

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
(STUDI PELAYANAN SEKRETARIAT FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS,  
UNIVERSITAS TELKOM)**

***IMPROVING SERVICE QUALITY WITH SERVICE QUALITY METHODS AND  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Arta Farida Rajagukguk,<sup>1</sup> Retno Setyorini<sup>2</sup>

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

[artafarida@gmail.com](mailto:artafarida@gmail.com), [retnosrini@telkomuniversity.ac.id](mailto:retnosrini@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak**

Dalam rangka menjadi Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) bertaraf internasional, FKB perlu meningkatkan kualitas manajemennya termasuk kualitas pelayanan di sekretariat FKB. Pada saat ini terdapat keluhan mengenai layanan sekretariat FKB, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat. Dalam penelitian ini metode *Servqual* diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* untuk dapat membantu pihak sekretariat dalam mengetahui persepsi dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan sekretariat selama ini. Kuesioner *Servqual* digunakan untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap atribut-atribut yang sesuai dengan 5 dimensi *Servqual* yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Setelah diketahui atribut yang memiliki nilai gap negatif maka akan menjadi *voice of customer* yang akan diolah di *House of Quality* untuk dapat menghasilkan prioritas rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan sekretariat. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terdapat 19 atribut yang dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner dan hasilnya seluruh atribut tersebut memiliki nilai gap negatif sehingga menjadi *voice of customer* dalam matriks *house of quality*. Berdasarkan hasil dari matriks *house of quality*, beberapa tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut yaitu kesabaran petugas dalam melayani, permohonan maaf atas keterlambatan, tepat waktu dalam memberikan surat, kecepatan pegawai. Saran bagi praktisi (a) pegawai sekretariat perlu melakukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai (b) lebih memahami lagi prosedur dan Instruksi Kerja yang berlaku di fakultas.

**Kata Kunci :** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality*

**Abstract**

*In order to be internationally Faculty of Communication and Business (FKB), FKB needs to improve their quality of management including service quality in FKB secretariat. Currently, there are complains regarding to FKB secretariat service quality. Based on that information, this research aims to know the importance of students' verdict to secretariat service. In this research method servqual be intergrated with the quality function deployment to help the secretariat in knowing perception and hope students to the public has given the secretariat so far. The questionnaire used to know gap between perception and hope students to attributes according to 5 dimensions servqual namely tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. After known attribute having the value gap negative it will become voice of customer who will be processed in the house of quality to produce priority recommendations for the improvement of to suit the needs of secretariat. The result of this research is based on the results of the validity and reliability there are 19 the attribute of being expressed valid and reliabel. Then there was a dissemination of the questionnaire and the result all those attributes having value gap negative so as to be voice of customer in a matrix the house of quality. Based on the result of the matrix the house of quality, some the importance students to attribute the patience officers in serving, their excuse for delay, on time in delivers the mail, speed employees. Advice for practitioner (a) employees the secretariat need to do training at regular intervals for improved the skill of employees (b) more perceiving again the procedures and working instruction which prevails on the faculty.*

**Key words:** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality*

**1. Pendahuluan**

Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung, Jawa Barat. Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) adalah suatu unit kerja di Universitas Telkom. Sesuai dengan keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom Nomor KEPO205/00/DGA-02/YPT/2014 tentang struktur organisasi dan tata kerja Universitas Telkom, tanggal 28 Maret 2014, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dikembangkan menjadi dua fakultas, (1) Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB), dan (2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB). Adapun visi dari FKB adalah, menjadi fakultas bertaraf internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis berbasis teknologi informasi. Misi adalah (1) menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis; (2) mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi dan berbasis teknologi informasi; (3) menghasilkan karya cipta unggul dalam bidang ilmu komunikasi dan bisnis untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa.

