuk selalu belajar dalam kehidupannya.
5. Teman-teman seperjuangan Manajemen Proyek 2016, dari awal masuk kuliah yang telah memberikan momen tidak terlupakan selama penulis menempuh studi pada Magister Manajemen Teknologi. Dan khususnya para 3 serangkai pinisepuh yang tertinggal "akhirnya kita lulus pak bro".
6. Teman-teman kerja BPPU ITS yang selalu membantu memberikan data-data dan pengetahuan untuk menyelesaikan penelitian ini. Serta Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya semoga kebaikan semua pihak dibalas kebaikan jua oleh Allah SWT.

Tiada gading yang tak retak, tentunya tesis ini masih belum sempurna. Untuk itu saran dan kritik untuk kesempurnakan tesis ini sangat kami perlukan.

Surabaya, 25 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....	11
2.2 Model Kualitas Layanan (<i>Servqual</i>).....	13
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3 Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.4 Model <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	23
2.5 <i>Focus Grup Discussion</i> (FGD)	28
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Posisi Penelitian.....	36
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Diagram Alur Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel Data	41
3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.4. Variabel Penelitian.....	43
3.5. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
3.6. Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	48
3.8 Metode <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) Dengan Internal Manajemen BPPU	53

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengumpulan Data	57
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	59
4.3 Pengolahan Data <i>Service Quality (Servqual)</i>	60
4.4 Analisa <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	62
4.5 Analisa Pemilihan Strategi Pengembangan dengan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	65
4.5.1 Mengelompokkan <i>Customer Issue</i> Berdasarkan <i>Voice Of Customer (Matrix WHATs)</i>	66
4.5.2 Menyusun Matrik Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>).....	67
4.5.3 Membuat Daftar <i>Technical Descriptor/Response (Matrix Hows)</i> .	67
4.5.4 Mengembangkan hubungan antara Matrik <i>Whats</i> dan Matrik <i>Hows (Relationship Matrix)</i>	69
4.5.5 Mengembangkan Hubungan Antar Matrik <i>Hows</i>	69
4.5.6 Mengembangkan <i>House of Quality (HoQ)</i>	70
4.6 Pengembangan Strategi Pengembangan dengan Internal Management BPPU.	76
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan	80
5.3 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN I.....	85
LAMPIRAN II	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Usaha BPPU ITS.....	3
Gambar 1.2 Prosentase Capaian Pendapatan Bidang Usaha BPPU ITS.....	4
Gambar 2.1 Diagram kesenjangan yang diharapkan konsumen	17
Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual	19
Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	22
Gambar 2.4 Penerapan Konsep QFD	23
Gambar 2.5 Model House of Quality	24
Gambar 2.6 Komponen Detail <i>House Of Quality</i>	28
Gambar 2.7 Posisi Penelitian	37
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	41
Gambar 3.2 Matrik antara <i>Whats</i> dengan <i>Hows</i>	50
Gambar 3.3 Hubungan Antar Matrik <i>Hows</i>	51
Gambar 3.4 Gambar Diagram QFD	53
Gambar 4.1 Sebaran Responden Menurut Jenis Pelanggan/Proyektan Dan.....	58
Gambar 4.2 Sebaran Responden Menurut Waktu Pengalaman Melakukan Kegiatan Kerjasama Profesional.....	58
Gambar 4.3 Sebaran Responden Menurut Frekuensi Melakukan Kerjasama.....	58
Gambar 4.4 Sebaran Responden Menurut Jenis Mitra Kerjasama	58
Gambar 4.5 Grafik Kartisius IPA.....	63
Gambar 4.6 Hubungan Antar Matrik <i>Hows</i> (<i>Technical Corellation Matrix</i>)	70
Gambar 4.7 Analisa <i>House Of Quality</i>	75

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Dalam <i>Corelation matrix</i>	26
Tabel 2.2 Derajat Pengaruh Teknis.....	26
Tabel 2.3 Indikator Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2.4 Posisi Indikator Penelitian Terhadap Penelitian Sebelumnya.....	36
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Contoh Form Penilaian Tingkat Pengukuran Skala.....	47
Tabel 3.3 Matrik Kebutuhan Konsumen (<i>Whats</i>)	49
Tabel 3.4 Matrik Respon Teknis (<i>Hows</i>).....	50
Tabel 3.5 Perhitungan <i>Relative Weight Technical Response</i>	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Penelitian	60
Tabel 4.2 Hasil Analisa Gap Servqual Antara Persepsi Dan Ekspektasi.....	61
Tabel 4.3 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran A (<i>Concentrate Here</i>)	63
Tabel 4.4 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran B (<i>Keep Up The Good Work</i>)...	64
Tabel 4.5 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran C (<i>Low Priority</i>).....	64
Tabel 4.6 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran D (<i>Possible Overskill</i>).....	65
Tabel 4.7 Matrik Kebutuhan Konsumen (<i>Whats</i>)	66
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Matrix Perencanaan.....	67
Tabel 4.9 Matrik Respon Teknis (<i>Hows</i>).....	68
Tabel 4.10 Matrik antara <i>Whats</i> dengan <i>Hows</i>	69
Tabel 4.11 Analisa Weigth Relative Technical Response	72

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan akan dijelaskan tentang latar belakang penyusunan penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini serta batasan masalah dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas. Perguruan tinggi sebagai salah satu perusahaan yang bergerak sebagai penyelenggara pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pendidikan Tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa (Rifandi, 2013). Sebagai jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional, pendidikan tinggi menjadi ujung tombak dalam mendorong perkembangan suatu bangsa. Penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya.

Kualitas pelayanan mencerminkan kualitas manajemen pendidikan. (Ramseook-Munhurrun, 2010) dan (Silva, 2012) mengemukakan bahwa studi tentang kualitas pelayanan di dunia pendidikan telah meningkat perhatiannya seiring dengan permintaan pasar atas pendidikan yang berkualitas. Institusi akademik membutuhkan inovasi berkelanjutan, diversitas struktur, dan menemukan cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya secara lebih efektif (Jain, 2011). Hal ini ditujukan untuk memperoleh keuntungan kompetitif dengan institusi akademik lainnya. Salah satu cara adalah dengan lebih memahami kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan yang telah dirasakan.

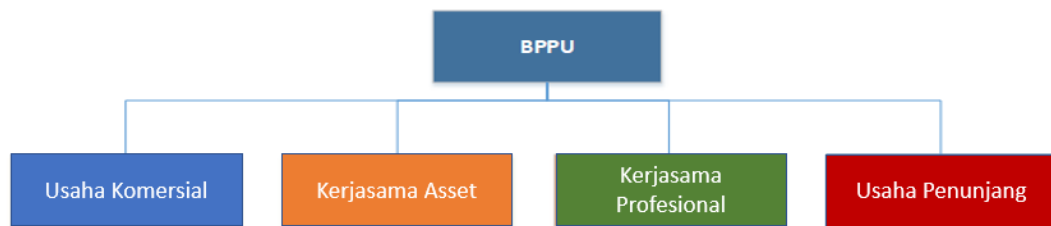
Peningkatan status Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTNBH) pada Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) memberikan keleluasaan atau otonomi sepenuhnya pada PTN dapat menjalankan Tridharma Perguruan Tinggi secara maksimal, baik dalam bidang akademik, pengelolaan keuangan dan SDM dalam

mencapai visi misi PTN tersebut, yang tentunya tetap berujung pada kualitas layanan pada *stakeholders* ITS. Dengan status tersebut, pengelolaan anggaran dilakukan secara mandiri, dimana pemerintah pusat hanya memberikan anggaran rutin dan bantuan operasional rutin. Untuk memenuhi kebutuhan anggaran dalam menjalankan program kerja maka ITS PTNBH harus secara mandiri mampu memenuhi seluruh kebutuhan untuk mencapai Tujuan dan Sasaran dalam Rencana Induk Pengembangan (RIP) ITS untuk mencapai visi dan misinya. ITS PTNBH harus mampu mengali ide inovatif terhadap sumber *revenue generator* untuk memenuhi kebutuhan anggaran PTNBH agar tujuan tersebut tercapai.

Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS) yang berstatus sebagai PTNBH sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2014, pada tahun 2016 membentuk Badan Pengembangan dan Pengelola Usaha (BPPU) sesuai Peraturan Rektor ITS Nomor 10 Tahun 2016. BPPU berfungsi sebagai *revenue generator* bagi ITS yang mempunyai tugas menggalang dan mengelola dana, serta mengembangkan unit usaha.

Pada dasarnya, fungsi *revenue generator* ITS selama ini telah berjalan melalui berbagai kegiatan dalam lingkup kerjasama profesional dari keahlian dan kepakaran Civitas Academika ITS dalam bidang penelitian, pengabdian masyarakat, kerjasama profesional, kerjasama pemanfaatan aset dan usaha penunjang. Namun, dengan perubahan ITS menjadi Perguruan Tinggi Berbadan Huku (ITS PTN-BH), maka lingkup penggalangan dan pengelolaan dana secara institusional menjadi lebih luas lagi terutama dalam bidang usaha komersial. Hal ini perlu penangganan yang serius sehingga mampu meningkatkan kontribusi sumber-sumber pendapatan Non-PNBP dalam mendukung penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi (BPPU, 2016)

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, BPPU ITS secara garis besar menjalankan 4 (empat) struktur kegiatan usaha ITS yaitu Usaha Komersial, Usaha Penunjang, Kerjasama Profesional dan Kerjasama Asset sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1 di bawah ini:



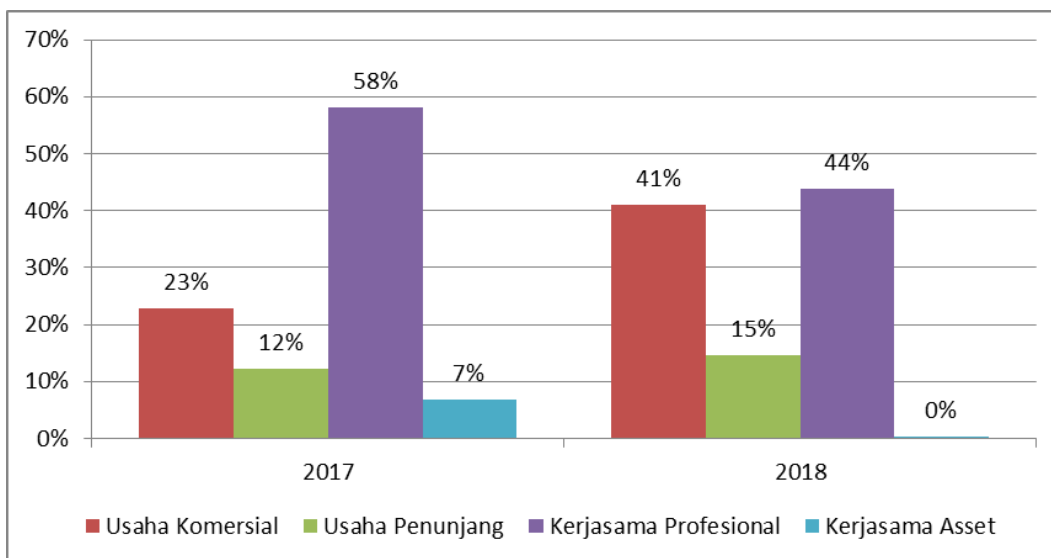
Gambar 1.1 Struktur Usaha BPPU ITS

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, penjelasan bidang usaha BPPU ITS sebagai berikut :

- a. Menjalankan usaha komersial yang sesuai dengan visi dan misi ITS, Usaha Komersial yang didirikan oleh BPPU ITS berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas yaitu PT. ITS Tekno Sains;
- b. Melakukan Kerjasama pemanfaatan fixed asset berupa tanah dan bangunan (Kerjasama Asset),
- c. Memberikan layanan konsultasi dalam bidang keteknikkan dan manajemen teknologi kepada industri yang dikenal sebagai Kerjasama Profesional;
- d. Mengelola usaha-usaha yang ditujukan untuk menunjang kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Usaha Penunjang).

Selama 3 (tiga) tahun terakhir sejak berdirinya BPPU ITS, BPPU telah meraih capaian pendapatan pada 4 (empat) bidang usaha tersebut. Kerjasama profesional merupakan bidang usaha yang mampu memberikan kontribusi pendapatan Non-PNBP terbesar dibandingkan bidang lainnya, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut ini.

Salah satu bidang Usaha BPPU yaitu kerjasama profesional merupakan salah satu usaha yang paling dominan dalam memberikan kontribusi pendapatan Non-PNBP ITS. Kerjasama Profesional merupakan jasa layanan konsultasi dan kepakaran berbagai bidang kelimuan di ITS melalui mekanisme kerjasama dengan instansi Pemerintah daerah/pusat, BUMN/D dan Institusi/Lembaga/Perusahaan Swasta.



Gambar 1.2 Prosentase Capaian Pendapatan Bidang Usaha BPPU ITS

Dari keempat bidang usaha tersebut jumlah kegiatan selama 2 tahun terakhir ditunjukkan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kegiatan Bidang Usaha BPPU

No	Bidang Usaha	2017	2018
1	Usaha Komersial	23	156
2	Kerjasama Pemanfaatan Asset	15 Keg	15 Keg
3	Kerjasama Profesional	359 Keg	458 Keg
4	Usaha Penunjang	9 Unit	9 Unit

Sumber: BPPU ITS, 2019.

Dari jumlah kegiatan tersebut berdasarkan informasi dari BPPU ITS bahwa kerjasama profesional mengalami komplain yang paling banyak, hal ini senada dengan jumlah kegiatan dalam kerjasama profesional. Berdasarkan catatan BPPU ITS selama periode 01 Januari 2019 sampai dengan 31 Juli 2019 dengan total kegiatan sebanyak 262 paket proyek, jumlah komplain sebanyak 100 komplain, dan komplain ini sebagian besar terkait dengan proses pencairan sebesar 50%, proses penagihan sebanyak 25%, proses penawaran sebanyak 20% dan proses lainnya sebanyak 5%. Komplain dari pengguna jasa BPPU tersebut sebagian besar terkait

dengan kecepatan dengan ketepatan dalam memberikan dan menyelesaikan dokumen yang diajukan.

Dalam hal ini, BPPU ITS sebagai pusat administrasi pelaksanaan kerjasama profesional mulai dari proses penawaran, negosiasi, kontrak, penagihan hingga proses pencairan, dalam proses pelayanan administrasi ini BPPU selalu berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik terhadap proyektan atau peneliti kerjasama. Adapun layanan administrasi kerjasama profesional yang diberikan terkait dengan permintaan kelengkapan dokumen dalam pelaksanaan kerjasama profesional yang diperlukan oleh proyektan/peneliti kerjasama, yaitu:

- a. Tahap Penawaran (Copy Dokumen MoU, Surat Penawaran, RAB Penawaran dan Surat Pernyataan Kesanggupan Melaksanakan Pekerjaan, Surat Kuasa Proses Administrasi, Surat Tugas Tim Pelaksana/SK Tim Pelaksana, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM), dan dokumen lain yang dibutuhkan dalam proses penawaran).
- b. Tahap Negosiasi (jika diperlukan : Surat Pernyataan Sanggup Melaksanakan Sesuai Harga Negosiasi, Surat Kuasa Negosiasi, Surat Tugas, Berita Acara Negosiasi, dan dokumen lainnya)
- c. Tahap Kontraktual (SPK, Perjanjian Kerjasama (PKS), Surat Referensi Bank, Surat Jaminan Pelaksanaan / Bank Garansi, Bank Garansi Uang Muka, Pembuatan *Virtual Account (VA)* Bank Mandiri.
- d. Tahap Pelaksanaan Pekerjaan (Surat Tugas, Surat Undangan Rapat, Penyediaan Ruang Rapat, Daftar Hadir Rapat, Berita Acara Pemeriksaan, BAP, BAST, Surat Permintaan Pemeriksaan).
- e. Tahap Penagihan (Surat Pemintaan Pembayaran, Invoice, Kuitansi, E-Faktur, Pembatalan E-Faktur, Revisi E-Faktur)
- f. Tahap Pencairan Dana (Surat Pemintaan Pencairan Ke WR II, Tabel Rekon Perhitungan Pencairan Dana, Surat Pencairan Jaminan Pajak, Surat Pendukung Pencairan).
- g. Tahap Penutupan / *Closing Project* (Review Dokumen Pertanggung Jawabab Keuangan, Arsip *Softfile* Dokumen Laporan Kegiatan, Pengurusan SK BKD Pengabdian Masyarakat)

Sebagaimana penjelasan diatas bahwa dalam proses pemberian layanan kerjasama profesional mendapatkan komplain yang paling banyak dibandingkan bidang usaha lainnya. Oleh karena itu seluruh Pimpinan dan staf BPPU ITS terus berkomitmen untuk untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna layanan BPPU khususnya para peneliti kerjasama profesional.

Untuk itu, BPPU terus berusaha menjaga komitmen dalam peningkatan layanan sesuai tupoksi masing-masing staf dan pimpinan dengan motto 3C3T yaitu Kerja Cepat, Cermat, Cerdas, Tepat, Tuntas dan Tulus. Prinsip kerja 3C3T yang terus ditanamkan kepada semua pimpinan dan staf BPPU ITS. Pencapaian prinsip kerja ini dapat dibuktikan pada capaian kinerja akhir tahun 2017 sangat baik dimana rata-rata tingkat pencapaian kinerja BPPU secara total sebesar 134%. Hal ini tentunya pencapaian yang cukup signifikan bagi BPPU yang merupakan unit baru. Dan pencapaian pendapatan BPPU Tahun 2018 sudah bisa melampaui target *revenue generator* sebesar Rp. 250 M, dimana pencapaian pendapatan total BPPU ITS sebesar 282,56 Milyar atau sekitar 113%.

Untuk mendukung pengelolaan cepat dan tepat maka BPPU telah menyiapkan Sistem Manajemen Informasi (SIM) Kerjasama Profesional untuk pengelolaan kerjasama profesional mulai dari proses tahap penawaran, kontraktual, penagihan dan pencairan. Dengan sistem ini memudahkan dalam proses pengarsipan data dan proses *invoice*/penagihan

Saat ini memang BPPU masih dalam tahap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaiknya, walaupun masih saja ada komplain atas ketidakpuasan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti yang merupakan salah satu dari bagian dari BPPU bermaksud untuk mengetahui sejauhmana gap antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan BPPU khususnya pada peneliti kerjasama yang merupakan pelanggan utama dalam layanan kerjasama profesional ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rumusan strategi kedepan yang harus dilakukan BPPU ITS untuk peningkatan kualitas layanan kerjasama profesional.

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pencapaian target kinerja unit ITS dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang mendorong kepuasan pelanggan dalam proses kerjasama profesional. Melalui metode *Servqual* dengan 5 dimensi Parasuraman akan dapat diketahui *Gap* antara persepsi dan ekspektasi

pelanggan, yang kemudian diklasterkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. selanjutnya usulan rekomendasi dan strategi yang dapat meningkatkan pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan diperoleh dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, kualitas layanan kerjasama profesional di BPPU ITS pada pelanggan khususnya pada proyektan atau peneliti kerjasama dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain hasil kerja cepat, cermat, cerdas, tepat, tuntas dan tulus. Untuk menghadapi persaingan penerimaan kerjasama dengan PTN lainnya pada mitra kerja ITS yang semakin ketat dan keinginan meningkatkan target *revenue generator* dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan layanan BPPU khususnya pada proyektan/peneliti kerjasama dari internal ITS, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus. Dengan demikian, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BPPU ITS?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pihak pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPPU ITS?
3. Bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPPU ITS kepada pelanggan?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa apakah ada kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pihak pelanggan.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pihak pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPPU ITS.

3. Untuk menentukan perbaikan yang harus diprioritaskan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan BPPU ITS.

1.4 Manfaat

Penelitian ini berguna bagi BPPU ITS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pihak pelanggan sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam perumusan strategi di masa mendatang. Selain meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak pelanggan juga dapat meningkatkan pencapaian target *revenue generator* bagi ITS.