Pencapaian visi dan misi merupakan dasar utama dan tujuan kerja, tetapi keberhasilannya sangat ditentukan oleh semua pihak. Dari survei pendahuluan yang dilakukan kepada 50 mahasiswa, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seperti, keluhan terhadap fasilitas

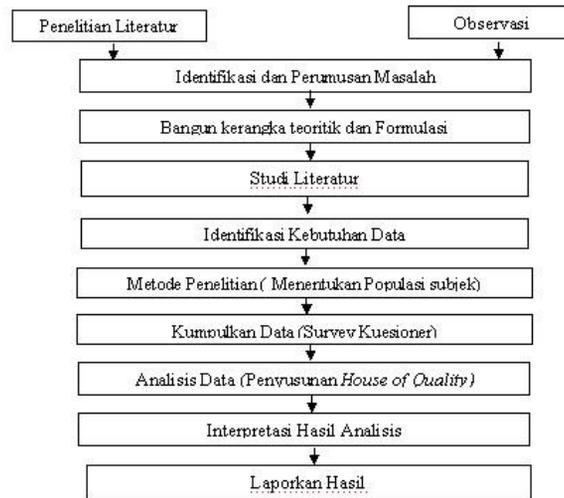
tempat duduk untuk menunggu di Pelayanan Sekretariat, Luas ruangan Pelayanan Sekretariat, warna cat tembok, tata letak surat yang sudah dicetak/jadi, penampilan petugas, batas pembuatan/pencetakan surat, keramahan petugas dalam melayani mahasiswa, kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa, profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa, permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan, tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa, informasi yang diberikan pegawai akurat, ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa, senyum salam salam sapa yang diberikan pegawai, pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa, penjelasan pegawai mengenai waktu magang dan tugas akhir, penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang dan tugas akhir.

**2. Metode Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif, yaitu dengan menggunakan metode *servqual* untuk menggambarkan kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang telah dirasakan serta metode *Quality Function Deployment* untuk menggambarkan pengembangan jasa yang akan direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pada penelitian deskriptif ini, pengumpulan data didapatkan dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa wawancara, kuesioner ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam perusahaan.

**2.1 Langkah - langkah Penelitian**

Langkah - langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahap Penelitian**

**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Analisis Service Quality**

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) macam kuesioner yang disebarakan yaitu kuesioner *servqual* pendahuluan dan kuesioner *servqual*. Atribut dalam kuesioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan mahasiswa yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan dan hasil wawancara. Atribut-atribut kuesioner diklasifikasikan kedalam 5 (lima) dimensi *servqual* yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

**Tabel 1. Atribut-atribut Kuesioner *Servqual***

Dimensi	No	Atribut
Tangible	1	Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat
	2	Luas ruangan pelayanan sekretariat
	3	Kebersihan dan keindahan ruangan pelayanan sekretariat
	4	Warna cat tembok
	5	Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi
	6	Penampilan petugas
	7	Batas pembuatan/pencetakan surat
Empathy	8	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
	9	Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa
	10	Profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa
	11	Pemohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan
Reliability	12	Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa
	13	Informasi yang diberikan pegawai akurat
	14	Digitalisasi pelayanan
	15	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa
Responsiveness	16	Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai
	17	Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa
	18	Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa
Assurance	19	Penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir
	20	Penjelasan pegawai mengenai syarat magang, tugas akhir
	21	Penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir

Dari atribut-atribut pada Tabel 2, kemudian dibuat kuesioner dan disebarikan kepada 340 mahasiswa FKB. Dari hasil kuesioner didapatkan 19 atribut yang valid, kemudian dari 19 atribut tersebut dihitung jumlah dari persepsi dan harapan yang bisa dilihat pada Tabel 2 dan dilakukan analisis gap untuk mengetahui antara selisih persepsi dan harapan untuk setiap atribut.

**Tabel 2. Nilai Gap**

Dimensi	Atribut Layanan	Customer Satisfaction		
		Kepuasan	Harapan	Gap
Tangible	1. Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat	726	1137	-411
	2. Luas ruangan pelayanan sekretariat	857	1093	-236
	3. Kebersihan dan keindahan ruangan pelayanan sekretariat	952	1150	-198
	4. Warna cat tembok	947	1045	-98
	5. Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi	900	1101	-201
	6. Penampilan petugas	941	1088	-147
	7. Batas pembuatan/pencetakan surat	859	1130	-271
Empathy	8. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	777	1178	-401
	9. Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa	787	1190	-403
	10. Profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa	842	1171	-329
	11. Permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan	717	1180	-463
Reliability	12. Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa	837	1182	-345
	13. Informasi yang diberikan pegawai akurat	867	1161	-294
	14. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa	859	1161	-302
Responsiveness	15. Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai	724	1170	-446
	16. Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa	778	1174	-396
	17. Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa	759	1181	-422
Assurance	18. Penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir	854	1175	-321
	19. Penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir.	857	1177	-320

**3.2 Analisis *Quality Function Deployment***

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis gap dengan menggunakan metode *service quality*, adalah melakukan analisis *Quality Function deployment* (QFD). Pada pembuatan *House of Quality* terdapat beberapa tahap yaitu:

1. Analisis *Voice of Customer/Customer Requirement* (*Whats*)

Pada hasil analisis dengan menggunakan *Service Quality* disimpulkan bahwa terdapat 19 atribut yang akan dijadikan sebagai *voice of customer* pada pembuatan *House of Quality*.