Dari sisi keilmuan, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan di bidang kerjasama profesional pada perguruan tinggi yang berstatus PTNBH.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya menganalisis kualitas pelayanan kerjasama profesional, terutama pada pihak pelanggan Internal BPPU yaitu para proyektan atau peneliti kerjasama baik pada ketua tim, anggota tim (tenaga ahli) maupun staf admin yang secara aktif berhubunagn dengan layanan BPPU ITS untuk melaksanakan kerjasama profesional dalam layanan kepakaran dan keahlian dengan para mitra kerjasama ITS baik Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat, BUMN/D, dan lembaga/perusahaan swasta baik nasional maupun internasional.

Untuk mendukung pencapaian tujuan diatas, maka metode yang digunakan dalam menganalisis peningkatan kualitas pelayanan kerjasama profesional di BPPU menggunakan 3 (tiga) metode yaitu :

- a. Metode *Servqual* dengan 5 dimensi parasutaman untuk mengetahui *Gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan,
- b. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, digunakan mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa (Zeithaml VA, 1996) pada kerjasama profesional dalam klasterisasi/kuadran atas variabel-variabel dari 5 Dimensi Parasutaman.

- c. Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk merumuskan hasil klasterisasi metode IPA dalam strategi peningkatan pelayanan kerjasama profesional berdasarkan harapan pelanggan serta rekomendasi pengembangan program kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rincian dari susunan dalam penyusunan penelitian dalam tesis. Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bab 1 Pendahuluan, pada bagian pendahuluan akan dijelaskan tentang latar belakang penyusunan penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat dilakukannya penelitian ini serta batasan masalah dan sistematika penulisan.
- b. Bab 2 Kajian Pustaka, pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian yang berkaitan dengan metode kualitas layanan (*service quality*), Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.
- c. Bab 3 Metode Penelitian, Pada bab ini dijelaskan metode analisis yang dipakai dalam penelitian. Dalam hal ini menjelaskan tentang proses-proses dalam melaksanakan penelitian dan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian.
- d. Bab 4 Hasil Dan Pembahasan, Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian beserta analisis dilanjutkan dengan pembahasan atas temuan-temuan tersebut untuk diperoleh kesimpulan.
- e. Bab 5 Kesimpulan Dan Saran, Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari analisis pada bab-bab sebelumnya dan penyusunan keterbatasan penelitian serta saran atas beberapa hal penting yang ditemukan dalam penelitian untuk dijadikan pertimbangan tindak lanjut dan perhatian khusus terhadap hasil yang diperoleh dalam penelitian ini.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. (Moenir, 2002) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Manajemen pelayanan umum oleh (Moenir, 2002) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan.

Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, (Moenir, 2002) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

1. tingkah laku yang sopan
2. cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. waktu penyampaian yang tepat
4. keramahtamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk:

1 Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

2 Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca inderaan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

3 Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

2.2 Model Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam (Lupiyoadi, 2001)).

Layanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Davis, 2010). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2001). Menurut (Tjiptono, 2001), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Parasuraman adalah *SERVQUAL*. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2001) sebagai berikut:

- 1 *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan

pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

- 2 *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
- 3 *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- 4 *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat sub dimensi, yaitu:
 - a. *Competence* (Kompetensi)
Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
 - b. *Credibility* (Kredibilitas)
Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - c. *Courtesy* (Kesopanan)
Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.
 - d. *Security* (Keamanan/Keselamatan)
Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keraguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

5 *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu :

a. *Access* (Akses)

Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

b. *Communication* (Komunikasi)

Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan)

Tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya.

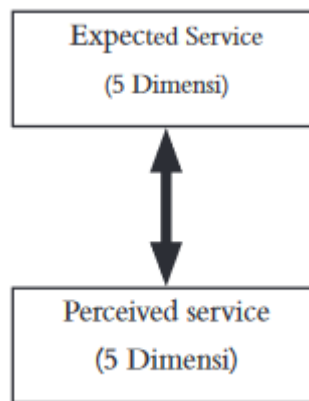
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan dari pelanggan. Ada faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen menurut (Handi, 2002), meliputi:

1. Kualitas produk
2. *Service quality*
3. Faktor emosional
4. Kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Menurut (Hoq, 2010), untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari:

1. *Experience*
2. *Expectation*
3. *Overall satisfaction*

Sedangkan menurut (Wijaya, 2018) bahwa kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi kesenjangan pelayananyang merupakan ketidaksesuaian antara persepsi pelayanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) seperti pada Gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Diagram kesenjangan yang diharapkan konsumen

Sumber: (Wijaya, 2018)

SERVQUAL merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Sebagai pengguna jasa (bukan penyedia jasa), bagian dari konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung gap antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan. Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service}) \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

Q = Kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = Persepsi pelanggan (*perceived service*)

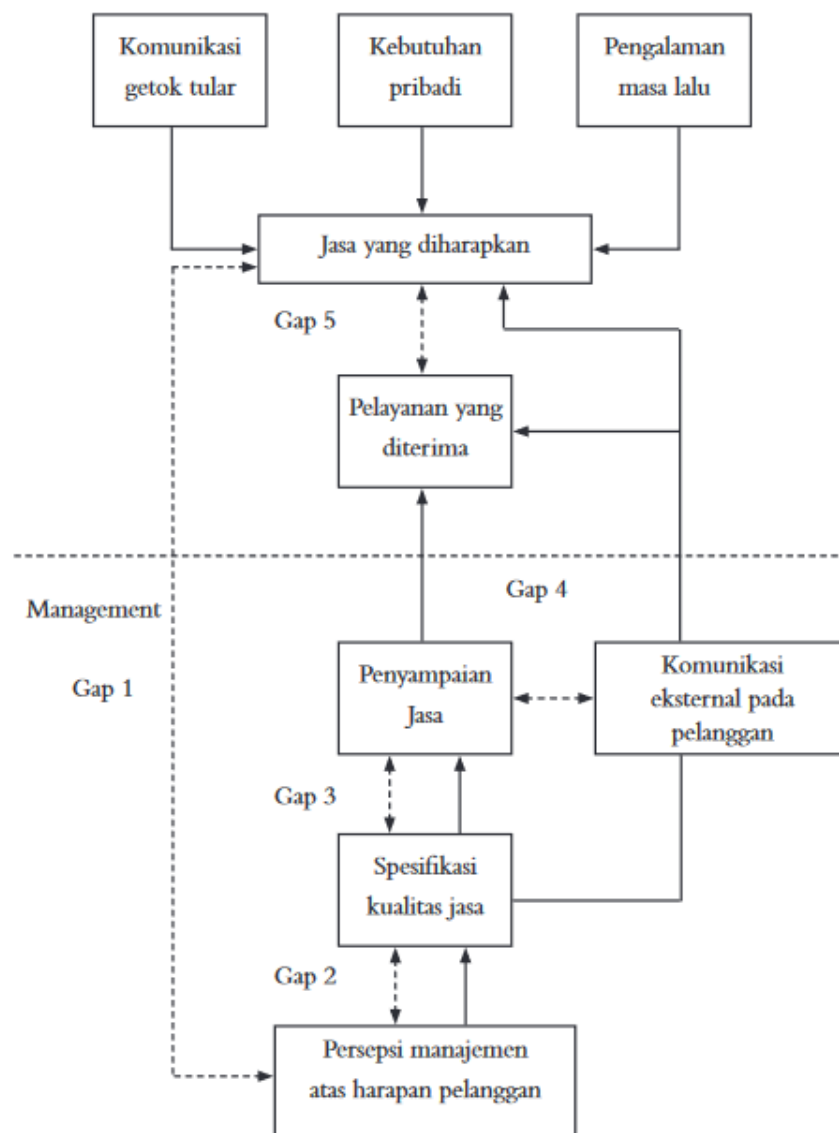
E = Harapan konsumen pada jasa (*expected service*)

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan dan beberapa yang menjadi penyebab munculnya kesenjangan ini adalah:
 - a. Tidak ada interaksi langsung dengan konsumen.
 - b. Tidak ada atau kurang upaya untuk menanyakan harapan konsumen.
 - c. Kurang siap memberi perhatian kepada konsumen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan dengan tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Manajemen tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, dan penyebab timbulnya kesenjangan ini adalah :
 - a. Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani.
 - b. Karyawan merasa berada dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen.
 - c. Salah memilih karyawan.
 - d. Kompensasi dan pengakuan yang kurang baik.
 - e. Kurangnya pemberdayaan serta team work.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Manajemen tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dan penyebab munculnya kesenjangan ini adalah:
 - a. Janji yang terlalu tinggi.
 - b. Kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran.
 - c. Perbedaan kebijakan dan prosedur diantara service outlets.

5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai (*misperceive*) kualitas jasa.

Dalam mengukur kepuasan konsumen berdasarkan kelima dimensi dapat diyakini bahwa organisasi dapat menentukan jawaban atas hambatan yang muncul dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan pada Gambar 2.2 di atas.



Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual

Sumber: (Wijaya, 2018)

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan (Parasuraman Berry Leonard LA, 1990) dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut:

1. *Service quality < Expectation*

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa **pelayanan yang diberikan perusahaan buruk**. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika *service quality* yang diberikan perusahaan lebih kecil dari ekspektasi pelanggan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelanggan.

2. *Service quality = Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan **tidak ada keistimewaan**. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan pelanggan, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan pelanggan.

3. *Service quality > Expectation*

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa **pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan**. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan pelanggan, maka akan membuat kepuasan pelanggan sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

2.3 Model *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen pada industri jasa pelayanan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan SERVQUAL. IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk, dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar.

Menurut Ruhimat (2008), metode IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

Model IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*”, (Martilla, 1977).

IPA digunakan sebagai alat untuk mengembangkan strategi manajemen perusahaan. Dalam esensinya, IPA mengkombinasikan pengukuran pada dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam 2 grid. Kemudian, kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai ekspektasi sebagai sumbu diagonal. Kemudian, menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi itu sebagai pusat pemotongan garis.

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan James dalam (Parasuraman Berry Leonard LA, 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa.

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Model IPA (*Importance Performance Analysis*) dibagi menjadi empat kuadran seperti terlihat pada Gambar 2.3. Menurut (Gambel, 2002), terkait Gambar 2.3 di atas dijelaskan masing-masing sebagai berikut:

a. Prioritas utama (*Concentrate Here*).

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting dibandingkan faktor lainnya, pihak manajemen

berkewajiban memberikan sumber daya yang lebih dan memberikan perhatian yang lebih pada faktor yang berada pada kuadran ini.

b. Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*).

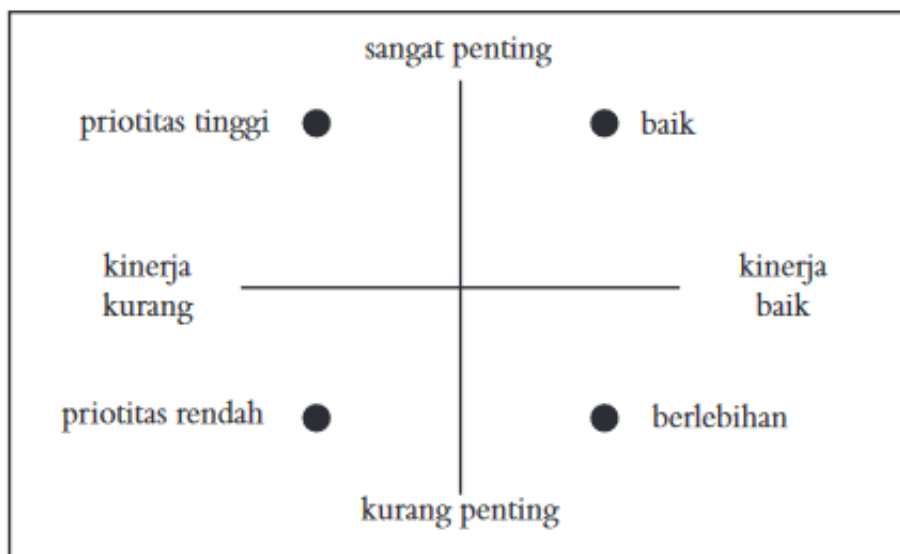
Faktor yang terletak pada kuadran ini dapat dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang untuk kepuasan pelanggan, sehingga pihak atas atau pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa proses kinerja yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. Prioritas rendah (*Low Priority*).

Faktor yang berada pada kuadran ini mempunyai tingkat prioritas yang rendah daripada faktor lainnya, sehingga pihak manajemen tidak perlu lebih memprioritaskan pada faktor ini.

d. Berlebihan (*Possible Overkill*).

Faktor yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan faktor yang terkait pada kuadran ini kepada faktor lain yang membutuhkan prioritas penanganan lebih tinggi dalam performance IPA.

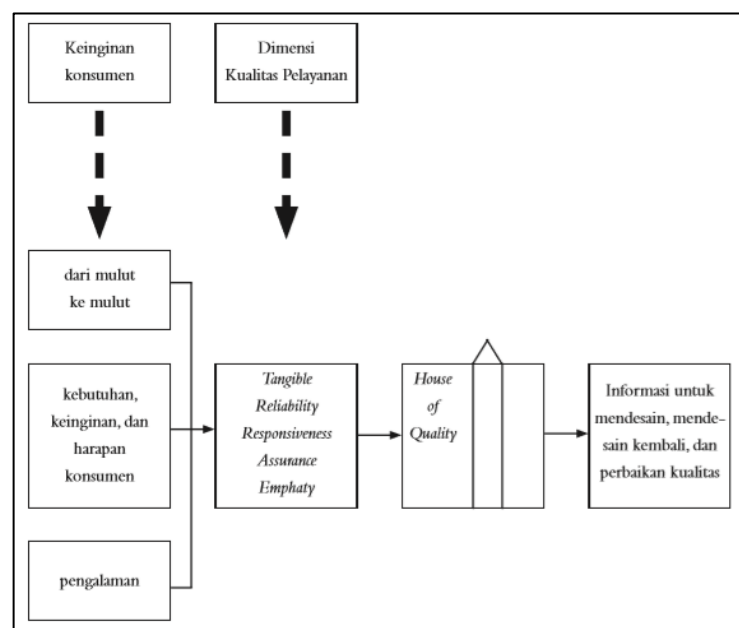


Gambar 2.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep IPA (*Importance Performance Analysis*)

Sumber: (Gambel, 2002)

2.4 Model *Quality Function Deployment* (QFD)

Quality Function Deployment adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). Menurut Behara dan Chase dalam (Fitzsimmons, 1994), *Quality Function Deployment* (QFD) didefinisikan sebagai sistem untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan perusahaan yang memadai pada setiap tahap, dari riset ke desain dan pengembangan produksi, pabrikasi, distribusi, instalasi, dan pemasaran, penjualan, dan layanan. Konsep QFD yang diterapkan yaitu dengan menggunakan instrument *servqual* yang dikemukakan oleh (Parasuraman Berry Leonard LA, 1990) untuk memasukkan input pelanggan (*costumer input*) kedalam proses desain pelayanan dengan memfokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penerapan konsep QFD terhadap desain pelayanan yang berkualitas dapat digambarkan pada Gambar 2.4 di bawah ini.



Gambar 2.4 Penerapan Konsep QFD

Sumber: (Fitzsimmons, 1994)

Menurut (Wijaya, 2018), teknik penyajian penjabaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) memiliki beberapa matriks yang disebut matriks korelasi, atau biasa disebut sebagai *House of Quality (HoQ)*. Matriks ini berisi penjelasan mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan dan langkah-langkah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut. Struktur *House of Quality* dapat dilihat pada Gambar 2.5 di bawah ini.



Gambar 2.5 Model House of Quality

Sumber: (Wijaya, 2018)

Bagian A terdiri dari sejumlah kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh dari penelitian pasar.

Bagian B terdiri dari tiga jenis informasi yang terdiri dari 3 aspek sebagaimana dibawah ini:

- Bobot kepentingan kebutuhan konsumen.
- Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.
- Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa sejenis dari perusahaan pesaing.

Bagian C berisi persyaratan-persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (matrik A).

Bagian D terdiri dari penelitian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen-elemen yang terdapat pada bagian persyaratan teknis (matrik C) terhadap kebutuhan konsumen (matrik A) yang dipengaruhi. Kekuatan hubungan ditentukan dengan simbol tertentu.

Bagian E menunjukkan korelasi antara persyaratan teknis yang satu dengan persyaratan-persyaratan yang lain yang terdapat pada matrik C. Korelasi di antara kedua persyaratan teknis tersebut ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbol tertentu.

Bagian F terdiri dari tiga jenis informasi:

1. Urutan tingkat kepentingan (ranking) persyaratan teknis.
2. Informasi untuk membandingkan kinerja teknis produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan terhadap kinerja produk atau jasa pesaing.
3. Target kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang baru dikembangkan.

Adapun komponen detail *house of quality* adalah sebagai berikut:



- a. *What* adalah keinginan atau kebutuhan konsumen, yang ditempatkan pada bagian A.
- b. *Hows (technical descriptions)* adalah kebutuhan akan desain atau “bahasa teknis” produk atau jasa. Atau, secara sederhana, dapat dikatakan bahwa matrik *Hows* merupakan jawaban yang diberikan perusahaan atau permintaan dalam matrik *What*.
- c. *Corelation matrix*, menjelaskan hubungan antara *What* dan *Hows*. Korelasi ini dapat digambarkan dengan simbol kuat, cukup, dan lemah, yang ditunjukkan dalam tabel 2.1.
- d. *Corelation roof matrix* menggambarkan hubungan antar *Hows*. Hubungan ini berfungsi memetakan *interrelationship* dan *inter independencies* antar rekayasa teknis. Symbol yang digunakan untuk derajat pengaruh teknis dapat ditunjukkan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.1 Simbol Dalam *Corelation matrix*

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
(Kosong)	0	Tidak ada hubungan
	1	Mungkin ada hubungan
	3	Hubungannya sedang
	9	Sangat kuat hubungannya

Sumber: (Wijaya, 2018)

Tabel 2.2 Derajat Pengaruh Teknis

Simbol	Pengertian
	Pengaruh positif sangat kuat
	Pengaruh positif cukup kuat
(kosong)	Tak ada pengaruh
X	Pengaruh negatif cukup kuat
	Pengaruh negatif sangat kuat

Sumber: (Wijaya, 2018)

- e. *Competitive assessment* adalah penilaian produk atau jasa perusahaan tertentu dengan milik pesaing. Selain itu pada tahap ini juga dilakukan penelitian mengenai kondisi kemampuan *technical descriptor* yang telah ditetapkan.
- f. *Customer requirement priorities* adalah prioritas yang diberikan konsumen terhadap kebutuhannya. Dalam tahap ini perhitungannya meliputi:

1. Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*)

Adapun cara menentukan penyesuaian tingkat kepentingan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$I_{adj} = Tk. \text{Kepentingan konsumen} \times IR_{adj} \dots\dots\dots(2.2)$$

2. *Target Value*

Target Value merupakan tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak perusahaan berdasarkan kemampuan dan keinginan atau tuntutan pelanggan.

3. *Improvement Ratio*

Improvement Ratio adalah perbandingan antara *Target Value* dan *customer satisfaction* (tingkat kepuasan pelanggan) dengan rumus:

$$Improvement \ Ratio = \frac{Target \ Value}{Customer \ Satisfaction \ Performance} \dots\dots\dots(2.3)$$

4. *Sales Point*

Nilai *Sales Point* ini mencerminkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan indikator yang bersangkutan. Nilai *Sales Point* yang digunakan yaitu:

1.0 = titik pelayanan rendah

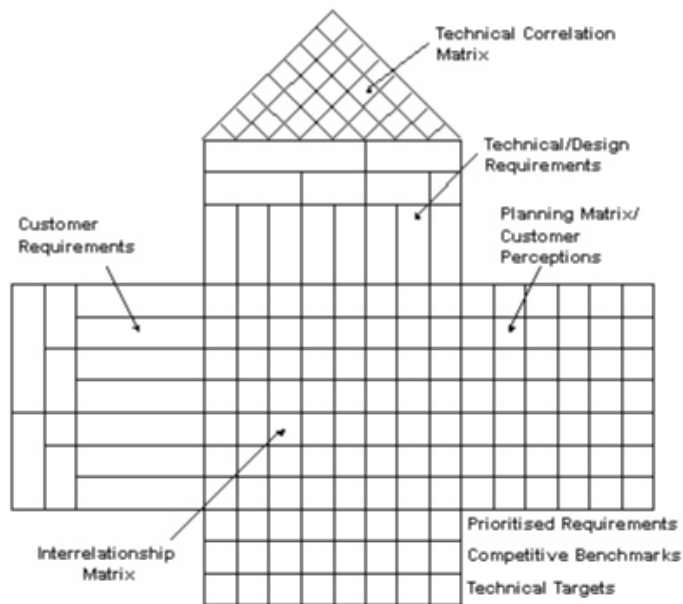
1.2 = titik pelayanan menengah

1.5 = titik pelayanan kuat

5. Nilai *absolute weight and percent*

Absolute Weight and Percent merupakan perhitungan yang melibatkan *importance rating*, *scale-up factor (importance ratio)* dan *sales point*.

Adapun untuk lebih jelas dari komponen detail *House of Quality* dapat dilihat pada Gambar 2.6 di bawah ini.



Gambar 2.6 Komponen Detail *House Of Quality*

2.5 *Focus Grup Discussion (FGD)*

Focus Group Discussion/FGD atau diskusi kelompok terfokus merupakan suatu metode pengumpulan data yang lazim digunakan pada penelitian kualitatif social. Metode ini mengandalkan perolehan data atau informasi dari suatu interaksi informan atau responden berdasarkan hasil diskusi dalam suatu kelompok yang berfokus untuk melakukan bahasan dalam menyelesaikan permasalahan tertentu. Data atau informasi yang diperoleh melalui teknik ini, selain merupakan informasi kelompok, juga merupakan suatu pendapat dan keputusan kelompok tersebut. Keunggulan penggunaan metode FGD adalah memberikan data yang lebih kaya dan memberikan nilai tambah pada data yang tidak diperoleh ketika menggunakan metode pengumpulan data lainnya, terutama dalam penelitian (Lehoux P, 2006).

Karakteristik pelaksanaan kegiatan FGD dilakukan secara obyektif dan bersifat eksternal. FGD membutuhkan fasilitator/moderator terlatih dan terandalkan untuk memfasilitasi diskusi agar interaksi yang terjadi diantara partisipan terfokus pada penyelesaian masalah. (Carey, 1994) menjelaskan karakteristik pelaksanaan metode FGD yaitu menggunakan wawancara semi struktur kepada suatu kelompok individu dengan seorang moderator yang memimpin diskusi dengan tatanan informal dan bertujuan mengumpulkan data atau informasi tentang topik isu

tertentu. Metode FGD memiliki karakteristik jumlah individu yang cukup bervariasi untuk satu kelompok diskusi. Satu kelompok diskusi dapat terdiri dari 4 sampai 8 individu (Kitzinger, 1994); (Twinn, 1998) atau 6 sampai 10 individu (Howard, 1999).

2.6 Penelitian Terdahulu

Pada Tesis ini menggunakan telaah penelitian terdahulu oleh para peneliti sebelumnya untuk dijadikan sebagai referensi dan pengumpulan data penulisan. Adapun penelitian terdahulu yang dapat di jadikan referensi sebagai berikut:

1. (Agyapong, May 2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*” dengan menggunakan metode Analisa Regresi Berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa semua item kualitas layanan; kompetensi, tangibilitas layanan, kesopanan staf, keamanan, komunikasi, dan keandalan adalah prediktor yang baik untuk kepuasan pelanggan.. Bagi para manajer, temuan ini memiliki implikasi penting terkait dengan strategi membangun merek. Indikasi strategi membangun merek yang sukses ditemukan ketika perusahaan memberikan layanan berkualitas relatif terhadap perusahaan lain dalam industri yang sama. Sangat penting bagi Vodafone (Ghana) dan perusahaan telekomunikasi lainnya, oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan pelanggan adalah dengan memberi pelanggan apa yang mereka inginkan dan pada waktu yang tepat. Dengan demikian, mengidentifikasi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan layanan jaringan karena apa yang ditawarkan dapat digunakan untuk memisahkan layanan perusahaan dari pesaing.
2. (Saghier, 2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*Managing Service Quality: Dimensions of service quality: a study in Egypt*”, menggunakan Metode Servqual. Penelitian ini menguji aspek kualitas layanan di hotel-hotel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dampak kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menghasilkan kesuksesan hotel. Lebih jauh lagi, mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan adalah proses berkelanjutan

yang membutuhkan peningkatan kualitas layanan di hotel secara berkelanjutan. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan tentang dimensi kualitas merek hotel seperti "responsif", "keandalan" dan "empati" berkontribusi untuk membangun kepuasan daripada "empati" dan "jaminan". Menariknya, persepsi yang baik tentang respon hotel memprediksi kepuasan yang relatif lebih kuat daripada persepsi reliabilitas dan empati. Oleh karena itu penting bagi manajer di industri perhotelan untuk menerapkan model SERVQUAL untuk pengukuran kualitas layanan, untuk memenuhi harapan para tamu.

3. (Amran Rasli, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul "*Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities*" dengan menggunakan Metode Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa semua item dan konstruk yang mengukur kesenjangan secara signifikan negatif dengan empati mewakili konstruk dengan kesenjangan tertinggi (-0,681), diikuti oleh reliabilitas (-0,693), daya tanggap (-0,670), daya tanggap (-0,670), jaminan (-0,612) dan berwujud (-0,601).
4. (Wahyudi, 2008) dalam penelitiannya yang berjudul "Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapat prioritas yang dianggap penting oleh pasien Partus adalah (1) Ketelitian petugas dalam bekerja, (2) Tindakan cepat saat pasien membutuhkan, (3) Tersedianya bidan dan perawat tetap, (4) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan, (5) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, (6) Prosedur yang tidak berbelit, (7) Pengetahuan dan kemampuan dokter, (8) Perhatian tanpa memandang status, (9) Kemampuan untuk cepat tanggap (10) Letak strategis, (11) Tersedia dokter spesialis, (12) Informasi yang jelas dan mudah dimengerti, (13) Adanya layanan informasi, (14) Ada apotek, (15) Kenyamanan dan ketenangan lingkungan, (16) Ada layanan konsultasi kesehatan, (17) Toilet yang cukup dan bersih, (18) Tempat parkir yang memadai dan aman, (19) Respon baik menerima kritik dan saran, (20) Jemuran memadai, (21) Ruang yang teratur, (22) Mushola yang memadai, (23) Variasi harga kamar, (24) Variasi jenis kamar, (25) Kerapian dan kebersihan petugas. Pengembangan

yang perlu diperhatikan berdasarkan tingkat prioritasnya adalah (1) Pelatihan, training dan seminar kesehatan bagi pegawai. (2) Pelayanan Clening service. (3) Pembinaan moral dengan pendekatan agama bagi pegawai. (4) *Flow chart* prosedur pelayanan yang dipajang. (5) Petunjuk dan papan informasi yang dipajang. (6) Kerja sama dengan rumah sakit lain. (7) Fasilitas peralatan pendukung. (8) Penjadwalan petugas. (9) Layanan 24 jam. (10) Penyediaan tenaga keamanan/Satpam (11) Jadwal tugas yang dipajang. (12) Fasilitas laboratorium (13) Pemberlakuan seragam dan kokard pegawai. (14) Mengganti dan menambah peralatan yang rusak. (15) Layanan konsultasi on call 24 jam. (16) Fasilitas sterilisator. (17) Fasilitas Ambulance. (18) Fasilitas kamar operasi. (19) Perbedaan harga kamar VIP, Teladan dan bangsal. (20) Pengadaan kamar VIP, Teladan dan bangsal. (21) Konsultan full time ditempat. (22) Perawatan alat yang teratur. (23) Penambahan tempat jemuran. (24) Fasilitas instalasi Farmasi. (25) Pengadaan papan reklame. (26) Penambahan lahan parkir. (27) Penambahan fasilitas MCK. (28) Fasilitas Ibadah. (29) Kedekatan dengan fasilitas umum. (30) Adanya Apoteker. (31) Kerja sama dengan Apotek lain. (32) Adanya kotak saran. (33) Lay Out yang dipajang. (34) Fasilitas Laundry. (35) Adanya Taman. (36) Pembatasan waktu kunjungan.

5. (Priyanti, 2004) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata)” dengan menggunakan metode analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis of Service Quality Dimension*), hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan Bank Permata Syariah dengan yang diharapkan oleh nasabah dan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dinilai baik atau telah sesuai dengan nilai sebesar 84,05%. Berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran A, dimana kuadran A dianggap sebagai atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan, karena tingkat harapan yang tinggi, namun tingkat persepsi rendah.

Variabel – variable dari penelitian terdahulu sebagaimana diatas dikelompokkan berdasarkan 5 dimensi Parasuraman sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 2.3 Indikator Penelitian Terdahulu

Indikator	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5
Reliability	layanan yang handal	Staf terlatih dan berpengetahuan luas	dijanjikan untuk melakukan sesuatu dan melakukannya	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	Ketepatan jam operasional
	layanan yang akurat	Menangani keluhan dan masalah dengan anggun	menunjukkan minat yang jujur untuk menyelesaikan masalah	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	Kemudahan melakukan transaksi
		Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan	staf pendukung memberikan layanan tepat waktu yang dijanjikan	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	Ketepatan pencatatan transaksi
		Melakukan layanan tepat pada saat pertama	staf pendukung melakukan layanan dengan benar waktu pertama	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit	Keseriusan dalam memproses pemberian pembiayaan
			staf pendukung mengelola catatan bebas kesalahan		Penawaran produk bank syariah yang ditawarkan
			fakultas menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan		
			fakultas melakukan layanan dengan benar pertama kali		
			fakultas mempertahankan catatan bebas kesalahan		
Respon-siveness	kesediaan untuk membantu pelanggan	Memberikan perhatian individu kepada para tamu	Staf pendukung memberi tahu kapan tepatnya layanan dilakukan	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	Kemampuan bank dalam menanggapi masalah yang timbul
	memberikan layanan yang cepat	Menyediakan layanan yang cepat	Staf pendukung memberi layanan yang cepat	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah

Indikator	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5
		Kesediaan staf untuk membantu para tamu	Staf yang bersedia membantu	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	Kemampuan bank cepat tanggap terhadap keluhan nasabah
		Ketersediaan karyawan saat dibutuhkan	Staf pendukung merespons permintaan setiap saat		Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional bank
			Fakultas memberi tahu persis kapan layanan dilakukan		Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah
			Fakultas memberikan layanan cepat		
			Fakultas siap membantu		
			Fakultas menanggapi permintaan dengan segera		
Competence	memiliki keterampilan				
	memiliki pengetahuan				
Courtesy	Kesopanan				
	rasa hormat,				
	pertimbangan & keramahan personel penghubung				
Feel secure	bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan				
Communication	mendengarkan pelanggannya dan mengakui komentar				
	Memberikan informasi yang dibutuhkan				
Understanding the customer	membuat upaya untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan mereka	kepuasan pelanggan			
Empathy		keramahan staf	Jam operasional nyaman	memberikan perhatian tanpa memandang status	Memberikan perhatian kepada nasabah

Indikator	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5
		menyediakan menu untuk diet	Staf pendukung memberi Anda perhatian individual	respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	Bertanggungjawab terhadap keamanan nasabah
		memahami kebutuhan spesifik tamu	Staf memiliki minat terbaik di hati	kesabaran dalam melayani pasien	Pelayanan yang adil kesetiap nasabah
		perhatian khusus diberikan oleh staf untuk setiap tamu	Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik		Penentuan lokasi yang strategis untuk nasabah bertransaksi
			Fakultas memberi perhatian pribadi		Informasi teknologi dengan e-banking
			Fakultas memiliki minat terbaik di hati		
			Fakultas memahami kebutuhan spesifik		
Assurance		menanamkan kepercayaan pada tamu	merasa aman dalam lingkungan belajar	pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
		kenyamanan ketersediaan layanan	dukungan perilaku staf menanamkan kepercayaan	ketelitian para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
		pengetahuan pekerjaan karyawan	staf pendukung secara konsisten sopan	pelayanan yang sopan dan ramah	Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah
		memberikan tempat yang aman dan terlindungi bagi para tamu	staf pendukung memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan		Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi
			perilaku fakultas menanamkan kepercayaan		Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah
			fakultas konsisten sopan		
			fakultas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan		

Indikator	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5
Compliances					Tidak ada riba, gharar, maisir dalam transaksi
					Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal
					Menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah
					Memberikan informasi yang akurat & terbaru ke nasabah
					Pengelolaan zakat yang amanah
Tangibles	penampilan fasilitas fisik	daya tarik menghias dan desain hotel	menggunakan peralatan dan teknologi modern	letak yang strategis	Penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional bank
	Peralatan	penampilan staf yang rapi dan profesional	fasilitas fisik menarik secara visual	penataan ruang yang teratur	Keberadaan tempat parkir
	Personil	peralatan hotel yang tampak modern dan terawat dengan tenang	bahan menarik secara visual	kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Penataan interior dan eksterior
		ketenangan lingkungan hotel untuk tujuan menginap	staf pendukung berpakaian bagus	kenyamanan dan ketenangan lingkungan	Kebersihan dan kerapian berpakaian karyawan
			anggota fakultas berpakaian bagus	kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	Peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang tertata baik
				adanya variasi jenis kamar	
				adanya variasi harga kamar	
				tersedianya dokter umum dan spesialis	
				adanya layanan informasi	
				tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	

Indikator	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5
				terediannya jemuran umum yang memadai	
				tersediannya apotek	
				tersediannya toilet yang cukup dan bersih	
				tersediannya mushola yang memadai	
				adanya layanan konsultasi kesehatan	
				tersediannya bidan dan perawat tetap	

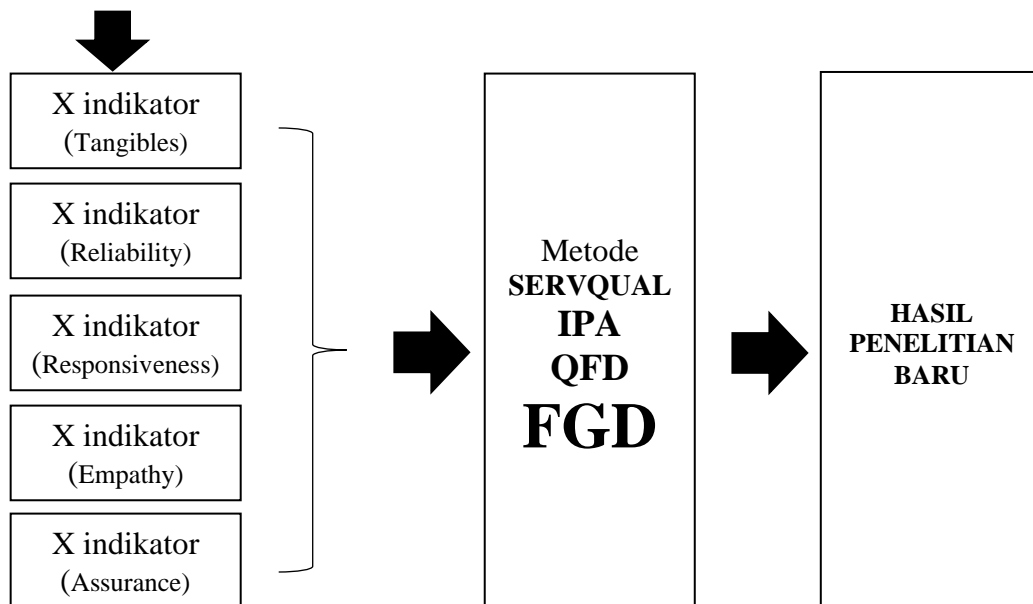
Sumber: Penelitian terdahulu

2.7 Posisi Penelitian

Peneliti mengkaji hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan para peneliti dalam rangka mendapatkan landasan pengetahuan serta perbandingan tentang penelitian yang akan dilaksanakan.

Tabel 2.4 Posisi Indikator Penelitian Terhadap Penelitian Sebelumnya

	Peneliti 1	Peneliti 2	Peneliti 3	Peneliti 4	Peneliti 5	Posisi Penelitian
Tangibles	3 indikator	4 indikator	5 indikator	16 indikator	5 indikator	4 Indikator
Reliability	2 indikator	5 indikator	8 indikator	4 indikator	5 indikator	2 Indikator
Responsiveness	2 indikator	4 indikator		3 indikator	5 indikator	3 Indikator
Competence	2 indikator					
Courtesy	3 indikator					
Feel secure	1 indikator					
Communication	2 indikator					
Understanding the customer	1 indikator	1 indikator				
Empathy		4 indikator	7 indikator	3 indikator	5 indikator	5 Indikator
Assurance		4 indikator	7 indikator	3 indikator	5 indikator	3 Indikator
Compliances					5 indikator	
	(Agyapong, May 2011)	(Saghier, 2015)	(Amran Rasli, 2012)	(Wahyudi, 2008)	(Priyanti, 2004)	Posisi Penelitian
Metode	SERVQUAL	SERVQUAL	SERVQUAL	QFD	IPA	SERVQUAL, IPA & QFD



Gambar 2.7 Posisi Penelitian

Berdasarkan Gambar 2.7 di atas, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, yaitu terletak pada penggunaan metode. Penelitian ini menggunakan gabungan metode yang terdiri dari SERVQUAL, IPA, QFD dan FGD.

Dalam proses Analisa dimulai dari analisa *servqual* untuk mengetahui tingkat kesenjangan (*gap*) antara layanan yang dirasakan oleh pelanggan (*persepsi*) dengan yang diinginkan oleh pelanggan (*ekspektasi*), serta tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan. Berikutnya analisis IPA dengan tujuan untuk merangking berbagai variabel layanan dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan dengan dikelompokkan dalam 4 kuadran yaitu kuadran A (prioritas tinggi untuk ditangani), kuadran B (kondisi layanan baik sehingga harus dipertahankan), kuadran C (prioritas rendah untuk ditangani) dan kuadran D (layanan yang berlebihan). Berikutnya dilakukan analisis QFD untuk mendapatkan indikator prioritas pada *technical response* yang digunakan untuk mengatasi variabel layanan yang masuk dalam kategori prioritas tinggi untuk segera ditangani karena merupakan keinginan pelanggan (*voice of customer*). Untuk memastikan apakah prioritas respon teknis tersebut mampu dilakukan oleh internal BPPU.

Peneliti akan melanjutkan dengan melakukan diskusi (FGD) dengan manajemen internal BPPU dengan tujuan agar indikator prioritas mana yang sangat sesuai diterapkan pada pelayanan di kantor BPPU ITS untuk meningkatkan kualitas layanan kerjasama profesional BPPU ITS.

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan arah pengembangan peningkatan kualitas layanan kerjasama professional yang mampu berdampak pada pencapaian prinsip kerja BPPU yakni 3C3T (Cermat, Cepat, Cerdas, Teliti, Tepat, dan Tuntas), Sehingga BPPU mampu mencapai target kinerjanya, yang salah satunya adalah peningkatan *revenue generator* bagi ITS. Dan tentunya hal ini menjadi dukungan bagi pelaksanaan tridarma Pendidikan tinggi untuk mencapai visi dan misi ITS.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan metode analisis yang dipakai dalam penelitian. Dalam hal ini menjelaskan tentang proses-proses dalam melaksanakan penelitian dan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian.