**Voice of Customer**

- a. Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa
- b. Permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan
- c. Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa
- d. Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa
- e. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa
- f. Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa
- g. Penjelasan pegawai mengenai waktu magang dan tugas akhir
- h. Profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa
- i. Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai
- j. Penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang dan tugas akhir
- k. Informasi yang diberikan pegawai akurat
- l. Fasilitas tempat duduk untuk menunggu dipelayanan sekretariat
- m. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa
- n. Batas pembuatan/pencetakan surat
- o. Kebersihan dan keindahan ruang pelayanan sekretariat
- p. Luas ruangan pelayanan sekretariat
- q. Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi
- r. Penampilan petugas
- s. Warna cat tembok

**2. Technical Descriptor (Hows)**

*Voice of customer* merupakan pelayanan yang memberikan jawaban, yaitu berupa rekayasa teknis (*Hows*). Rekayasa teknis merupakan respon pihak perusahaan (pelayanan sekretariat) terhadap keinginan-keinginan mahasiswa. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak manajemen, respon teknis terdapat pada Tabel 5:

**Tabel 3. Technical Descriptor**

<i>Technical Descriptor (Hows)</i>	Pengadaan pelatihan <i>customer service exellent</i>
	Pengadaan pelatihan <i>document control</i>
	Penataan ulang layout ruang pelayanan
	Standar kebersihan ruangan
	Tata tertib pegawai
	Pencapaian kinerja pegawai
	Prosedur fakultas dan IK ( <i>Instruksi Kerja</i> )
	Pengadaan <i>system</i> pelayanan berbasis web

**3. Menghubungkan hubungan antara matriks *whats* dan matriks *hows***

Matriks *whats* merupakan pertanyaan dan matriks *hows* merupakan jawabannya. Jika hubungan matriks *whats* dan *hows* sangat kuat nilainya 5. Jika hubungannya sedang nilainya 3. Jika hubungannya kecil maka nilainya 1. Matriks hubungan *whats* dan *hows* dapat dilihat pada Gambar 3:

		Technical Descriptor (Hows)							
		Pengadaan pelatihan customer service excellent	Pengadaan pelatihan document control	Pemahaman ulang layout ruang pelayanan	Standar kebersihan ruangan	Tata letak pegawai	Pencapaian kinerja pegawai	Prosedur ISO mengenai standar pelayanan	Pengadahan sistem pelayanan berbasis web
Customer Requirement (Whats)	Warna cat tembok	1			●				
	Penampilan petugas	2					●		
	Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi	3	○		●				
	Luas ruangan pelayanan sekretariat	4		○	●				
	Kebersihan dan keindahan ruangan pelayanan sekretariat	5				●			
	Batas pembuatan/pencetakan surat	6		●					○
	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi	7						●	○
	Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat	8			○				
	Informasi yang diberikan pegawai akurat	9							○
	Penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir	10	○					●	
	Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai	11	○						
	Professionalisme petugas dalam melayani mahasiswa	12	○					●	
	Penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir	13	○					●	●
	Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa	14	○					●	●
	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa	15	○					●	●
	Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa	16	●					○	○
	Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa	17		○				○	○
	Permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan	18	○						
	Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa	19	○						
Tingkat kepentingan		530	66	68	25	10	111	402	138

Gambar 2  
Matriks antara *whats* dengan *hows*

Berdasarkan Gambar 4.13 hubungan matriks antara *whats* dengan *hows* diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. **Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa.**

Kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 1 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dengan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut Rahmayanty Layanan Prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Ketika pegawai melayani mahasiswa dengan sabar, maka itu juga salah satu pelayanan yang sangat baik.

2. **Permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan.**

Permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan memiliki bobot tingkat kepentingan 2 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut AKP Adya Barata (2003:18) dalam Rahmayanty, pelayanan harus *care* (perhatian/kepedulian optimal). Pegawai harus memperhatikan setiap keluhan atau kebutuhan mahasiswa yang sudah diajukan, sehingga bisa mengatasi keterlambatan.