3.1. Pendekatan Penelitian

Objek penelitian ini adalah pada pelayanan kerjasama profesional kantor BPPU ITS. Studi pendahuluan dilakukan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua tahap, yaitu:

- 1 Studi pustaka

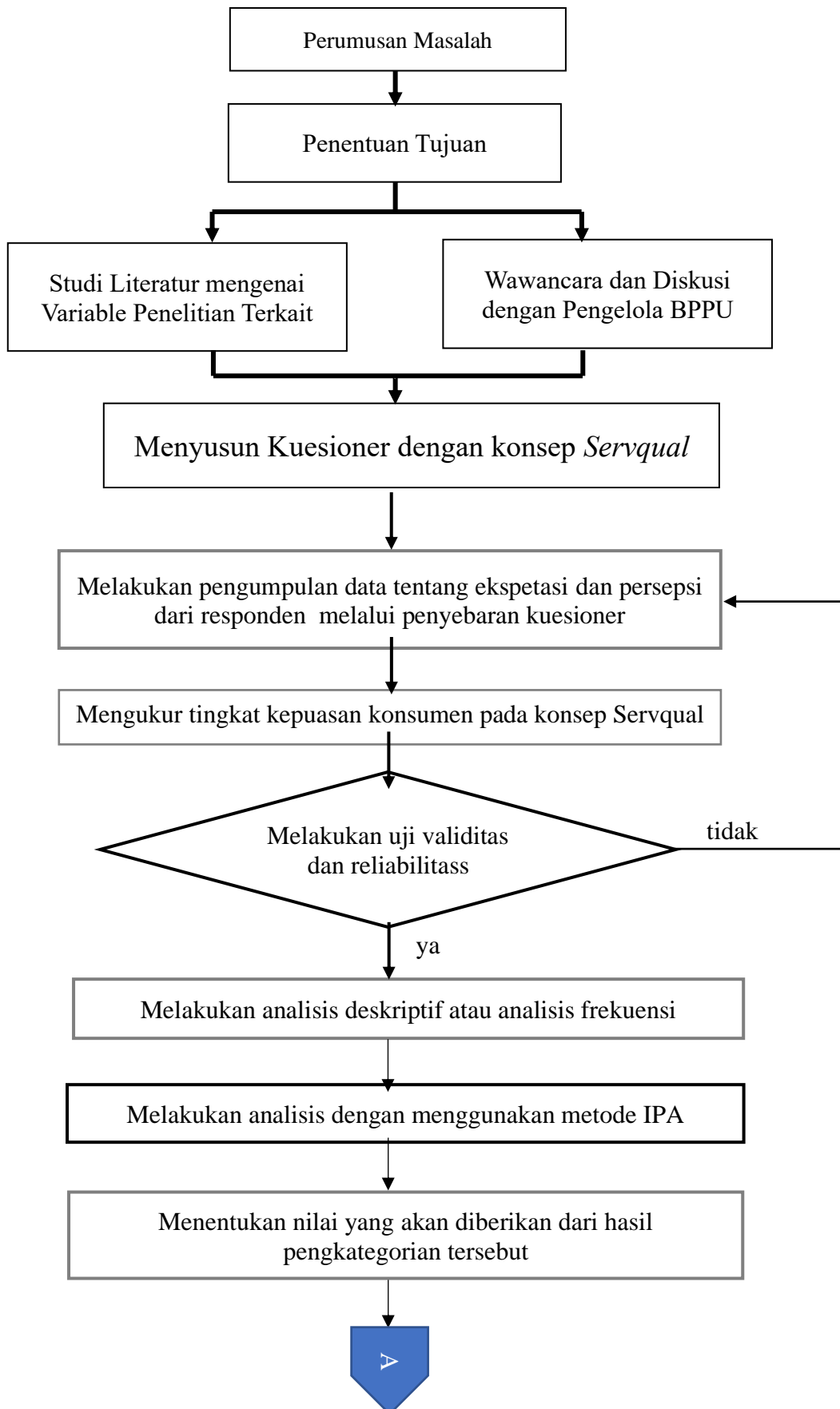
Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Literatur yang digunakan antara lain berupa buku, jurnal, dan tugas akhir yang berisi teori dan aplikasi tentang SERVQUAL, IPA (Importance-Performance Analysis), dan *QFD (Quality Function Deployment)* serta literatur lain yang berkaitan dengan permasalahan.

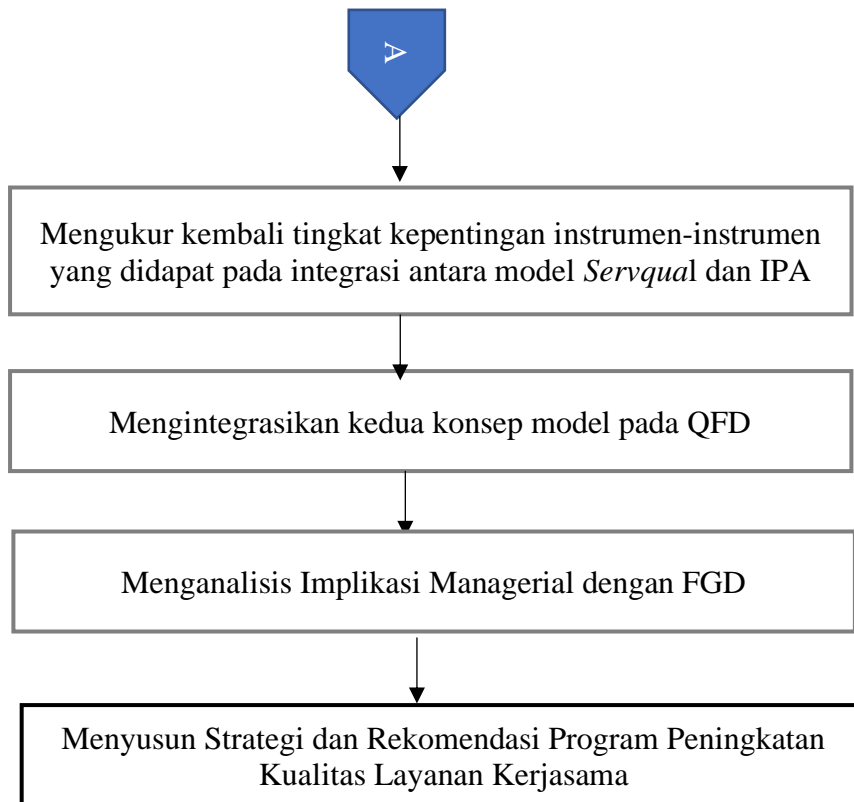
- 2 Studi lapangan

Studi lapangan digunakan untuk melihat langsung sistem layanan kerjasama profesional kantor BPPU ITS. dengan mengumpulkan data sekunder terkait layanan kerjasama profesional di BPPU ITS.

3.2. Diagram Alur Penelitian

Untuk pemecahan permasalahan yang ada, maka diperlukan tahapan penelitian sistematis yang disusun dalam diagram alur penelitian yang terdapat pada Gambar 3.1 di bawah ini.





Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

Populasi diartikan sebagai keseluruhan satuan analisis yang merupakan sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pelanggan yang melakukan kerjasama profesional pada BPPU ITS. Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini diambil dari jumlah kerjasama profesional. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin sebagaimana persamaan di bawah ini (Sugiyono, 2012).

$$n = \frac{N}{1-N.d^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah minimum responden

N = Ukuran populasi

d = *Error* yang digunakan

Namun untuk mempertajam analisis penelitian ini, maka pemilihan sampling disesuaikan dengan dengan jenis kluster jenis jasa konsultasi pada kerjasama profesional yang terdiri dari 6 kluster yaitu desain, kajian/studi/analisis, pelatihan, pengujian, pengawasan/pendampingan, dan penelitian. Dengan rumusan jumlah sampling tersebut diatas dan dengan jumlah kegiatan kerjasama profesional sekitar 400 kegiatan, maka jumlah sampel sekitar 90 responden. Dan pemilihan responden tersebut disesuaikan dengan jenis kluster kerjasama profesional, maka responden masing-masing kluster sebagai berikut:

- a. Desain/Perencanaan (26% = 23 Responden)
- b. Kajian/Analisis (22 % = 20 Responden)
- c. Pelatihan (21 % = 19 Responden)
- d. Pengujian laboratorium (12% = 11 Responden)
- e. Pendampingan/Pengawasan (8 % = 7 Responden)
- f. Penelitian/Studi (11% = 10 Responden)

3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Sugiono (2012) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Setelah semua nilai korelasi untuk setiap pertanyaan diperoleh, kemudian nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai tabel kritik, jika nilai korelasi dari setiap pertanyaan lebih besar dari nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut valid. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument adalah *Product Moment* dari Karl Pearson pada persamaan 3.2 di bawah ini.

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] \cdot [N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Diketahui:

N = Jumlah subjek (responden)

$\sum X_i$ = Jumlah X (skor butir)

$\sum X_i^2$ = Jumlah skor butir kuadrat

$\sum Y_i$ = Jumlah Y (skor butir)

$\sum Y_i^2$ = Jumlah skor faktor kuadrat

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X & Y

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran. Menurut (Suharsimi, 2006) reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisioner dinyatakan reliabel jika memberikan alpha > 0.80 menurut Nunnally (1987). Adapun rumus uji reliabilitas dapat dilihat pada persamaan 3.3 di bawah ini.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots\dots\dots(3.3)$$

Diketahui:

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

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

σt^2 = Varian total

3.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik simpulannya (Sugiyono, 2012). Sedangkan menurut (Suharsimi, 2006) variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sehingga variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Dalam menentukan variabel penelitian, peneliti mengaplikasikan pendekatan Servqual, yakni pemecahan (*break down*) atribut pelayanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh (Parasuraman Berry Leonard LA, 1990), antara lain sebagai berikut:

- a. Tangible*
- b. Emphaty*
- c. Responsiveness*
- d. Reliability*
- e. Assurance*

Penjabaran variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 di di bawah ini.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Referensi /Sumber Pustaka	Dimensi	Variabel		Kode
- Agyapong (2010) - Saghier (2018) - Chen dan Pai (2014) - Kwon dan Chung (2018)	<i>Tangible</i> (Ta)	1	Pengunaan teknologi informasi yang dimiliki mampu mendukung layanan	Ta1
		2	Penataan Interior ruang kantor	Ta2
		3	Penampilan dan kerapian staf	Ta3
		4	Kebersihan dan kenyamanan ruang	Ta4
- Saghier (2018) - Chen dan Pai (2014)	<i>Emphaty</i> (Em)	5	Jalinan hubungan dengan pelanggan	Em1
		6	Kejelasan Prosedur pelayanan	Em2
		7	Penyediaan waktu untuk konsultasi	Em3
		8	Keadilan (perlakuan sama) pada semua pelanggan dalam pelayanan	Em4
		9	Tanggapan pimpinan dan staf BPPU ITS terhadap saran dan keluhan dari pelanggan	Em5
- Saghier (2018) - Chen dan Pai (2014) - Lee dan Chen (2015)	<i>Assurance</i> (As)	10	Kejujuran staf dalam memberikan informasi	As1.
		11	Keramahan staf dalam memberikan pelayanan	As2
		12	Kemampuan memberikan penjelasan pengelolaan kerjasama	As3
- Saghier (2018) - Chen dan Pai (2014)	<i>Responsiveness</i> (Rs)	13	Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan	Rs1
		14	Kecepatan waktu pelayanan dokumen kerjasama profesional	Rs2
		15	Responsif dalam membantu menyelesaikan kebutuhan administrasi kerjasama	Rs3
- Agyapong (2010), - Saghier (2018) - Chen dan Pai (2014)	<i>Reliability</i> (Rb)	16	Ketepatan dan kevalidan pencatatan data dalam dokumen kerjasama profesional	Rb1
		17	Mampu menjaga reputasi/nama baik unit	Rb2

3.5. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada tahap ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan kerjasama profesional yang diberikan oleh BPPU ITS dalam bentuk tingkat harapan (*expected*) dan tingkat yang dirasakan (*perceived*) dmasing-masing variabel tersebut.

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui prioritas atas tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan dalam bentuk harapan (*expected*) atas kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*). Serta melakukan perencanaan peningkatan pelayanan kerjasama profesional di BPPU ITS di masa mendatang, sehingga harapannya jumlah pelanggan kerjasama profesional dapat meningkat yang dapat berdampak pada peningkatan pendapatan (*revenue*) bagi ITS.

Dalam kuisisioner, skala yang digunakan adalah skala *Likert*, yaitu skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Skala yang digunakan untuk data kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*). adalah:
 - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
 - 2 = Tidak Puas (TP)
 - 3 = Cukup Puas (CP)
 - 4 = Puas (P)
 - 5 = Sangat Puas (SP)
- b. Skala yang digunakan untuk data bentuk harapan (*expected*) atas kualitas layanana dalah:
 - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
 - 2 = Tidak Puas (TP)
 - 3 = Cukup Puas(CP)
 - 4 = Puas (P)
 - 5 = Sangat Puas (SP)

Secara umum penyusunan kuisisioner terdiri dari dua bagian pokok, sebagai berikut:

- a. *Tingkat Kepuasan*. Kuisisioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan (persepsi) oleh pelanggan terhadap layanan yang dirasakan.
- b. *Tingkat Harapan* Kuisisioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur tingkat harapan (ekspektasi) pelanggan terhadap atribut pelayanan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

Tabel 3.2 Contoh Form Penilaian Tingkat Pengukuran Skala

Variabel	Kode	Tingkat Kategori	
		Persepsi	Ekspektasi
Ta	Ta1	STP – SP 1 - 5	STP – SP 1 - 5
	Ta2		
	Ta3		
	Ta4		
Em	Em1	STP – SP 1 - 5	STP – SP 1 - 5
	Em2		
	Em3		
	Em4		
	Em5		
As	As1	STP – SP 1 - 5	STP – SP 1 - 5
	As2		
	As3		
	As4		
Rs	Rs1	STP – SP 1 - 5	STP – SP 1 - 5
	Rs2		
	Rs3		
	Rs4		
Rb	Rb1	STP – SP 1 - 5	STP – SP 1 - 5
	Rb2		
	Rb3		

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(3.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(3.5)$$

Dimana:

- \bar{X} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh variabel
- \bar{Y} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh variabel
- k = banyaknya variabel yang mempengaruhi konsumen

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 3.6 dan 3.7 sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(3.6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(3.7)$$

Dimana:

- \bar{X} = skor rata-rata persepsi / *performance*
- \bar{Y} = skor rata-rata harapan / *importance*

Kemudian dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.6. Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Tahapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada penelitian ini ada beberapa langkah sebagai berikut :

a) Langkah (1). Membuat diagram untuk mengelompokkan *customer issue* berdasarkan *voice of customer* (WHATs).

Pada fase ini *customer needs* (WHATs) merupakan masukan utama dalam HOQ yang menunjukkan daftar prioritas permintaan pelanggan dasar (persyaratan dan kebutuhan) yang biasanya dinyatakan dalam istilah yang tidak jelas dan tidak tepat yang ditunjukkan seperti pada tabel 3.4.

Pada dasarnya QFD ini merupakan Analisa lanjutan dari Analisa IPA, maka yang masuk dalam daftar *customer needs (WHATs)* ini adalah variabel-variabel yang masuk dalam kategori A yaitu kategori yang harus menjadi prioritas tinggi (*Concentrate Here*) oleh Manajemen Internal BPPU ITS harus diperhatikan untuk dicarikan solusi sehingga menjadi langkah-langkah strategi untuk melakukan perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan sehingga dapat mengurangi keluhan atau komplain pelanggan.

Tabel 3.3 Matrik Kebutuhan Konsumen (Whats)

Customer Requirements (What)	

b) Langkah (2) Menyusun Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Dalam matrik perencanaan yang dianalisis adalah data mengenai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan (*importance rating*), target, penentuan *improvement ratio/scale-up factor*, *sales point*, *absolute weight* dan *relative absolute weight and percent* (Wijaya, 2018). Rumusan diatas mendapatkan bobot relatif (*relative absolute weight and percent*) dalam satuan persen yang menjadi dasar penilaian skala prioritas respon teknis (*technical response*) sebagai hasil dari Analisa QFD.

c) Langkah (2) Membuat Daftar *Technical Descriptor (Hows)*

Voice of Customer merupakan pelayanan yang harus diberikan jawaban atau solusi oleh manajemen internal BPPU ITS selaku pengelola layanan kerjasama profesional yaitu berupa rekayasa atau respon teknis (*technical response -Hows*). Rekayasa teknis merupakan respon pihak perusahaan terhadap keinginan pelanggan (*Voice of Customer*). Untuk itu respon teknis ini harus merupakan hasil diskusi peneliti dengan internal manajemen BPPU ITS.

Tabel 3.4 Matrik Respon Teknis (*Hows*)

<i>Technical Descriptor (Hows)</i>	Respon Teknis 1
	Respon Teknis 2
	Respon Teknis 3
	Respon Teknis 4
	Respon Teknis 5
	Respon Teknis 6
	Respon Teknis 7
	Respon Teknis 9
	Respon Teknis n +1

Sumber: Olahan Peneliti

d) Langkah (3). Mengembangkan hubungan antara Matrik *Whats* dan Matrik *Hows*

Matrik *Whats* merupakan pertanyaan dan matrik *Hows* merupakan jawaban, sehingga dari kedua matrik ini akan terjadi hubungan. Dengan penilaian menggunakan simbol sebagaimana ditunjukkan dalam Bab II.

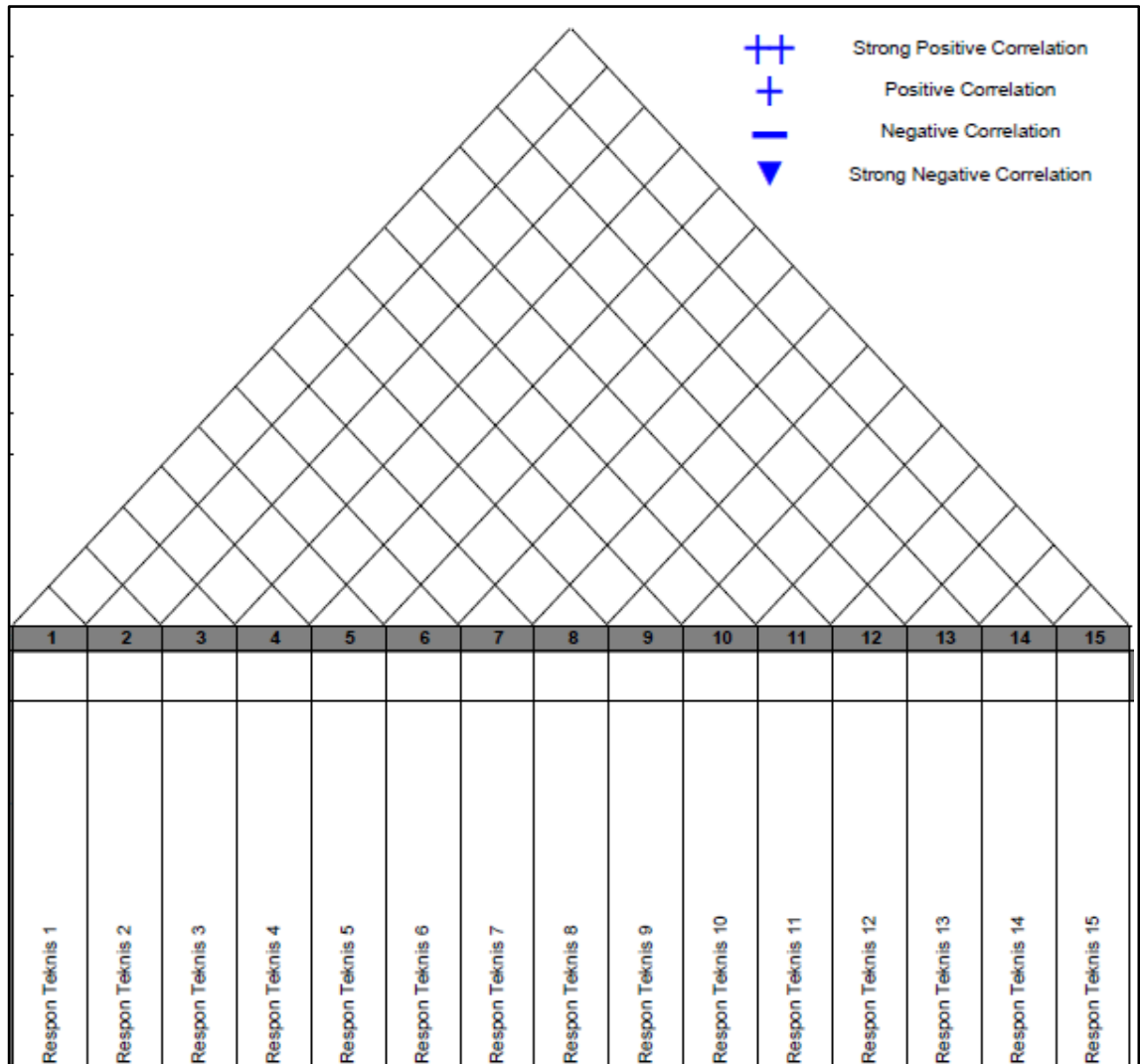
Quality Characteristics (a.k.a. "Functional Requirements" or "Hows")									
Demanded Quality (a.k.a. "Customer Requirements" or "Whats")	Respon Teknis 1	Respon Teknis 2	Respon Teknis 3	Respon Teknis 4	Respon Teknis 5	Respon Teknis 6	Respon Teknis 7	Respon Teknis 8	Respon Teknis 9
Variabel Layanan Kuadran A Diagram IPA : prioritas tinggi									
Variabel Layanan Kuadran A Diagram IPA : prioritas tinggi									
Variabel Layanan Kuadran A Diagram IPA : prioritas tinggi									
Variabel Layanan Kuadran A Diagram IPA : prioritas tinggi									

Gambar 3.2 Matrik antara *Whats* dengan *Hows*

e) Langkah (4). Mengembangkan Hubungan Antar Matrik *Hows*

Matrik *Hows* merupakan alternatif jawaban dari pertanyaan *Whats* yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Hubungan itu bisa saling mempengaruhi atau saling bertentangan. Pengimplementasian kebijakan yang diambil

harus memperhatikan aspek ini. Bila kebijakan saling mendukung, tentu akan sangat menguntungkan dalam mencapai tujuan. Tetapi bila kebijakan yang diambil saling bertentangan, maka hasil yang akan dicapai tidak optimal. Pengisian hubungan antara respon teknis dengan menggunakan simbol sebagaimana ditunjukkan dalam gambar 3.3.



Gambar 3.3 Hubungan Antar Matrik *How's*

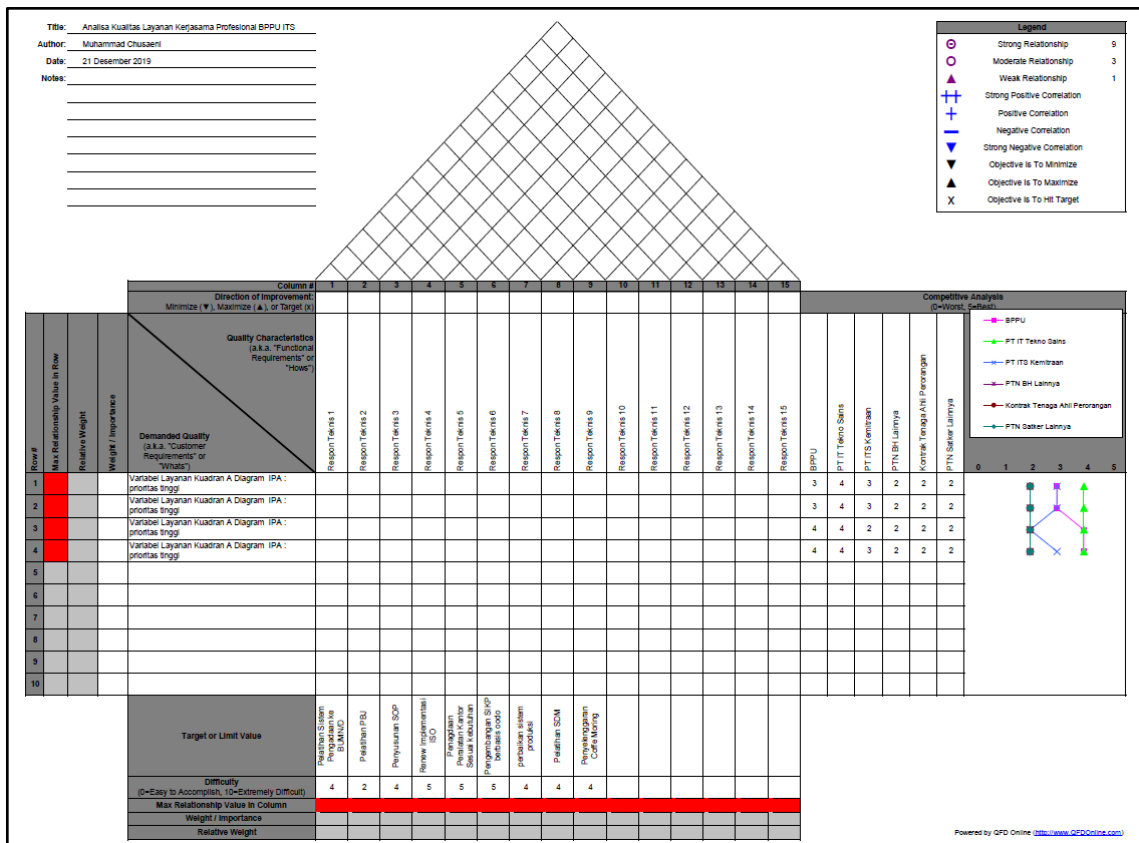
f) Langkah (6) Mengembangkan *House of Quality (HoQ)*

Pengembangan *House of Quality (HoQ)* pada dasarnya adalah diagram QFD secara utuh yang bertujuan menentukan bobot untuk *priorized technical description* yang merupakan hasil pengambilan keputusan untuk

menentukan rencana strategi perbaikan atas permintaan perbaikan pelanggan. Rumusan penentuan bobot respon teknis (*priorized technical description atau technical response weight*) berdasarkan rumusan pada bab sebelumnya. Model perhitungan bobot respon teknis sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 3.5. Dan diagram QFD secara total dapat dilihat pada Gambar 3.4.

Tabel 3.5 Perhitungan *Relative Weight Technical Response*

No	Respon Teknis	Whats	<i>Relative Weight Cos Req</i>	<i>Relationship</i>	<i>Weight Technical</i>	<i>Weight Technical total</i>	<i>Relative Weight Response Tech</i>	Rank
			a	B	$c = a \times b$	$d = \text{jumlah } c$	$e = c / \text{total} * 100$	
1	Respon Teknis 1	Customer Requirement 1						
		Customer Requirement 2						
		Customer Requirement 3						
2	Respon Teknis 2	Customer Requirement 2						
		Customer Requirement 3						
		Customer Requirement 5						
3	Respon Teknis 3	Customer Requirement 1						
		Customer Requirement 3						
		Customer Requirement 5						
4	Respon Teknis 4	Customer Requirement 6						
		Customer Requirement 5						
5	Respon Teknis N+1	Customer Requirement 4						
		Customer Requirement 3						



Gambar 3.4 Gambar Diagram QFD

3.8 Metode *Focus Group Discussion* (FGD) Dengan Internal Manajemen BPPU

Sebagai tindak lanjut dari pengujian hasil Analisa QFD, maka perlu diuji kembali prioritas respon teknis (*prioritized technical response*) sebagai strategi pengembangan untuk peningkatan kualitas layanan kerjasama profesional BPPU ITS dengan metode Focus Group Discussion (FGD) pada Pengelola Kerjasama BPPU yang terdiri atas Manager Senior (Kepala Bagian), Manager Yuniior (Kepala Subbagian), Koordinator Layanan (Bendahara) dan beberapa staf pelaksana layanan kerjasama profesional yang berhubungan langsung dengan pelanggan). Para nara sumber dalam FGD dipilih dengan kriteria sebagai berikut:

1. Peserta dipilih yang benar-benar relevan (atau berpengalaman) dengan persoalan yang dikaji.

2. Semakin homogen, sebenarnya semakin tidak perlu diadakan FGD maksudnya apabila peserta diskusi mempunyai umur dan pekerjaan yang sama maka hasil pekerjaan FGD tersebut tidak obyektif.
3. Semakin heterogen maka semakin sulit untuk menganalisis hasil FGD, karena variasinya terlalu besar maksudnya apabila rentan usia terlalu jauh maka peneliti akan sulit mengolah hasil FGD karena perbedaan pandangan masalah yang diteliti akan sangat bervariasi.
4. Pengalaman dalam hal materi yang hendak dipahami sebaiknya ada heterogenitas (walaupun tidak terlalu besar), sedangkan faktor lain seperti agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi dapat sangat homogen.

Untuk itu FGD ini dilakukan oleh Pengelola Manajemen BPPU yang berjumlah 9 orang yang mempunyai fungsi / peran dalam proses layanan kerjasama professional :

1. Kepala Bagian Tata Usaha BPPU merupakan koordinator seluruh proses ketata usahaan dan keuangan pada BPPU, dan melakukan pengecekan dokumen kerjasama professional sebelum approval kepala BPPU, sudah bertugas di BPPU selama 4 Tahun.
2. Kepala Sub Bagian Usaha BPPU, melakukan pengawasan secara langsung proses layanan kerjasama professional, mulai dari proses inisiasi, penawaran, kontraktual, penagihan, dan pencairan ke pelanggan (proyektan), sudah bertugas di BPPU selama 4 Tahun.
3. Bendahara BPPU/Koordinator Divisi Keuangan, melakukan koordinasi proses penagihan, penerbitan dokumen pajak dan pencairan ke proyektan, sudah bertugas dalam layanan kerjasama professional selama 7 tahun.
4. Koordinator Layanan Produksi Dokumen Kerjasama, melakukan koordinasi dan pembagian tugas pembuatan dokumen administrasi kerjasama, sudah bertugas dalam layanan kerjasama professional selama 15 tahun.
5. Koordinator Layanan Kerjasama Asset, koordinator usaha BPPU lainnya yaitu kerjasama pemanfaatan asset yang diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan perbaikan dari sisi bidang lain, dalam rangka proses *check and balance*, sudah bertugas di BPPU selama 5 tahun.

6. Koordinator Layanan Usaha Komersial, koordinator usaha BPPU lainnya yaitu kerjasama usaha komersial (PT UTAMA) yang diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan perbaikan dari sisi bidang lain, dalam rangka proses *check and balance*. Sudah bertugas dalam layanan kerjasama profesional sebelum bertugas dalam usaha komersial selama 8 tahun.
7. Staf Perpajakan Divisi Keuangan, bertugas untuk membuat kelengkapan dokumen pajak kerjasama profesional, masukan dari staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau pengguna layanan kerjasama profesional juga diperlukan dalam usaha peningkatan layanan kerjasama professional, sudah bertugas di layanan kerjasama profesional selama 3 tahun.
8. Staf Administrasi umum dalam Divisi Layanan Produksi Dokumen Kerjasama, yang bertugas membuat dan melengkapi dokumen yang diperlukan dalam proses kerjasama profesional dengan mitra kerjasama ITS. Sudah bertugas dalam layanan kerjasama profesional selama 3 tahun.
9. Staf Pencairan dalam Divisi Keuangan, bertugas membuat dan menyiapkan dokumen pencairan yang diperlukan dalam proses pengajuan pencairan ke Wakil Rektor II dan diproses di Biro Keuangan ITS. Sudah bertugas dalam layanan kerjasama profesional selama 5 tahun.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil dan pembahasan analisis peningkatan kualitas pelayanan kerjasama profesional di perguruan tinggi XYZ berbasis servqual, *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) (studi kasus: layanan kerjasama profesional di BPPU ITS)

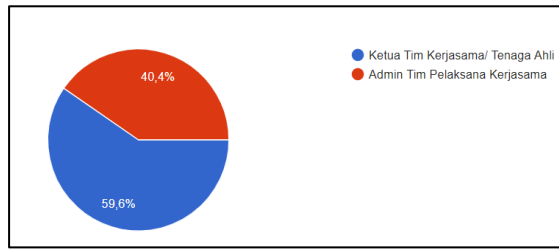
4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner secara online yang memanfaatkan fasilitas dari *google form* dengan didasarkan pada 5 dimensi kualitas layanan menurut parasuraman. Penyusunan indikator atau variabel dari kualitas layanan disusun berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disesuaikan dengan kondisi layanan kerjasama profesional di BPPU ITS.

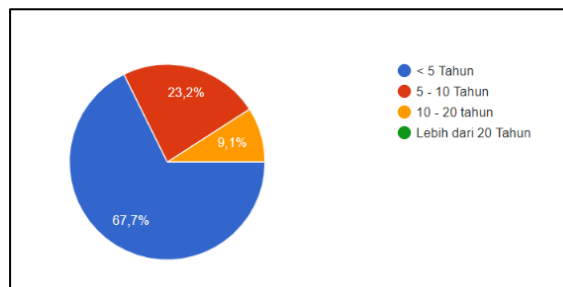
Pengguna layanan kerjasama profesional yaitu para ketua tim dan admin tim pelaksana kerjasama profesional akan menilai variabel dalam kuesioner atas persepsi dan harapan (ekspektasi) 5 dimensi parasuraman (*TERRA-Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, Assurance*). Dalam penelitian ini menggunakan penilaian skala (skala *likert*) untuk menyatakan persepsi dan ekspektasi pengguna layanan kerjasama profesional yang diberi bobot yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
- 2 = Tidak Puas (TP)
- 3 = Cukup Puas (CP)
- 4 = Puas (P)
- 5 = Sangat Puas (SP)

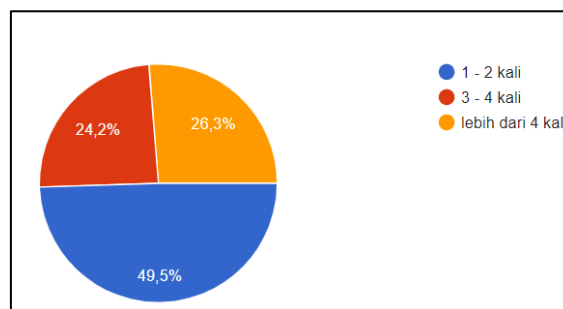
Sebagaimana rumusan sampel pada Bab III, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 101 responden dengan sebaran jenis kelamin dan umur sebagaimana berikut ini:



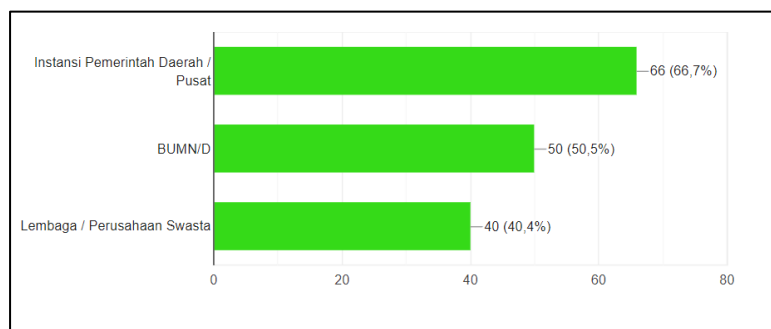
Gambar 4.1 Sebaran Responden Menurut Jenis Pelanggan/Proyektan



Gambar 4.2 Sebaran Responden Menurut Waktu Pengalaman Melakukan Kegiatan Kerjasama Profesional



Gambar 4.3 Sebaran Responden Menurut Frekuensi Melakukan Kerjasama di BPPU



Gambar 4.4 Sebaran Responden Menurut Jenis Mitra Kerjasama

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk menilai kelayakan variabel atau atribut dalam kuesioner dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan data dalam sebuah penelitian, maka harus dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dilakukan pada setiap variabel yang menjadi pertanyaan, dengan ini kita dapat mengetahui variabel-variabel yang valid dan tidak valid, sehingga variabel yang tidak valid tersebut tidak digunakan dalam analisis penelitian ini. Koefisien uji validitas dapat diukur dengan koreksi *person product moment r*. Nilai *r* hitung dibandingkan dengan *r* tabel *product moment* pada taraf signifikan 5%. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel 5%, maka variabel tersebut valid. Dengan cara melihat jumlah sampel sebanyak 101 dan *degree of freedom (df) = 101-2 = 99*, maka dapat diketahui bahwa dengan taraf signifikan 5% dan nilai *r* tabel adalah 1,66.

Uji Realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh variabel pertanyaan. Uji ini untuk menilai konsistensi dan kestabilan responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan variabel. Menurut (Suharsimi, 2006) uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, untuk nilai $\alpha > 0.80$ (Nunnaly, 1987). Hasil uji validitas dan reabilitas hasil kuesioner penelitian ini sebagaimana tabel 4.1 berikut ini.

Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua variabel dapat dikatakan valid karena tidak ada *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel (1.66), dimana untuk detail uji validitas dapat dilihat pada lampiran 2. Selanjutnya untuk uji reabilitas didapat nilai α sebesar 0,896 atau 99,6 % yang lebih besar dari nilai α (80%). Dengan demikian data kuesioner ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisa penelitian ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Penelitian

No	Dimensi	Variabel	Uji Validitas				Uji Reabilitas	
			Pearson	r hitung	r tabel	Status	Var Variable	Total Var
1	Tangible (Ta)	Ta.1	0,81	13,75	1,66	VALID	0,68	9,17
2		Ta.2	0,80	13,36	1,66	VALID	0,53	
3		Ta.3	0,82	14,19	1,66	VALID	0,59	
4		Ta.4	0,77	12,16	1,66	VALID	0,58	
5	Emphaty (Em)	Em.1	0,70	9,99	1,66	VALID	0,69	
6		Em.2	0,58	7,24	1,66	VALID	0,39	
7		Em.3	0,66	8,79	1,66	VALID	0,40	
8		Em.4	0,79	13,08	1,66	VALID	0,63	
9		Em.5	0,90	20,44	1,66	VALID	0,74	
10	Assurance (As)	As.1	0,68	9,39	1,66	VALID	0,48	
11		As.2	0,63	8,20	1,66	VALID	0,37	
12		As.3	0,59	7,28	1,66	VALID	0,31	
13	Responsiveness (Rs)	Rs.1	0,55	6,68	1,66	VALID	0,38	
14		Rs.2	0,47	5,33	1,66	VALID	0,47	
15		Rs.3	0,77	12,21	1,66	VALID	0,58	
16	Reliability (Rb)	Rb.1	0,85	16,55	1,66	VALID	0,69	
17		Rb.2	0,80	13,21	1,66	VALID	0,68	
							Var Total	81,37
							Alpha	0,90
							Status	Reliable

4.3 Pengolahan Data *Service Quality* (*Servqual*)

Selanjutnya setelah data kuesioner diatas memenuhi hasil uji validitas dan reabilitas, dengan hasil bahwa data kuesioner tersebut valid dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Maka selanjutnya data tersebut digunakan untuk analisis nilai kesenjangan (gap) dengan metode *servqual* untuk menentukan tingkat kesenjangan antara persepsi yang diterima oleh pengguna layanan kerjasama profesional dengan harapan (ekspektasi) yang diinginkan. Hasil pengolahan analisis gap pengguna layanan kerjasama profesional sebagaimana tabel 4.2.

Berdasarkan Tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa hasil analisis Gap pada dimensi *servqual* menunjukkan bahwa semua variabel bernilai negatif, artinya

pada dasarnya secara umum belum merasa puas dengan pelayanan pengelolaan kerjasama profesional BPPU ITS. Namun perlu dilihat lagi seberapa besar tingkat kesenjangan tersebut antara persepsi dan ekspektasi, yang akan dievaluasi dengan metode IPA yang akan dibahas selanjutnya.

Tabel 4.2 Hasil Analisa Gap Servqual Antara Persepsi Dan Ekspektasi

No	Dimensi	Kode Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	<i>Tangible (Ta)</i>	Ta.1	3,228	4,020	-0,792
2		Ta.2	3,653	4,178	-0,525
3		Ta.3	3,475	4,099	-0,624
4		Ta.4	3,505	4,059	-0,554
5	<i>Emphaty (Em)</i>	Em.1	2,911	4,208	-1,297
6		Em.2	2,842	4,366	-1,525
7		Em.3	3,317	4,317	-1,000
8		Em.4	3,059	4,069	-1,010
9		Em.5	3,356	4,040	-0,683
10	<i>Assurance (As)</i>	As.1	3,574	4,267	-0,693
11		As.2	3,594	4,307	-0,713
12		As.3	3,178	4,436	-1,257
13	<i>Responsiveness (Rs)</i>	Rs.1	3,317	4,386	-1,069
14		Rs.2	2,416	4,416	-2,000
15		Rs.3	3,426	4,020	-0,594
16	<i>Reliability (Rb)</i>	Rb.1	3,208	4,050	-0,842
17		Rb.2	3,436	4,109	-0,673

Berdasarkan hasil Analisa *servqual* sesuai Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa semua variabel layanan terdapat gap atau kesenjangan antara layanan yang dirasakan oleh pelanggan (persepsi) dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan (ekspektasi). tingkat kesenjangan kepuasan pengguna jasa layanan kerjasama profesional antara persepsi dan harapan yang paling besar adalah Rs.2 (kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan) dan gap besar lainnya yaitu Em.2 (Kejelasan prosedur), Em.1 (Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik) serta As.3 (Kemampuan memberikan

rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional). Hal ini tentunya berkesesuaian dengan apa yang sudah disampaikan dalam latar belakang penelitian ini bahwa adanya komplain terkait kecepatan dan ketepatan dalam layanan kerjasama profesional. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi pengelola manajemen kerjasama profesional untuk lebih menyusun strategi program pengembangan BPPU kedepan untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

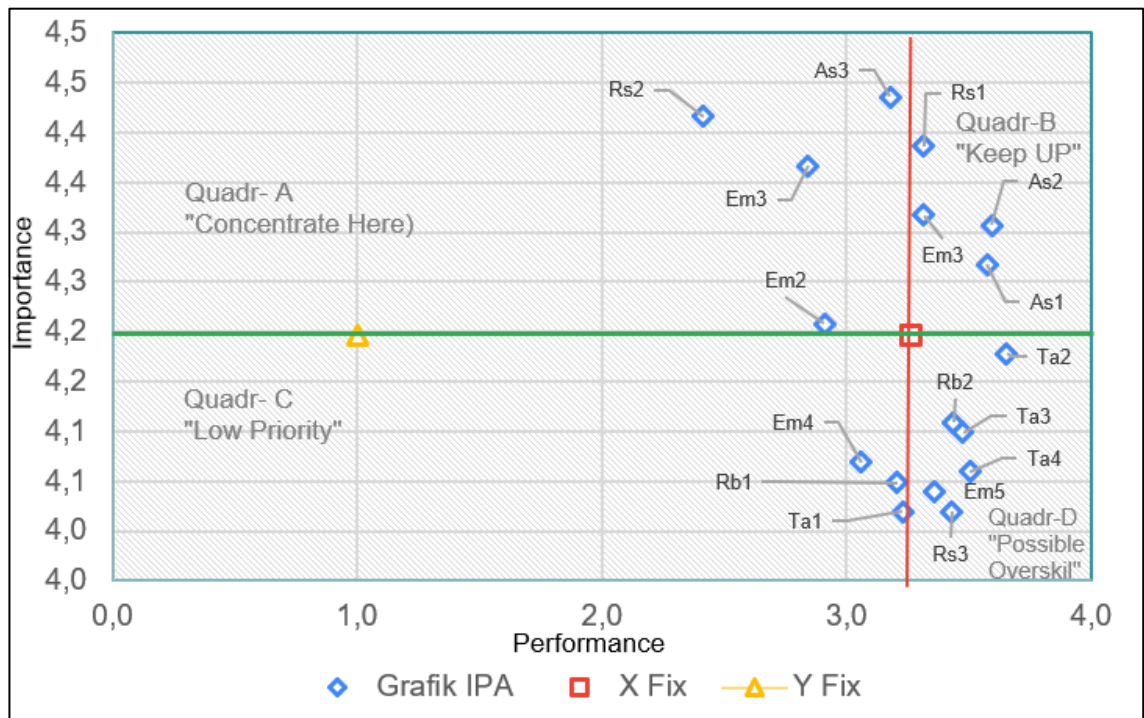
4.4 Analisa *Importance - Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan analisa gap *servqual* diatas didapat bahwa semua variabel dari layanan kerjasama professional mempunyai perbedaan (gap) antara harapan (ekspektasi) dan kenyataan (persepsi), namun belum tentu dapat mencerminkan variabel apa saja yang sesungguhnya dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan kerjasama profesional. Untuk mendapatkan variabel dibutuhkan tersebut digunakan analisa IPA (*Importance - Performance Analysis*). Analisa ini untuk mengetahui variabel yang dibutuhkan dan memiliki tingkat kepuasan pengguna jasa paling rendah.

Dalam analisa ini menggunakan diagram kartisius yang terbagi atas 4(empat) kuadran dengan batas rata-rata X dan Y sebesar (3,26 ; 4,20) diperoleh diagram kartesius IPA seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 4.5.

Berdasarkan analisis IPA dengan diagram kartesius sebagaimana Gambar 4.5 diatas maka hasil klasterisasi variabel berdasarkan 4 kuadran yaitu kuadran A yang merupakan variabel dengan prioritas tinggi untuk segera ditangani, kuadran B merupakan variabel yang harus dipertahankan, kuadran C merupakan kumpulan variabel yang prioritas rendah, dan kuadran D merupakan variabel yang layanan sudah berlebih. Untuk detail masing-masing variabel tersebut seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.3 sampai dengan Tabel 4.6 berikut ini.

Dengan klasterisasi ini, dapat diperoleh gambaran posisi masing-masing variabel layanan yang diterima oleh pengguna jasa layanan kerjasama professional, dengan demikian manajemen pengelola BPPU dapat mencari solusi untuk menangani hal tersebut.



Gambar 4.5 Grafik Kartisius IPA

Tabel 4.3 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran A (*Concentrate Here*)

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel
1	EM.1	Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik
2	EM.2	Kejelasan prosedur
3	RS.2	Kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan
4	AS.3	Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional

Variabel-variabel dalam kuadran A sebagaimana Tabel 4.3 diatas harus mendapat perhatian khusus bagi BPPU untuk meningkatkan kualitas layanan pada variabel tersebut dengan segenap sumber daya yang dimiliki oleh BPPU, agar pengguna layanan kerjasama profesional dapat menerima layanan prima sebagaimana yang mereka harapkan.

Sedangkan, variabel-variabel dalam kuadran B seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.4 dibawah ini, maka BPPU harus mampu mempertahankan dan jika perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan pada variabel tersebut dengan sumber daya yang kecil.

Tabel 4.4 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel
1	EM.3	Menyediakan waktu oleh pihak BPPU ITS untuk bertemu dengan calon mitra ITS atau konsultasi administrasi yang diajukan oleh Responden
2	RS.1	Kemampuan berkomunikasi aktif dengan pelanggan
3	AS.1	Kejujuran staf dan pimpinan BPPU ITS dalam memberikan layanan
4	AS.2	Keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.5 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran C (*Low Priority*)

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel
1	EM.4	Keadilan (perlakuan sama) pada semua pelanggan
2	RB.1	Ketepatan dan kevalidan pencatatan data dalam dokumen kerjasama profesional
3	TA.1	Penggunaan teknologi informasi

Variabel-variabel dalam kuadran C sebagaimana Tabel 4.5 diatas adalah prioritas rendah untuk dilakukan peningkatan oleh BPPU dimana tidak terlalu signifikan untuk dilakukan perbaikan saat ini, walaupun tetap harus dilakukan peningkatan kualitas layanan pada variabel tersebut karena masih ada gap kesenjangan antara persepsi dengan harapan pengguna layanan kerjasama profesional.

Pada Tabel 4.6 merupakan variabel-variabel dalam kuadran D merupakan faktor-faktor yang dianggap sudah berlebih layanannya (*over skill*) sehingga tidak

terlalu penting untuk ditangani, sehingga pihak manajemen BPPU ITS perlu mengalokasikan sumber daya yang ada pada kuadran ini kepada variabel lain yang membutuhkan prioritas penanganan lebih tinggi dalam performance IPA.

Dengan demikian, dari variabel yang masuk dalam kategori A akan menjadi *Voice of Customer* dalam Analisa *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mendapatkan prioritas respon teknis dari internal manajemen BPPU ITS.

Tabel 4.6 Klasterisasi Variabel Dalam Kuadran D (*Possible Overskill*)

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel
1	RS.3	Kemampuan Pimpinan dan Staf BPPU memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
2	TA.2	Kebersihan dan kenyamanan ruang layanan
3	TA.3	Penampilan dan kerapian Staf BPPU ITS
4	TA.4	Ketersediaan fasilitas pendukung yang nyaman dan bersih (ruang rapat, toilet, musholla, ruang tamu) ?
5	EM.5	Kemampuan Pimpinan dan staf BPPU ITS menyelesaikan keluhan /komplain
6	RB.2	Staf layanan mempunyai Ketrampilan dan pengetahuan yang handal

4.5 Analisa Pemilihan Strategi Pengembangan dengan *Quality Function Deployment* (QFD)

Berdasarkan Analisa IPA diatas variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran A yang harus mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki dan dicarikan solusi apa yang tepat oleh manajemen pengelola kerjasama profesional BPPU ITS sebagai upaya peningkatan kualitas layanan pada pelanggan atau pengguna layanan kerjasama profesional. Variabel-variabel yang akan dianalisa lebih lanjut yang masuk dalam kuadran A pada analisa IPA yaitu:

- a) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik (Em.1)
- b) kejelasan prosedur (Em.2)

- c) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan (Rs.2)
- d) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional (As.3)

Untuk mencari Solusi yang tepat dalam peningkatan kualitas layanan tersebut dengan menggunakan metode *Quality Fuction Development (QFD)*. QFD adalah teknik visualisasi terbaik yang mampu mengidentifikasi keinginan konsumen yang sesungguhnya, yang merupakan praktik untuk merancang suatu proses tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Untuk peningkatan kualitas layanan QFD berfungsi menterjemahkan harapan dan keinginan pelanggan pada kualitas (Tony Wijaya, 2018)

Tahapan metode *Quality Function Deployment (QFD)* pada penelitian ini ada beberapa langkah berikut ini :

4.5.1 Mengelompokkan *Customer Issue* Berdasarkan *Voice Of Customer (Matrix WHATs)*.

Pada fase ini *customer needs (Whats)* merupakan masukan utama dalam HOQ yang menunjukkan daftar prioritas permintaan pelanggan dasar (persyaratan dan kebutuhan) yang diambil dari Analisa diagram kartesius (IPA) yang masuk dalam kelompok kuadran A sebagaimana tercantum dalam tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.7 Matrik Kebutuhan Konsumen (*Whats*)

Customer Requirements (What)	Em1	Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik.
	Em.2	Kejelasan prosedur
	Rs.2	Kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan
	As.3	Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional

4.5.2 Menyusun Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Setelah ditetapkan 4 (empat) variabel yang menjadi prioritas dalam analisis IPA untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan, maka variabel tersebut menjadi *voice of customer* yang merupakan *customer requirements* didalam tahapan *customer needs & Whats* dari *House of Quality* metode QFD. Dalam proses berikutnya menyusun *matrix planning*.

Dalam perhitungan *matrix planning* ini yang paling utama adalah menentukan rangking bobot relative (*weight relative*) untuk variabel yang menjadi *customer requirement*. Dengan persamaan rumusan yang telah disampaikan dalam Bab 2, proses analisis dimulai dari data mean pada persepsi dan ekspektasi pada variabel yang sudah ditentukan sebagai *customer requirement*. Selanjutnya menentukan *Improvement Ratio (IR)*, *Sales Points*, *Weight* dan *Relative Weight*. Adapun hasil perhitungan *planning matrix* sebagaimana Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Matrix Perencanaan

No	Kode Variabel	Deskripsi Variabel	Persepsi	Harapan/ Kepentingan	Improve ment Ratio (IR)	Sales Point	Weight	Relative Weight	Priority
			a	b	c =(b/a)	d	e=(b*c*d) f= (e/total*10 0%)		
1	EM.1	Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	2,911	4,208	1,446	1,50	9,12	22,484	4
2	EM.2	kejelasan prosedur	2,842	4,366	1,537	1,50	10,06	24,799	2
3	RS.2	kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	2,416	4,416	1,828	1,50	12,11	29,835	1
4	AS.3	Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	3,178	4,436	1,396	1,50	9,29	22,882	3
						Total	40,58	100	

4.5.3 Membuat Daftar *Technical Descriptor/Response (Matrix Hows)*

Rekayasa teknis berupa *technical descriptor* merupakan respon pihak Pengelola Manajemen Kerjasama Profesional BPPU. *Technical Response* diperoleh melalui proses diskusi internal dengan pengelola manajemen BPPU ITS (Kabag,

Kasubbag, Koordinator divisi dan beberapa staf pelaksana). Kegiatan diskusi *brainstorming* dengan Internal BPPU dengan memberikan tanggapan terhadap keinginan pelanggan (*voice of customer*) atau *Customer Requirements (What)*. Hasil tanggapan dalam diskusi tersebut terumuskan 9 (sembilan) respons teknis (*hows*). Respon teknis dari pihak manajemen pengelola BPPU ITS yang ditunjukkan pada Tabel 4.9.

Respon Teknik dari pihak internal tersebut diharapkan akan menjadi solusi untuk peningkatan kualitas layanan kerjasama profesional BPPU ITS dimasa mendatang. Selanjutnya antara keinginan pelanggan (*voice of customer*) atau *Customer Requirements (What)* dengan respons teknis (*technical response -hows*) diberikan bobot atau nilai korelasi untuk menentukan prioritas strategi pengembangannya.

Tabel 4.9 Matrik Respon Teknis (*Hows*)

<i>Technical Descriptor (Hows)</i>	Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya (Sitem Pengadaan, Sistem Eproc, <i>Online Invoice</i> , <i>Sales Engineer</i> , dll)
	Evaluasi /Revisi SOP BPPU, Manual Mutu dan SPM (Implementasi SMM ISO 9001:2016)
	Rekrutment Staf Baru Pengelola Kerjasama Profesional
	Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional
	Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor
	Evalusi Job Spek, Job desk dan KPI masing - masing posisi dalam OTK BPPU
	Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasam Profesional
	Peningkatan Komunikasi dengan Pengguna jasa (<i>Coffee Morning</i> , <i>Customer Gathering</i> (mitra & proyektan)
	Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik

4.5.4 Mengembangkan hubungan antara Matrik *Whats* dan Matrik *Hows* (*Relationship Matrix*)

Matrik *Whats* merupakan pertanyaan dan matrik *Hows* merupakan jawaban, sehingga dari kedua matrik ini akan terjadi hubungan ini sebagaimana tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.10 Matrik antara *Whats* dengan *Hows*

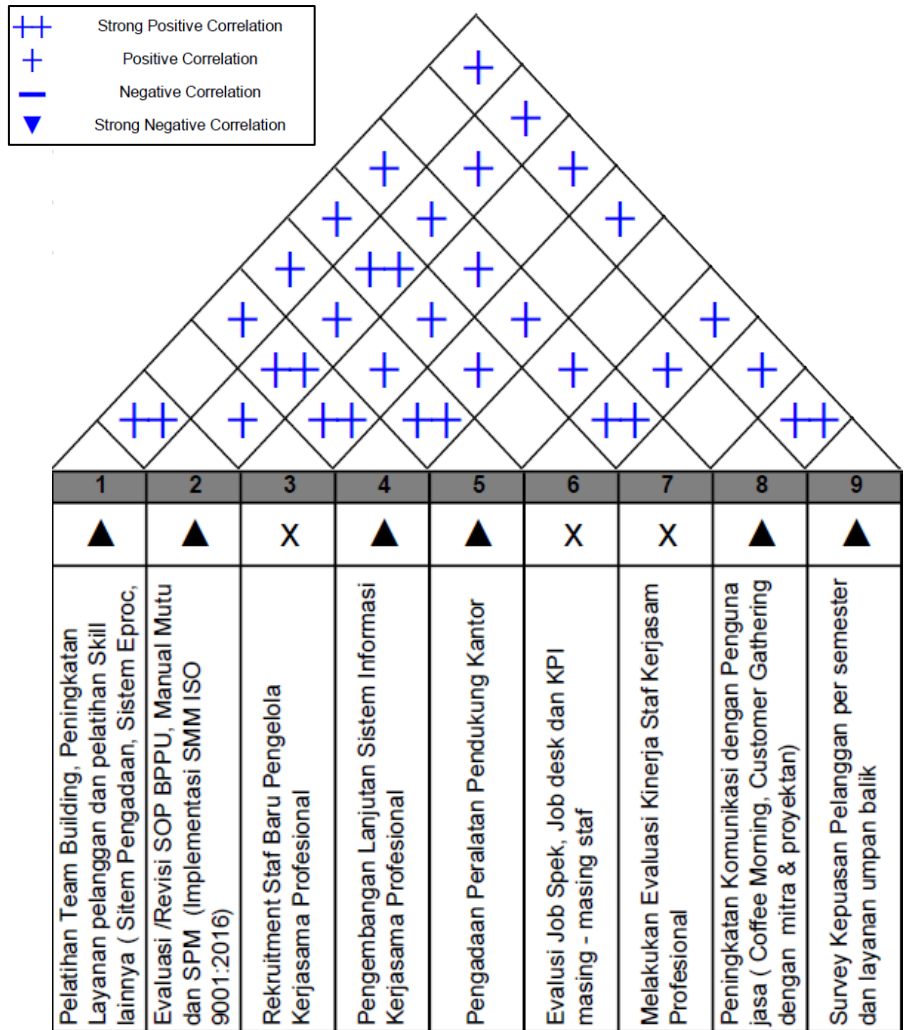
Quality Characteristics (a.k.a. "Functional Requirements" or "Hows")	Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya (Sistem Pengadaan, Sistem Eproc, Evaluasi /Revisi SOP BPPU Manual Mutu dan SPM (implementasi SMM ISO 9001:2016)	Rekrutmen Staf Baru Pengelola Kerjasama Profesional	Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional	Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor	Evaluasi Job Spek, Job desk dan KPI masing - masing staf	Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasama Profesional	Peningkatan Komunikasi dengan Pengguna jasa (Coffee Morning, Customer Gathering dengan mitra & proyektan)	Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik
Demanded Quality (a.k.a. "Customer Requirements" or "Whats")								
Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	⊙	⊙				⊙	▲	
Kejelasan prosedur		⊙		⊙		⊙		
kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	⊙	⊙	⊙	⊙	▲	▲		⊙
Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional	⊙	▲	⊙	⊙	▲	⊙	⊙	⊙

4.5.5 Mengembangkan Hubungan Antar Matrik *Hows*

Matrik *Hows* merupakan alternatif jawaban dari pertanyaan *Whats* yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Hubungan itu bias saling mempengaruhi atau saling bertentangan. Pengimplementasian kebijakan yang diambil harus memperhatikan aspek ini. Bila kebijakan saling mendukung, tentu akan sangat menguntungkan dalam mencapai tujuan. Tetapi bila kebijakan yang diambil saling bertentangan, maka hasil yang akan dicapai tidak optimal. Adapun hasil analisa hubungan antar variabel dalam matrik *Hows* yang dilakukan oleh Tim Manajemen BPPU sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.6.

Pada pengembangan hasil korelasi (Gambar 4.6) tersebut menunjukkan dalam respon teknis (*technical response*) yang disusun oleh manajemen internal BPPU ITS terdapat korelasi dalam matrik *HOWS*. Hal ini tentunya akan

berpengaruh pada nilai *relative weight* karena dipengaruhi oleh nilai hubungan atau korelasi antar *customer need* (Whats).



Gambar 4.6 Hubungan Antar Matrik Hows (*Technical Corellation Matrix*)

4.5.6 Mengembangkan *House of Quality* (HoQ)

Dengan hasil pengembangan diatas kemudian dimasukkan dalam analisa matrik secara total dan dilakukan penilaian *relative weight* sebagai dasar dalam rencana strategi pengembangan program dan kegiatan terhadap variabel yang menjadi prioritas utama untuk segera ditangani. Perhitungan *relative weight*

dengan menentukan ditentukan dari *relative weigth* dari *costumer requirement* dan nilai *relationship* antara *whats* dan *technical responentse*.

Dari Analisa ini akan diperoleh *priorized technical description* yang merupakan hasil pengambilan keputusan untuk menentukan rencana strategi perbaikan atas permintaan perbaikan pelanggan. Adapun berdasarkan rumusan dari dasar teori Bab 2 diperoleh hasil sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4.11. Dan analisa HoQ secara keseluruhan sebagaimana ditunjukkan dalam Diagram HoQ yang ditunjukkan pada gambar 4.7.

Berdasarkan Analisa pembobotan untuk *priorized technical description* sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.10 dan perhitungan *House Of Quality (HoQ)* Gambar 4.7, maka urutan priotitas peningkatan kualitas layanan kerjasama professional berdasarkan nilai *relative weight* untuk penanganan atas keinginan pelanggan (*customer need*) sebagai berikut:

- 1) Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional
- 2) Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya (Sistem Pengadaan, Sistem Eproc, *Online Invoice*, *Sales Engineer*, dll)
- 3) Evaluasi /Revisi SOP BPPU, Manual Mutu dan SPM (Implementasi SMM ISO 9001:2016)
- 4) Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasam Profesional
- 5) Peningkatan Komunikasi dengan Pengguna jasa (*Coffee Morning*, *Customer Gathering* baik dengan mitra kerjasama maupun dengan proyektan)
- 6) Rekrutmen Staf Baru Pengelola Kerjasama Profesional
- 7) Evaluasi Job Spec, Job desk dan KPI masing - masing staf
- 8) Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik
- 9) Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor

Namun tentunya urutan prioritas tersebut, maka kesenjangan antara persepsi yang merupakan kinerja layanan saat ini dengan ekspektasi sebagai layanan yang menjadi penting dan diharapkan oleh pelanggan dapat ditanggani dengan respon teknis sebagai hasil akhir dari Analisa metode QFD ini.

Tabel 4.11 Analisa Weigth Relative Technical Response

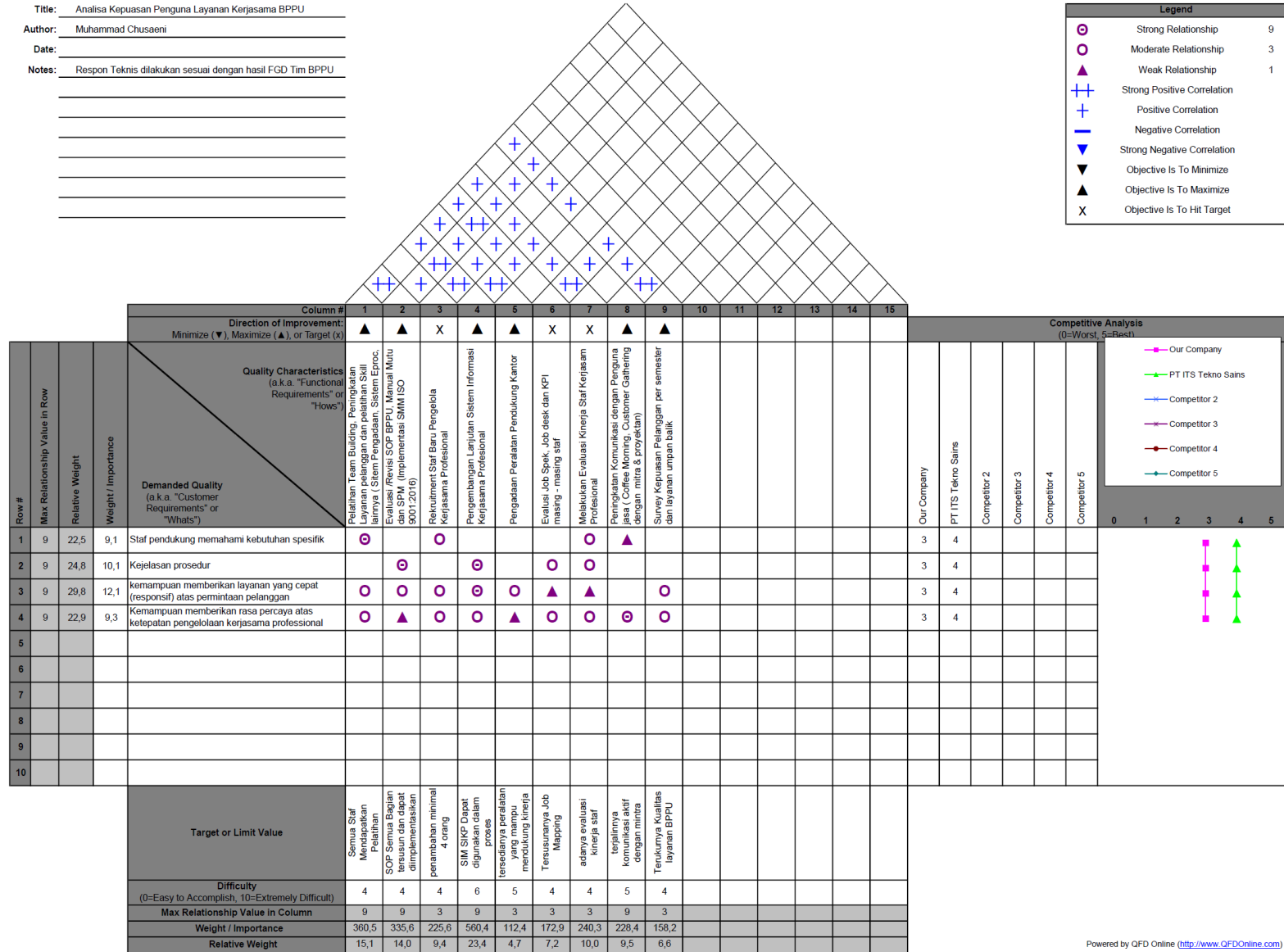
No	Respons Teknis/Technical Response	Whats / Customers Requirement	Relative Weight Cos Req	Relation ship	Weight Technical	Weight Technical total	Relative Weight Response Tech	Rank
			a	b	c = a x b	d=total c	e=c/total*100	
1	Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya (Sitem Pengadaan, Sistem Eproc, Online Invoice, Sales Engineer, dll)	(Em1) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	22,5	9	202,5	360,6	15,1	2
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	3	89,4			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	3	68,7			
2	Evaluasi /Revisi SOP BPPU, Manual Mutu dan SPM (Implementasi SMM ISO 9001:2016)	(Em2) kejelasan prosedur	24,8	9	223,2	335,5	14,0	3
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	3	89,4			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	1	22,9			
3	Rekrutment Staf Baru Pengelola Kerjasama Profesional	(Em1) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	22,5	3	67,5	225,6	9,4	6
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	3	89,4			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	3	68,7			

No	Respons Teknis/Technical Response	Whats / Customers Requirement	Relative Weight Cos Req	Relation ship	Weight Technical	Weight Technical total	Relative Weight Response Tech	Rank
			a	b	c = a x b	d=total c	e=c/total*100	
4	Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional	(Em2) kejelasan prosedur	24,8	9	223,2	560,1	23,4	1
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	9	268,2			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional	22,9	3	68,7			
5	Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor	(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	3	89,4	112,3	4,7	9
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional	22,9	1	22,9			
6	Evaluasi Job Spek, Job desk dan KPI masing - masing staf	(Em2) kejelasan prosedur	24,8	3	74,4	172,9	7,2	7
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	1	29,8			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional	22,9	3	68,7			

No	Respons Teknis/Technical Response	Whats / Customers Requirement	Relative Weight Cos Req	Relation ship	Weight Technical	Weight Technical total	Relative Weight Response Tech	Rank
			a	b	c = a x b	d=total c	e=c/total*100	
7	Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasam Profesional	(Em1) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	22,5	3	67,5	240,4	10,0	4
		(Em2) kejelasan prosedur	24,8	3	74,4			
		(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	1	29,8			
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	3	68,7			
8	Peningkatan Komunikasi dengan Pengguna jasa (Coffee Morning, Customer Gathering(mitra & proyektan)	(Em1) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik	22,5	1	22,5	228,6	9,5	5
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	9	206,1			
9	Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik	(Rs2) kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan	29,8	3	89,4	158,1	6,6	8
		(As3) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama professional	22,9	3	68,7			
		Total	610,867		2.220,92	2.220,9	100,000	

Title: Analisa Kepuasan Pengguna Layanan Kerjasama BPPU
 Author: Muhammad Chusaeni
 Date:
 Notes: Respon Teknis dilakukan sesuai dengan hasil FGD Tim BPPU

Legend	
⊙	Strong Relationship 9
○	Moderate Relationship 3
△	Weak Relationship 1
++	Strong Positive Correlation
+	Positive Correlation
-	Negative Correlation
▼	Strong Negative Correlation
▲	Objective Is To Minimize
▲	Objective Is To Maximize
X	Objective Is To Hit Target



Powered by QFD Online (<http://www.QFDOnline.com>)

Gambar 4.7 Analisa House of Quality

4.6 Pengembangan Strategi Pengembangan dengan Internal Management BPPU.

Berdasarkan hasil analisa HoQ dalam metode QFD yang menghasilkan urutan prioritas *technical response* berdasarkan nilai *relative weight*, maka urutan prioritas tersebut sebagaimana usulan dalam revisi proposal harus melakukan konfirmasi pada manajemen pengelola kerjasama profesional BPPU ITS.

Tujuan dari konfirmasi ini pada pengelola kerjasama profesional BPPU ITS untuk mendapatkan masukan apakah respon teknis tersebut dapat dilaksanakan dalam program pengembangan BPPU kedepan. Untuk itu telah dilakukan diskusi dengan internal manajemen BPPU ITS. Diskusi dilakukan dengan para Kabag, Kasubbag, Koordinator Layanan BPPU, dimana masing-masing memberikan masukan terkait dengan prioritas pengembangan program dan kegiatan yang merupakan hasil dari Analisa HoQ. Dari hasil diskusi maka diperoleh urutan prioritas strategi pengembangan program dan kegiatan kedepan untuk menanggapi permintaan pelanggan (*customer requirement*) sebagai berikut:

1. Evaluasi Job Spek, Job desk dan KPI masing - masing staf
2. Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasam Profesional
3. Evaluasi /Revisi SOP BPPU untuk Pengelolaan Kerjasama Profesional
4. Rekrutment Staf Baru Bidang TIK
5. Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional
6. Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor (Pengadaan *scanner, all in one printer, Laptop min i7 gen 10, dll*)
7. Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya yang mendukung layanan kerjasama profesional (*Eproc, Online Invoice, dll*)
8. Peningkatan Komunikasi dengan Tim Pelaksana (*Coffee Morning, Customer Gathering* (mitra & proyektan)
9. Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik

Dengan rumusan urutan intenal manajemen BPPU ITS tersebut diatas, harapannya manajemen BPPU selaku pengelola layanan kerjasama professional dengan segala sumber daya yang dimiliki dapat meningkatkan kualitas layanan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisa Peningkatan kualitas layanan kerjasama profesional pada BPPU ITS dalam penelitian ini secara garis besar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisa *servqual* terdapat adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pihak pelanggan, dari Analisa gap diperoleh variabel-variabel yang memiliki tingkat kesenjangan yang tinggi dari nilai kesesuaian (kepuasan) pelanggan yang rendah sebanyak 4 variabel. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan kerjasama profesional BPPU ITS untuk dilakukan perbaikan, variabel tersebut yaitu:
 - 1) Kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan pelanggan (Rs.2)
 - 2) Kejelasan prosedur (Em.2)
 - 3) Staf pendukung memahami kebutuhan spesifik (Em.1)
 - 4) Kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional (As.3)

- b. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan kerjasama professional sesuai dengan hasil analisa IPA terdapat 4 tingkatan kuadran kepuasan pelanggan sebagai berikut
 - 1) Variabel layanan kerjasama professional dalam kuadran A menunjukkan tingkat kepuasan dengan kinerja/persepsi terhadap layanan yang dinilai biasa atau rendah dan mempunyai tingkat kepentingan/harapan tinggi oleh pelanggan. Oleh karena itu, variabel layanan dalam kuadran A harus menjadi prioritas utama bagi BPPU untuk meningkatkan kepuasan layanan kerjasama profesional. Variabel layanan yang termasuk dalam kuadran A adalah tingkat pemahaman staf terhadap kebutuhan khusus dalam administasi kerjasama, kejelasan prosedur, kemampuan memberikan

layanan yang cepat (responsif), kemampuan memberikan rasa percaya atas ketepatan pengelolaan kerjasama profesional

- 2) Variabel layanan kerjasama profesional dalam kuadran B menunjukkan tingkat kepuasan dengan kinerja/persepsi terhadap layanan di BPPU dinilai sangat tinggi dan mempunyai tingkat kepentingan/harapan tinggi oleh pelanggan. Oleh karena itu, variabel layanan dalam kuadran B harus dipertahankan oleh BPPU dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan akan tetap merasa puas dan menjadi loyal. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel ketersediaan waktu untuk konsultasi dan bertemu mitra kerjasama, kemampuan berkomunikasi aktif dengan pelanggan, kejujuran staf dan pimpinan BPPU ITS dalam memberikan layanan, dan keramahan dan kesopanan staf dalam memberikan pelayanan
- 3) Variabel layanan kerjasama profesional dalam kuadran C menunjukkan tingkat kepuasan dengan kinerja/persepsi terhadap layanan BPPU dianggap rendah namun tingkat kepentingan atau harapan pelanggan juga rendah. Dengan demikian atribut ini harus merupakan layanan yang tidak terlalu menjadi perhatian atau prioritas rendah bagi pelanggan, namun begitu tetap harus diperbaiki kinerjanya oleh pihak BPPU. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah keadilan (perlakuan sama) pada semua pelanggan, ketepatan dan kevalidan pencatatan data dalam dokumen kerjasama profesional, penggunaan teknologi informasi.
- 4) Variabel layanan kerjasama profesional dalam Kuadran D menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dengan kinerja/persepsi terhadap layanan BPPU dianggap tinggi namun tingkat kepentingan atau harapan pelanggan rendah atau dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Dengan demikian variabel yang termasuk ke dalam kuadran dapat dipertimbangkan kembali kinerjanya agar perusahaan dapat menentukan fokus dan mengoptimalkan kinerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah kemampuan Pimpinan dan Staf BPPU memberikan informasi yang jelas dan

mudah dimengerti, kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, penampilan dan kerapian Staf BPPU ITS, ketersediaan fasilitas pendukung yang nyaman dan bersih (ruang rapat, toilet, musholla, ruang tamu), kemampuan Pimpinan dan staf BPPU ITS menyelesaikan keluhan/komplain, staf layanan mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang handal.

c. Dalam penentuan perbaikan (respon teknis) yang harus diprioritaskan dalam rumusan strategi peningkatan kualitas layanan BPPU ITS dengan menggunakan Analisa QFD, berdasarkan dianalisa lebih lanjut dengan diagram *House of Quality* diperoleh rumusan prioritas strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan nilai *relative weight technical response* sebagaimana berikut ini:

- 1) Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional
- 2) Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya (Sistem Pengadaan, Sistem Eproc, *Online Invoice*, *Sales Engineer*, dll)
- 3) Evaluasi /Revisi SOP BPPU, Manual Mutu dan SPM (Implementasi SMM ISO 9001:2016)
- 4) Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasama Profesional
- 5) Peningkatan Komunikasi dengan Pengguna jasa (*Coffee Morning*, *Customer Gathering* baik dengan mitra kerjasama maupun dengan proyektan)
- 6) Rekrutmen Staf Baru Pengelola Kerjasama Profesional
- 7) Evaluasi Job Spec, Job desk dan KPI masing - masing staf
- 8) Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik
- 9) Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor

Dari prioritas strategi peningkatan kualitas layanan kerjasama tersebut diatas juga telah dikonfirmasi ulang terhadap Internal Manajemen BPPU yang akan menjalankan strategi pengembangan tersebut melalui proses FGD. Hasil FGD diperoleh rumusan prioritas program sebagai berikut:

- 1) Evaluasi Job Spec, Job desk dan KPI masing - masing staf
- 2) Melakukan Evaluasi Kinerja Staf Kerjasama Profesional

- 3) Evaluasi /Revisi SOP BPPU untuk Pengelolaan Kerjasama Profesional
- 4) Rekrutment Staf Baru Bidang TIK
- 5) Pengembangan Lanjutan Sistem Informasi Kerjasama Profesional
- 6) Pengadaan Peralatan Pendukung Kantor (Pengadaan *scanner, all in one printer*, Laptop min i7 gen 10, dll)
- 7) Pelatihan Team Building, Peningkatan Layanan pelanggan dan pelatihan Skill lainnya yang mendukung layanan kerjasama profesional (*Eproc, Online Invoice*, dll)
- 8) Peningkatan Komunikasi dengan Tim Pelaksana (*Coffee Morning, Customer Gathering* (mitra & proyektan)
- 9) Survey Kepuasan Pelanggan per semester dan layanan umpan balik

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden yang cenderung kurang teliti atau tidak paham terhadap pernyataan yang ada namun tidak ditanyakan balik kepada peneliti sehingga terjadi tidak konsisten terhadap jawaban kuesioner. Hal ini untuk penelitian kedepan bisa diantisipasi peneliti dengan cara mendampingi dan mengawasi responden dalam memilih jawaban agar responden fokus dalam menjawab pernyataan yang ada.
3. Populasi penelitian ini merupakan ketua tim pelaksana dan admin tim pelaksana proyek yang menggunakan jasa layanan kerjasama profesional BPPU.
4. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 101 responden

5.3 Saran

Dari analisis dan pembahasan diatas ada beberapa saran untuk mengembangkan penelitian ini dan perbaikan kualitas layanan kerjasama profesional BPPU ITS yaitu:

- 1) Melakukan perbaikan layanan yang memiliki kinerja rendah akan tetapi memiliki harapan yang tinggi oleh pelanggan, dan langkah-langkah perbaikan mengacu hasil Analisa HoQ dan rumusan prioritas oleh internal BPPU.
- 2) Terkait dengan keluhan pelanggan atas pencairan dana, terdapat proses yang dilakukan oleh pihak eksternal BPPU yang selama ini banyak terjadi keterlambatan proses akibat dari kepentingan untuk menjaga proses sesuai dengan aturan yang berlaku saat ini. Ke depan proses ini seharusnya dapat disederhanakan dengan bantuan teknologi informasi sehingga proses pencairan yang paling banyak mendapatkan keluhan dapat dikurangi atau dihilangkan.
- 3) Apabila dilakukan penelitian lanjutan, maka respondennya perlu diperluas pada pihak eksternal mitra kerjasama ITS baik BUMN/D, Instansi Pemerintah baik Pemkab/Pemkot, Pemprov dan Instansi Pusat, serta Lembaga Perusahaan Swasta. Juga diperluas pada bidang usaha lainnya, seperti layanan kerjasama pemanfaatan asset, pengelolaan unit usaha penunjang dan unit usaha komersial. Dan mengingat BPPU ITS ini merupakan unit yang sangat potensial bagi ITS untuk mendapatkan *revenue generator* ITS, dapat dicari metode penelitian lainnya yang mempunyai dapat merancang strategi pengambilan keputusan untuk pencapaian target pendapatan BPPU ITS.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, G. K. (May 2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, Vol. 6(No. 5).
- Amran Rasli, A. S. (2012, january). Perception of service quality in higher education: Perspective of iranian students. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 1(1), 10-25.
- BPPU, I. (2016). *Laporan Kinerja*. Surabaya.
- Carey, M. (. (1994). *The Group Effect in Focus Groups: Planning, Implementing, And Interpreting Focus Group Research. In Critical Issues In Qualitative Research Methods*. Sage: Thousand Oaks.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. New York: Prentice Hall/ Addison-Wesley.
- Davis, G. B. (2010). *Kerangka DasarSistem InformasiManajemen Bagian 1*. Jakarta: PT Pustaka Binamas Pressindo.
- Fitzsimmons, J. A. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*.. New York : McGraw-Hill.
- Gambel, M. G. (2002). *Communication Works*. Boston: McGraw-Hill College.
- Handi, I. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hoq, M. Z. (2010). The Role of Customer Satisfaction to Enhance Customer Loyalty African. *Journal of Business Management*, Vol. 4(Iss 12), pp. 2385-2392.
- Howard, E. H. (1999). Employer Evaluation of Graduates: Use of The Focusgroup. *Nurse Educator*, Vol. 14(Iss. 5), pp. 38-41.
- Jain, R. G. (2011). Conceptualizing Service Quality In Higher Education. *Asian Journal on Quality*, Vol. 12 (Iss 3), pp. 296 – 314.
- Kitzinger, J. (1994). The Methodology of Focusgroup Interviews: The Importance of Interaction Between Research Participants. *Sociology of Healthand Illness*, Vol. 16, pp. 103-121.
- Lehoux P, B. P. (2006). Focus Group Research And The Patient’s View. *Journal of Social Science and Medicine*, pp. 63.