3. **Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa**

Tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 3 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan menengah/sedang terhadap pengadaan pelatihan *document control*. Pengendali dokument (*document controller*) dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah orang atau tim yang ditunjuk untuk mengurus masalah penerbitan, pengesahan, pendistribusian, penyimpanan, pengendalian, dan pemusnahan dokumen. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa memiliki hubungan menengah/sedang terhadap pencapaian kinerja pegawai. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas, karena ketepatan waktu dalam memberikan informasi merupakan pelayanan yang standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan/mahasiswa selalu mengikuti *discipline in the workplace* (Rahmayanty 2010:18).

4. **Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa.**

Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 4 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan rendah terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. *Service excellent* adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan,

kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga (Rahmayanti 2010). Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas dan IK (Instruksi Kerja). Menurut Tjiptono (2012:199) Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh di antaranya: ketepatan waktu layanan, kecepatan menghubungi kembali pelanggan/mahasiswa, dan penyampaian layanan secara cepat. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa memiliki hubungan menengah/sedang terhadap pengadaan *system* pelayanan berbasis web, karena *system* akan membantu memenuhi beberapa kebutuhan mahasiswa tanpa dilayani langsung oleh pegawai.

**5. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa.**

Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 5 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*, karena pemberi pelayanan (pegawai) harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas (Ratminto & Winarsih 2005).

**6. Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa**

Pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 6 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut Rahmayanti 2010 Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*). Dikebutuhkan emosional, terdapat kecepatan pelayanan, dimana nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa memiliki hubungan rendah terhadap pengadaan *system* pelayanan berbasis web. Menurut Rahmayanti 2010, kebutuhan pelanggan praktis meliputi *instrument*, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat. Salah satunya kemudahan akses internet/web.

**7. Penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir**

Penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir memiliki bobot tingkat kepentingan 7 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan menengah/sedang terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut Rahmayanti 2010 Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*). Dikebutuhkan emosional, terdapat kejelasan informasi, dimana nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas dan IK (Instruksi Kerja). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu (Rahmayanti 2010). Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* penjelasan pegawai mengenai waktu magang, tugas akhir memiliki hubungan rendah terhadap pengadaan *system* pelayanan berbasis web. Menurut Rahmayanti (2010:22), kebutuhan pelanggan praktis meliputi *instrument*, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat. Salah satunya kemudahan akses internet/web.

**8. Profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa**

Profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 8 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*, karena menurut Hanggara dalam penelitiannya, bahwa pemberian pelatihan dapat membantu setiap petugas dalam melayani mahasiswa. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa memiliki hubungan tinggi terhadap pencapaian kinerja pegawai. Berdasarkan AKP Adya Barata di dalam Rahmayanti 2010, pelayanan harus *reform* (memperbaiki kinerja pegawai) supaya sesuai dengan standar pelayanan.

**9. Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai**

Senyum, salam, sapa yang diberikan pegawai memiliki bobot tingkat kepentingan 9 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut Rahmayanty (2010:9) pembelotan pelanggan terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal/*body language*, contohnya tidak mau salam, tidak mau senyum, tidak peduli, tidak tanggap, kasar, penampilan yang tidak tepat, dan lain-lain itu mengakibatkan pelanggan tidak puas, sedangkan jika pelanggan mengalami kepuasan, maka dapat jelas terlihat dari ekspresi pelanggan dari *body language* dengan senyuman dan wajah yang ramah dan penuh dengan antusiasme ketika berhadapan langsung dengan petugas pelayanan.

**10. Pejelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir.**

Penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir memiliki bobot tingkat kepentingan 10 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan menengah/ sedang terhadap pengadaan pelatihan *customer service excellent*. Menurut Rahmayanty 2010 Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*). Dikebutuhan emosional, terdapat kejelasan informasi, dimana nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang, tugas akhir memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas dan IK (Instruksi Kerja). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu (Rahmayanti 2010).

**11. Informasi yang diberikan pegawai akurat**

Informasi yang diberikan pegawai akurat memiliki bobot tingkat kepentingan 11 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap pengadaan *system* pelayanan berbasis web. Menurut Rahmayanty 2010, kebutuhan pelanggan praktis meliputi *instrument*, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat. Salah satunya kemudahan akses internet/web.