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Martilla. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, pp. 77.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara,.
- Parasuraman Berry Leonard LA, Z. .. (1990). *Consumer Behaviour. Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Priyanti, D. R. (2004). Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata).
- Ramseook-Munhurrun, P. P. (2010). A Proposed Model For Measuring Service Quality In Secondary Education. *International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 2 Iss 3*, pp. 335 – 351.
- Rifandi, A. (2013). *Mutu Pembelajaran dan Kompetensi Lulusan Diploma III Politeknik*. Cakrawala Pendidikan.
- Saghier, N. M. (2015). Managing Service Quality: Dimensions of Service Quality: a Study . *International Journal of African and Asian Studies, Vol.9*(ISSN 2409-6938).
- Silva, F. d. (2012). Empirical Study on the Student Satisfaction in Higher Education: Importance-Satisfaction Analysis. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation , Vol. 6* (No. 6), pp 1075-1080.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. (2006). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Sleman: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*.
- Twinn, S. (1998). An Analysis of The Effectiveness of Focus Groups As A Method of Qualitative Data Collection With Chinese Populations In Nursing Research. *Journal of Advanced Nursing, Vol. 28*(Iss 3), pp. 654-661.
- Wahyudi, H. (2008). *Analisis Peningkatan Dan Pengembangan Mutu Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) - (Studi kasus di RB/BP PKU Muhammadiyah Sukoharjo)*. Surakarta: UMS Surakarta.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kuailitas Jasa* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: Penerbit Indeks.

LAMPIRAN I
KUISIONER PENELITIAN
ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERJASAMA PROFESIONAL DI
PERGURUAN TINGGI XYZ BERBASIS *SERVQUAL, IMPORTANT PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(STUDI KASUS: LAYANAN KERJASAMA PROFESIONAL DI BPPU ITS)

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden

Saya Muhammad Chusaeni, mahasiswa S-2 Departemen Manajemen Teknologi, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi (FBMT) Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS) dengan Bidang Studi Manajemen Proyek. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian tesis yang berjudul "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kerjasama Profesional Di Perguruan Tinggi XYZ Berbasis *Servqual, Important Performance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus: Layanan Kerjasama Profesional Di BPPU ITS)". Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur dengan skala *lingkerta* terhadap persepsi dan harapan (ekspektasi) terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan jasa layanan kerjasama profesional baik pada admin proyek maupun ketua tim peneliti kerjasama.

Untuk memenuhi tujuan penelitian tersebut, saya menyusun kuesioner yang terdiri dari beberapa *variabel* pada 5(lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (*Tangibles, Emphaty, Reability, Responsibility, Assurance-TERRA*) yang bertujuan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu responden terkait kualitas layanan kerjasama profesional di BPPU. Kami mohon partisipasi Bapak/Ibu responden dalam pengisian kuesioner dengan waktu yang diperlukan untuk pengisian kuesioner ini adalah sekitar 5-10 menit. Identitas bapak/ibu akan dirahasiakan dan seluruh hasil jawaban hanya digunakan untuk penelitian/akademik dan dalam usaha peningkatan kualitas layanan BPPU ITS dimasa mendatang. Segala pertanyaan dapat menghubungi saya sesuai kontak dibawah ini. Demikian permohonan untuk berkenan mengisi kuesioner ini, atas bantuannya saya sampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Muhammad Chusaeni, (081249913778 / Email : huseinmuchus@gmail.com)

INFORMASI RESPONDEN (tanda *wajib diisi)

Anda dapat memberi tanda centang (✓) atau melingkari pada pilihan angka yang berkorelasi dengan jawaban Anda pada bagian informasi responden ini. (Informasi pribadi Anda hanya akan saya gunakan sebagai *database* penelitian, dan tidak akan kami gunakan untuk kepentingan lain). Untuk itu mohon mengisi data pribadi berikut ini :

1. Jenis Kelamin Responden* : a.) Laki-laki
(Pilih salah satu) b.) Perempuan

2. Usia Responden * : a.) Dibawah 30 tahun
(Pilih salah satu) b.) 30 – 50 tahun
c.) Diatas 50 tahun

3. Posisi anda dalam layanan kerjasama profesional (pilih salah satu)*:
a. Ketua Tim Kerjasama/ Tenaga Ahli
b. Admin Tim Pelaksana Kerjasama

4. Jika anda Ketua Tim Kerjasama/ Tenaga Ahli, Apa bidang keahlian Anda (Dapat diisi lebih dari 1) :
a.
b.
c.

5. Pengalaman melakukan Kerjasama Profesional di BPPU : (pilih salah satu) *
a. Kurang dari 5 tahun
b. 5 - 10 tahun
c. Diatas 10 tahun

6. Berapa kali melakukan kerjasama profesional di BPPU ITS pada tahun 2018 (pilih salah satu) * :
a. 1 kali
b. 2-3 kali
c. Lebih dari 4 kali

7. Jenis Mitra Kerjasama profesional yang biasanya bekerjasama (Dapat diisi lebih dari 1)* :
a. Instansi Pemerintah Daerah/Pusat
b. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
c. Lembaga/Perusahaan Swasta

VARIABEL PENELITIAN (PERSEPSI DAN EKSPEK) (*wajib)

Pada bagian ini, Anda diminta untuk mengisikan penilaian atas persepsi dan ekpektasi Anda atas kualitas pelayanan BPPU ITS dengan mengisikan tingkat persetujuan atas tingkat kepuasan layanan seperti yang dijelaskan dibawah ini. Anda dapat menjawab pertanyaan dengan melingkari atau mencentang (✓) angka yang terkait dengan pertanyaan tersebut.

c. Dalam kuisisioner ini, skala yang digunakan adalah skala *Likert*, yaitu skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
- 2 = Tidak Puas (TP)
- 3 = Cukup Puas (CP)
- 4 = Puas (P)
- 5 = Sangat Puas (SP)

d. Didalam kuisisioner ini ada beberapa pertanyaan yang harus anda jawab. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang anda anggap paling tepat dan paling sesuai dengan diri anda.

Contoh Pengisian kuesioner :

Bagaimana penilaian Anda terkait Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki mampu mendukung layanan BPPU ITS?

Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

DAFTAR VARIABEL KUESIONER

1. (Ta1) Bagaimana penilaian Anda terkait Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki mampu mendukung layanan BPPU ITS?

a) Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b) Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

2. (Ta2) Bagaimana penilaian Anda terkait penataan Interior ruang kantor BPPU ITS?

a) Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b) Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

3. (Ta3) Bagaimana penilaian Anda terkait penampilan dan kerapian Staf BPPU ITS saat memberikan layanan?

a) Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b) Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

4. (Ta4) Bagaimana penilaian Anda terkait kebersihan dan kenyamanan ruang Kantor BPPU ITS?

a) Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b) Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

5. (Em1) Bagaimana penilaian Anda terkait BPPU dalam menjalin hubungan baik dalam layanan kerjasama profesional dengan pihak pelanggan?

a) Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b) Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

6. (Em2) Bagaimana penilaian Anda terkait kejelasan prosedur pelayanan yang ada di kantor BPPU ITS ?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

7. (Em3) Bagaimana penilaian Anda terkait penyediaan waktu oleh pihak BPPU ITS untuk bertemu dengan calon mitra ITS atau konsultasi administrasi yang diajukan oleh Responden?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

8. (Em4) Bagaimana penilaian Anda terkait Keadilan (perlakuan sama) pada semua pelanggan dalam pelayanan?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

9. (Em5) Bagaimana penilaian Anda terkait tanggapan pimpinan dan staf BPPU ITS terhadap saran dan keluhan dari pelanggan/responden?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas (STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

10. (As1) Bagaimana penilaian Anda terkait kejujuran staf dan pimpinan BPPU ITS dalam memberikan layanan?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

11. (As2) Bagaimana penilaian Anda terkait Keramahan staf dalam memberikan pelayanan?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

12. (As3) (As4) Bagaimana penilaian Anda terkait kemampuan (pengalaman dan pengetahuan) Pimpinan dan Staf BPPU dalam penjelasan pengelolaan kerjasama pada mitra kerjasama dan peneliti/proyektn kerjasama?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

13. (Rs1) Bagaimana penilaian Anda terkait kemampuan berkomunikasi dari seluruh pimpinan dan staf BPPU ITS dalam memberikan penjelasan pada calon mitra dan Anda yang akan inisiasi maupun selama proses kerjasama?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

14. (Rs2) Bagaimana penilaian Anda terkait kecepatan waktu pelayanan kerjasama profesional?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

15. (Rs3) Bagaimana penilaian Anda terkait responsive dalam membantu kebutuhan dokumen kerjasama profesional yang Anda perlukan dalam pelaksanaan Kerjasama dengan Mitra Kerjasama ITS?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

16. (Rs4) Bagaimana penilaian Anda terkait etepatan dan kevalidan pencatatan data dalam dokumen kerjasama profesional ?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

17. (Rb1) Bagaimana penilaian Anda terkait Mampu menjaga reputasi/nama baik BPPU dalam memberikan layanan kerjasama profesional ?

a. Penilaian Persepsi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

b. Penilaian Ekpektasi :

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas(STP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas (SP)

PENUTUP

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian saya mengenai peningkatan kualitas pelayanan administrasi kerjasama profesional dengan menjadi responden dan mengisi kuisisioner. Semoga kuisisioner dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas layanan BPPU ITS dan bermanfaat bagi kemajuan BPPU ITS di kemudian hari.

Demikian Akhir Dari Kuisisioner, Terima Kasih Atas Partisipasi Anda.

LAMPIRAN II

DATA PENGOLAHAN HASIL SURVEY

PERSEPSI (KENYATAAN) - KINERJA

No	Tangible				Emphaty					Assurance			Responsibility			Reability	
	(Ta1) Persepsi	(Ta2) Persepsi	(Ta3) Persepsi	(Ta4) Persepsi	(Em1) [Persepsi]	(Em2) [Persepsi]	(Em3) [Persepsi]	(Em4) [Persepsi]	(Em5) [Persepsi]	(As1) [Persepsi]	(As2) [Persepsi]	(As3) [Persepsi]	(Rs1) [Persepsi]	(Rs2) [Persepsi]	(Rs3) [Persepsi]	(Rb1) [Persepsi]	(Rb2) [Persepsi]
1	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	4	4	3
3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	4
5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	2	2	4	4	4	5
8	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3
9	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	2	5
10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4
11	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	5	3	3	2	4	2	4
12	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4
13	4	4	4	5	3	3	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	2	4	3	4
15	3	5	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	3
16	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
19	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5
20	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
21	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	1	2	4	1	3	3	2
22	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4
23	2	4	4	2	1	1	3	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1
24	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
25	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
26	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	5	3	5	5	4
27	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2
28	2	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3
29	3	3	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4
32	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	2	3
34	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	3
37	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	2	4	2	5
38	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
40	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
41	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	5	4
42	4	3	3	3	3	2	4	1	3	4	4	3	3	2	3	4	3
43	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4
44	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
45	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4
46	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

PERSEPSI (KENYATAAN) - KINERJA																	
No	Tangible				Emphaty					Assurance			Responsibility			Reability	
	(Ta1) Persepsi	(Ta2) Persepsi	(Ta3) Persepsi	(Ta4) Persepsi	(Em1) [Persepsi]	(Em2) [Persepsi]	(Em3) [Persepsi]	(Em4) [Persepsi]	(Em5) [Persepsi]	(As1) [Persepsi]	(As2) [Persepsi]	(As3) [Persepsi]	(Rs1) [Persepsi]	(Rs2) [Persepsi]	(Rs3) [Persepsi]	(Rb1) [Persepsi]	(Rb2) [Persepsi]
47	5	4	4	4	2	3	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
48	5	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5
49	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5
54	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
61	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	3
62	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	5	3	4	2	4	4	4	3	5	5	2	5	2	4	3	4
68	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
69	3	4	3	4	2	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	5	5
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3
72	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
77	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2
78	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
80	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
82	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
83	1	2	3	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	3	1	1
84	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
85	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
86	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
87	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
88	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
92	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4
93	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4

PERSEPSI (KENYATAAN) - KINERJA

No	Tangible				Emphaty					Assurance			Responsibility			Reability	
	(Ta1) Persepsi	(Ta2) Persepsi	(Ta3) Persepsi	(Ta4) Persepsi	(Em1) [Persepsi]	(Em2) [Persepsi]	(Em3) [Persepsi]	(Em4) [Persepsi]	(Em5) [Persepsi]	(As1) [Persepsi]	(As2) [Persepsi]	(As3) [Persepsi]	(Rs1) [Persepsi]	(Rs2) [Persepsi]	(Rs3) [Persepsi]	(Rb1) [Persepsi]	(Rb2) [Persepsi]
94	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1
95	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	4
96	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
97	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
99	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4
100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	5
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4
Mean	3,23	3,65	3,48	3,50	2,91	2,84	3,32	3,06	3,36	3,57	3,59	3,18	3,32	2,42	3,43	3,21	3,44

3,22772277 3,65346535 3,47524752 3,5049505 2,91089109 2,84158416 3,31683168 3,05940594 3,35643564 3,57425743 3,59405941 3,17821782 3,31683168 2,41584158 3,42574257 3,20792079 3,43564356

EKSPEKTASI (HARAPAN) - KEPENTINGAN																
Tangible				Empathy					Assurance			Empathy			Responsibility	
(Ta1) Ekspektasi	(Ta2) Ekspektasi	(Ta3) Ekspektasi	(Ta4) Ekspektasi	(Em1) [Ekspektasi]	(Em2) [Ekspektasi]	(Em3) [Ekspektasi]	(Em4) [Ekspektasi]	(Em5) [Ekspektasi]	(As1) [Ekspektasi]	(As2) [Ekspektasi]	(As3) [Ekspektasi]	(Rs1) [Ekspektasi]	(Rs2) [Ekspektasi]	(Rs3) [Ekspektasi]	(Rb1) [Ekspektasi]	(Rb2) [Ekspektasi]
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	3	2	2	4	5	2	4	3	4	2	5	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4

EKSPEKTASI (HARAPAN) - KEPENTINGAN																			
Tangible				Empathy					Assurance			Empathy			Responsibility				
(Ta1) Ekspektasi	(Ta2) Ekspektasi	(Ta3) Ekspektasi	(Ta4) Ekspektasi	(Em1) [Ekspektasi]	(Em2) [Ekspektasi]	(Em3) [Ekspektasi]	(Em4) [Ekspektasi]	(Em5) [Ekspektasi]	(As1) [Ekspektasi]	(As2) [Ekspektasi]	(As3) [Ekspektasi]	(Rs1) [Ekspektasi]	(Rs2) [Ekspektasi]	(Rs3) [Ekspektasi]	(Rb1) [Ekspektasi]	(Rb2) [Ekspektasi]			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
2	3	3	3	4	4	5	2	3	4	3	5	4	5	2	3	3			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3			
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5			
3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4			
3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3			
3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	2	2			
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5			
2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	5	4	5	2	3	2	4			
4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3			
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4			
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3			
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4			
4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3			
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
3	3	3	3	3	5	4	2	3	4	3	4	4	5	3	3	3			
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4			
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4			
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5			
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4			
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4			
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5			
3	3	3	3	5	4	2	3	3	2	4	5	4	2	2	2	5			
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4			
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5			
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5			
3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3			
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5			
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3			
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5			
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3			
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5			

EKSPEKTASI (HARAPAN) - KEPENTINGAN																
Tangible				Empathy					Assurance			Empathy			Responsibility	
(Ta1) Ekspektasi	(Ta2) Ekspektasi	(Ta3) Ekspektasi	(Ta4) Ekspektasi	(Em1) [Ekspektasi]	(Em2) [Ekspektasi]	(Em3) [Ekspektasi]	(Em4) [Ekspektasi]	(Em5) [Ekspektasi]	(As1) [Ekspektasi]	(As2) [Ekspektasi]	(As3) [Ekspektasi]	(Rs1) [Ekspektasi]	(Rs2) [Ekspektasi]	(Rs3) [Ekspektasi]	(Rb1) [Ekspektasi]	(Rb2) [Ekspektasi]
4	4	2	4	2	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4
4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4,02	4,18	4,10	4,06	4,21	4,37	4,32	4,07	4,04	4,27	4,31	4,44	4,39	4,42	4,02	4,05	4,11

4,01980198 4,17821782 4,0990099 4,05940594 4,20792079 4,36633663 4,31683168 4,06930693 4,03960396 4,26732673 4,30693069 4,43564356 4,38613861 4,41584158 4,01980198 4,04950495 4,10891089

BIODATA PENULIS



Muhammad Chusaeni adalah penulis dari tesis ini, sering dipanggil juga husein atau muchus oleh rekan kuliah atau kerjanya. Penulis lahir di Kampung Nglorok, Dusun Pundan, Desa Kebondowo, Kecamatan Banyubiru, Kabupaten Semarang, yang merupakan kampung yang sangat sejuk dan dingin karena berada di lereng gunung Telomoyo dan didepan kampung terdapat persawahan dan Danau Rawa Pening yang cukup luas dan terkenal di Jawa Tengah.

Penulis lahir dari orang tua (Alm) Kiayi Rochmat Sungkono dan Ibu Hj. Muzaenah sebagai anak ke-lima dari enam bersaudara.

Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari SDN Inpres Kebondowo III (Kelas 1-3), SDN Ipres Rowosari (Kelas 4-5), SDN Kebondowo III (Kelas 5-6), lalu setelah lulus SD (lulus tahun 1992) Penulis pindah mengikuti Orang tua wali (angkat) di Pamekasan Madura Jawa Timur, melanjutkan MTsN Parteker Kolpajung Pamekasan (lulus 1995) dan SMAN 2 Pamekasan (lulus tahun 1998). Dan kemudian hijrah ke Surabaya dimulai dengan Pendidikan D-3 Teknik Sipil FTSP ITS (lulus tahun 2001), kemudian lintas jalur Program S-1 Teknik Sipil FTSP ITATS (lulus tahun 2006). Hingga akhirnya menempuh Pendidikan S-2 Magister Manajemen Teknologi (MMT) sejak tahun 2016, dengan segala kesibukan bekerja menjalankan tugas sebagai Kasubbag Perencanaan, Keuangan dan Sarana Prasarana serta Pejabat Pembuat Komitmen Institusi Perguruan Tinggi Baru yaitu Institut Teknologi Kalimantan (ITK) yang berada di Kota Balikpapan Kalimantan Timur sebagai Penugasan dari ITS sejak 2015. Penulis memberanikan diri melanjutkan program S2 MMT di ITS dalam kelas Eksekutif.

Atas rahmat dan hidayah Allah Azza wa Jalla, serta do'a orang tua dan keluarga serta dengan motivasi tinggi dan terus belajar dan berusaha akhirnya penulis pada akhir tahun 2019 (bulan desember) dapat menyelesaikan dan mempresentasikan tesis ini dihadapan dosen penguji.

Selain aktif kembali bekerja di ITS (setelah bertugas di ITK Balikpapan), Penulis bertugas sebagai Kasubbag Kerjasama dan Unit Usaha Penunjang di Badan Pengembangan dan Pengelola Usaha (BPPU) ITS yang merupakan topik dalam tesis ini dengan judul “**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kerjasama Profesional Di Perguruan Tinggi XYZ Berbasis *Servqual, Important Performance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Layanan Kerjasama Profesional Di BPPU ITS)***”.

Semoga dengan penulisan tesis ini dapat memberikan kontribusi positif pada dunia penelitian dan perbaikan kualitas layanan BPPU dimasa mendatang.