**12. Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat**

Fasilitas tempat duduk untuk menunggu di pelayanan sekretariat memiliki bobot tingkat kepentingan 12 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap penataan ulang layout ruang pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:176) cara konsumen menilai dimensi kualitas jasa adalah dengan adanya fasilitas reparasi, ruang tunggu, seragam, peralatan (*bukti fisik/tangibles*).

**13. Ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa**

Ketepatan waktu dalam memberikan informasi sesuai yang diminta mahasiswa memiliki bobot tingkat kepentingan 13 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas dan IK (Instruksi Kerja), karena ketepatan waktu dalam memberikan informasi merupakan pelayanan yang standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*) (Rahmayanty 2010:18).

**14. Batas pembuatan/pencetakan surat**

Batas pembuatan/pencetakan surat memiliki bobot tingkat kepentingan 14 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan rendah terhadap pengadaan pelatihan *document control*. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu (Rahmayanti 2010). Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* batas pembuatan/pencetakan surat memiliki hubungan tinggi terhadap prosedur fakultas dan IK (Instruksi Kerja), karena durasi pembuatan surat ada di prosedur fakultas maksimal pembuatan surat 3 hari. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* batas pembuatan/pencetakan surat memiliki hubungan menengah/ sedang terhadap pengadaan *system* pelayanan berbasis web, karena mahasiswa bisa membuat surat sendiri melalui *system* tersebut.

**15. Kebersihan dan keindahan ruangan pelayanan sekretariat**

Kebersihan dan keindahan ruangan pelayanan sekretariat memiliki bobot tingkat kepentingan 15 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap standar kebersihan ruangan. Menurut Gaspersz (1997) di dalam Kushartanti atribut

pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan dan keindahan lingkungan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

#### 16. Luas ruangan pelayanan sekretariat

Luas ruangan pelayanan sekretariat memiliki bobot tingkat kepentingan 16 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap penataan ulang layout ruang pelayanan, karena luas ruangan merupakan bagian dari penataan ulang layout dimana untuk kenyamanan mahasiswa saat dilayani.

#### 17. Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi

Tata letak surat yang sudah dicetak/jadi memiliki bobot tingkat kepentingan 17 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan menengah/średang terhadap pengadaan pelatihan *document control*, karena peletakan surat yang sudah dicetak, harus sesuai dengan *first in first out*. Berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* tata letak surat yang sudah dicetak/jadi memiliki hubungan rendah terhadap penataan ulang layout ruang pelayanan. Menurut Heizer & Render (2009:532), tata letak merupakan suatu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi secara jangka panjang.

#### 18. Penampilan petugas

Penampilan petugas memiliki bobot tingkat kepentingan 18 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap tata tertib pegawai. Menurut Tjiptono (2012:176) cara konsumen menilai dimensi kualitas jasa adalah dengan adanya fasilitas reparasi, ruang tunggu, seragam, peralatan (bukti fisik/*tangibles*).

#### 19. Warna cat tembok

Warna cat tembok memiliki bobot tingkat kepentingan 19 berdasarkan tabel 4.15 dan berdasarkan hubungan antara *whats* dan *hows* memiliki hubungan tinggi terhadap penataan ulang layout ruang pelayanan, karena bersama-sama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara (Dinar 2011).

### 4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis *Service Quality* (analisis gap) yang dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa, dapat diketahui bahwa mahasiswa FKB menilai pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sekretariat belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dalam analisis gap berdasarkan hasil kuesioner bahwa seluruh atribut yang ada yaitu sebanyak 19 atribut memiliki nilai gap negatif.
2. Berikut ini adalah prioritas 10 atribut terbesar untuk meningkatkan pelayanan sekretariat: Untuk 10 prioritas tertinggi terdapat pada kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa, permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan, tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa, keramahan petugas dalam melayani mahasiswa, pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa, penjelasan pegawai mengenai waktu magang dan tugas akhir, profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa, senyum salam sapa yang diberikan pegawai, penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang dan tugas akhir.
3. Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan sekretariat yaitu mengadakan pelatihan *Customer Service Excellent*.

### 5. Daftar Pustaka

- Ficalora, Joseph P., & Cohen Louis. (2010). *Quality Function Deployment and Six Sigma: A QFD Handbook (2nd ed)*. United States: Prentice Hall
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). *Operation Management: Manajemen Operasi* (edisi ke-9). Jakarta: Salemba Empat
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: ANDI
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks