

Perancangan Perbaikan Layanan Administrasi Fakultas Teknik Undip berbasis ISO 9001:2015

Leonardo Cleverson Marbun¹, Bambang Purwanggono Sukarsono²

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

ISO adalah standar internasional Sistem Manajemen Mutu yang mencakup hampir semua operasi perusahaan, mulai dari pengembangan produk, pengadaan, produksi, pemasangan hingga layanan purna jual. Metode yang dipakai di penelitian ini dimulai dari melaksanakan pengumpulan data pendukung seperti hasil survei Penelitian ini dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, dimana Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Populasi di penelitian ini ialah mahasiswa fakultas teknik undip angkatan 2017 hingga 2019, yaitu 18.707 mahasiswa dan sampel peneitian ini sebanyak 392 mahasiswa. pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Undip bisa diketahui jika semua dimensi mempunyai nilai negatif, dengan nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi empati sebanyak -0,51. Kesimpulan dari pnelitian ini adalah memanfaatkan strategi kualitas layanan didasarkan pada 5 aspek dari kualitas pelayanan sendiri (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) dan penerapan sistem umpan balik pada pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO, Kualitas Layanan

Abstrak

ISO is an international standard for Quality Management System which covers almost all activities within a company, from product development, material purchasing, production, installation to post-sales service. The method used in this study started from collecting supporting data such as survey results. This research was conducted at the Faculty of Engineering, Diponegoro University, where the Faculty of Engineering, Diponegoro University. The population in this study were students of the Undip Engineering Faculty class of 2017 to 2019, namely 18,707 students and the sample of this study as many as 392 students. administrative services at the Faculty of Engineering Undip can be seen that all dimensions have a negative value, with the highest gap value found in the empathy dimension of -0.51. The conclusion of this research is to utilize a service quality strategy based on 5 aspects of service quality itself (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) and the application of a feedback system to customers.

Keywords: Quality Management System, ISO, Service Quality

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi adalah platform komunitas di kampus. Sebagai sebuah organisasi, universitas memiliki (1) elemen struktural, (2) prinsip masa kerja, yang mencakup pembagian kerja antara kelompok kerja dan antara warga dalam satu kelompok, (3) rencana bisnis, serta (4) tujuan. Tujuan dipandu oleh prinsip serta pedoman operasi. Kerangka kerja dan prinsip-prinsip penyelesaian membentuk dasar untuk mencapai tujuan dan pada saat yang sama mencerminkan prinsip-prinsip.

Sistem manajemen mutu adalah usaha yang diharuskan untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Selain meningkatkan kualitas layanan, sistem manajemen mutu diharuskan untuk mendapatkan pengakuan dunia atas sistem yang ada.

Salah satu standar manajemen mutu yang berlaku untuk perguruan tinggi adalah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 Pembaruan terbaru untuk sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Ini adalah cara terbaik bagi departemen universitas untuk meningkatkan manajemen mutu.

Sistem manajemen mutu ISO banyak dipakai oleh institusi, perusahaan, serta penyedia layanan informasi. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 didasarkan pada 7 prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini dipakai sebagai kerangka kerja untuk sistem manajemen mutu yang digunakan dengan baik. Prinsipnya meliputi (1) Fokus Konsumen (2) Kepemimpinan (3) Semua orang yang terlibat (4) Sistem operasi (5) Peningkatan (6)

Pengambilan keputusan berbasis bukti (7) Manajemen hubungan.

Menurut prinsip yang sama dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yaitu berfokus pada pelanggan, yang bisa diartikan sebagai kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 mengakui jika konsumen berperan penting dalam pemenuhan suatu klaim sebagai salah satu indikator kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Kepuasan Konsumen berjalan beriringan karena persepsi konsumen satu sama lain berbeda.

ISO berawal dari kata Yunani ISOS yang artinya sama (Rangkuti, 2013), kata ISO bukan berasal dari singkatan nama organisasi walaupun banyak yang beranggapan bahwa ISO berasal dari International Standard of the Organization. Organisasi yang mengatur standar internasional ini ialah International Reform Organization yang berkedudukan di Jenewa, Swiss, yang didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 Layanan purna jual.

Menurut uraian di atas, masih terdapat kesenjangan yang terjadi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro oleh karena itu penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian ini bahkan sesudah penerapan ISO 9001 di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.

2. Metode Penelitian

Metode yang dipakai di penelitian ini dimulai dari melakukan pengumpulan data pendukung seperti hasil survei yang telah dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu Fakultas Teknik Undip (TPM-FT Undip). Hasil tersebut kemudian digunakan sebagai rumusan permasalahan

dalam penelitian ini sekaligus menentukan tujuan dari penelitian.

3. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dikerjakan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, dimana Fakultas Teknik Universitas Diponegoro telah bersertifikasi ISO 9001:2015 sejak tahun 2016. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan Maret 2021 hingga Juli 2021. Subjek dari penelitian ini ialah orang-orang yang bisa memberikan informasi, yaitu mahasiswa fakultas teknik undip angkatan 2017 hingga 2019 sebanyak 18,707 mahasiswa terdaftar.

4. Populasi dan Sampel

Populasi di penelitian ini ialah mahasiswa fakultas teknik undip angkatan 2017 sampai 2019, yaitu 18.707 mahasiswa. Dari jumlah populasi 18.707 mahasiswa fakultas teknik undip angkatan 2017-2019, diperoleh sampel sebanyak 391.63 atau dibulatkan menjadi 392 mahasiswa yang ditetapkan sebagai sampel.

5. Metode Analisis Data

a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif dipakai untuk memberikan gambaran deskriptif tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan di FT Undip, analisis ini yakni analisis yang menggambarkan data penelitian tanpa pengujian. Analisis ini disiapkan dalam bentuk tabel perjalanan reguler. Kelanjutan alokasi ini dilakukan dari waktu ke waktu dengan membuat kelompok atau total skor pada jawaban responden.

b. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Sesudah dilaksanakn pengujian reliabilitas dan reliabilitas alat yang dipakai di

penelitian ini, langkah selanjutnya ialah kontinuitas data serta analisis data. Analisis data dilaksanakan di penelitian ini untuk menunjukkan kumpulan data ukuran informasi yang bisa dibaca serta berguna. Analisis dilaksanakan dengan analisis tanah, signifikansi dan tingkat kinerja, berbagai tes dan peta kunci IPA.

Menurut data yang didapatkan dari evaluasi responden pada signifikansi serta fleksibilitas dari setiap layanan pengajaran dan manajemen kursus, perhitungan kemungkinan antara tingkat minat mahasiswa FT Undip dan tingkat kinerja yang dilakukan oleh staf FT Undip dihitung.

6. Hasil dan Pembahasan

a. Analisis Pengukuran pengetahuan karyawan FT Undipakan Sistem Manajemen Mutu (*Pra-survey*)

- 1) Komitmen Karyawan
- 2) Komitmen/Dukungan
- 3) Komunikasi Internal
- 4) Pelatihan
- 5) Pengetahuan Karyawan akan Organisasi

Hasil survei menunjukkan bukti bahwa karyawan FT Undip mengetahui organisasi tempat mereka berkerja, mulai dari visi misi, prosedur dan kebijakan, hingga pelanggan FT Undip. Dengan baiknya pengetahuan karyawan FT Undip akan organisasi tempat mereka melayani, diharapkan FT Undip mampu meningkatkan kualitas layanannya terutama layanan administrasi.

6) Pengetahuan Karyawan akan Kualitas

Menurut hasil survei yang disajikan pada bagian sebelumnya, pengetahuan karyawan FT Undip akan kualitas sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dengan kesadaran karyawan akan kualitas hingga sistem manajemen mutu yang dianut di FT Undip, yaitu ISO 9001:2015.

Dari temuan yang didapat dari pra survey kepada karyawan FT Undip, dapat disimpulkan bahwa karyawan FT Undip telah mengetahui dan menerapkan tindakan yang tepat dalam rangka menjaga hingga meningkatkan kualitas FT Undip. Sehingga penelitian bisa dilanjutkan dengan survey kepada mahasiswa FT Undip

b. Analisis Tingkat

Kesesuaian layanan administrasi yang didapat dan yang diharapkan

Analisis tingkat kepatuhan dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan administrasi yang diberikan FT Undip menurut penilaian mahasiswa. Pengukuran dilaksanakan dengan menghitung perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Hasil yang didapatkan sejalan dengan pencapaian manajemen kualitas pelayanan di FT Undip.

- 1) Analisis Tingkat Kesesuaian layanan administrasi FT Undip Dimensi Kehandalan Rerata persentasi kesesuaian dalam

dimensi kehandalan karyawan FT Undip didapatkan sebanyak 90%.

- 2) Analisis Tingkat Kesesuaian layanan administrasi FT Undip Dimensi Daya Tanggap Dilihat dari persentase tingkat kesesuaian rata keseluruhan dimensi daya tanggap yaitu 89% daya tanggap karyawan FT Undip sudah sangat bagus.
- 3) Analisis Tingkat Kesesuaian layanan administrasi FT Undip Dimensi Jaminan Dalam hal jaminan rerata persentase yang didapatkan yaitu 89% hal ini menandakan bahwa karyawan FT Undip sudah mampu memberikan jaminan yang baik terhadap pelanggannya dalam hal ini yaitu mahasiswa FT Undip.
- 4) Analisis Tingkat Kesesuaian layanan administrasi FT Undip Dimensi Empati Suatu pelayanan yang baik dimulai dari rasa kepedulian karyawan terhadap pelanggan dalam melayani titik dilihat dari rerata keseluruhan dimensi empathy yaitu 89% karyawan FT Undip dapat dinilai mampu memberikan layanan dengan baik secara emosional.
- 5) Analisis Tingkat Kesesuaian layanan administrasi FT

UndipDimensiBukti

Fisik

Pelayanan baik yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan tidak akan lengkap bila tidak diberikan fasilitas fisik yang baik. persentase rata-rata keseluruhan atribut dari dimensi bukti fisik yaitu 89% menjadi bukti bahwa karyawan FT Undip memberikan dan menjaga fasilitas yang baik dalam menunjang pelayanan.

c. Analisis Gap layanan administrasi yang didapat dan yang diharapkan

Analisis lahan ialah kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap tingkat pelayanan yang seharusnya mereka terima dari Fakultas Teknik dengan penilaian tingkat pelayanan yang mereka terima di telinga. Analisis spasial dilaksanakan ialah model yang ada.

- 1) Analisis gap layanan administrasi dimensi Keandalan
Keandalan karyawan dalam melayani pelanggan sangat penting dalam rangka menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun nilai selisih antara layanan yang didapat dengan layanan yang diharapkan yaitu -0,464 membuktikan bahwa karyawan sudah cukup dapat diandalkan. Adapun gap tertinggi terdapat pada atribut Kemampuan karyawanFakultas Teknik Undip dalam memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (-0.5), sehingga

harus diberi perhatian untuk saran perbaikan.

- 2) Analisis gap layanan administrasi dimensi Daya Tanggap

Karyawan yang baik dalam melayani pelanggannya harus memiliki daya tanggap yang baik akan permintaan pelanggannya. Dengan nilai selisih daya tanggap yang didapat dengan yang diharapkan sebesar -0.505. Terdapat salah satu atribut yang memiliki nilai gap terendah yaitu Karyawan Fakultas Teknik Undip sigap dalam melayani mahasiswa (-0.637) yang menjadikannya harus lebih diperhatikan dalam saran perbaikan

- 3) Analisis gap layanan administrasi dimensi Jaminan
Memberi rasa aman serta nyaman ialah salah satu hal yang harus diperhatikan karyawan dalam melayani pelanggan. Karyawan FT Undip sendiri sudah mampu memberikan jaminan tersebut pada saat melayani mahasiswa FT Undip dilihat dari nilai selisih antara layanan yang diterima dan diharapkan yaitu -0.48. Tetapi terdapat satu atribut yang harus diberi perhatian khusus karena memiliki nilai terendah yaitu Kemampuan karyawan Fakultas Teknik dalam memberikan rasa percaya diri pada mahasiswa dengan nilai -0.52
- 4) Analisis gap layanan administrasi dimensi Empati
Compassion ialah bentuk lain dari observasi atau pengamatan, dalam hal ini staf akademik diminta untuk mempunyai sikap yang sama dalam memahami permasalahan mahasiswa dalam manajemen, di FT Undip hasil

yang diperoleh dengan empati masih memiliki kesenjangan yang serius yaitu -0.511. Nilai gap terendah yaitu -0.57 menjadikannya atribut yang diberi perhatian dalam saran perbaikan.

- 5) Analisis gap layanan administrasi dimensi Bukti Fisik Fasilitas pendukung yang baik dalam pelayanan menjadi nilai tambah kualitas pelayanan tersebut. Dimensi bukti fisik sendiri masih memiliki nilai gap negatif yaitu -0.502. terdapat salah satu atribut dengan nilai terendah yaitu Ruang yang rapih, nyaman, dan bersih (-0.57)

Tabel 1 Rerata Keseluruhan Gap Performance-Importance (GapP-I) Pelayanan

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Gap P-I
Kehandalan	4,490	4,026	-0,464
Daya tanggap	4,483	3,977	-0,506
Jamian	4,485	4,003	-0,482
Empati	4,494	3,984	-0,510

			1
			1
Bukti fisik	4,516	4,013	-0,503
RAT A-RAT A	4,494	4,001	-0,493

Berdasarkan tabel tersebut mengenai pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Undip tampaknya semua pengukuran memiliki nilai negatif, ketinggian ruang ditemukan pada kisaran simpatis 0,51, sedangkan pada analisis pos setiap item tidak tersedia atribut dengan nilai positif dimana penilaian tertinggi adalah untuk atribut kemampuan karyawan Fakultas Teknik Undip dan memberikan layanan tanpa kesalahan yaitu sebesar negatif 0,41 dan penilaian terendah terdapat pada atribut karyawan Fakultas Teknik Undip sikap dalam lainnya mahasiswa yaitu sebesar negatif 0,63.

7. Kesimpulan

Menurut hasil analisis serta pembahasan di atas, maka bisa diambil kesimpulan yakni:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi pada Fakultas Teknik Undip
Pengujian kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan efisiensi) merupakan tugas yang baik bagi siswa, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata jumlah lima poin sama atau lebih besar dari nilai perkiraan.
2. Kesenjangan Antara Persepsi serta Harapan Mahasiswa pada Kualitas Pelayanan administrasi pada Fakultas Teknik Undip
Efektivitas pelayanan teknik administrasi Fakultas Teknik sudah

- baik, sebab nilai median dari kelima standar pelayanan di Fakultas Universal Undip mempunyai nilai < -1 searah dengan teori Parasuraman (1991).
3. Kesesuaian Pelayanan Administrasi pada Fakultas Teknik Undip dengan ISO 9001:2015.
Tingkat kesesuaian sebesar 89% dan nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan sejumlah -0.49.
 4. Perbaikan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Undip Strategi untuk SDM dalam organisasi terdiri dari meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai, Meningkatkan motivasi kerja pegawai, dan Meredefinisi Budaya Organisasi. Kemudian untuk strategi kualitas layanan didasarkan pada 5 aspek dari kualitas pelayanan sendiri (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) dan penerapan sistem umpan balik pada pelanggan.

8. Saran

Menuru hasil penelitian serta kesimpulan yang sudah dijabarkan, ada sebagian hal yang mesti diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Undip, Kontribusi penuh penulis untuk pembahasan utama proposal perbaikan. Saran diantaranya:

1. Bagi Fakultas Teknik Undip
 - a. menyelenggarakan pelatihan-pelatihan yang bisa meningkatkan pelayanan yang diberikan.
 - b. Itu bisa berarti bahwa Anda bersedia membantu, serta mengatasi keluhan yang diajukan siswa untuk membandingkan harapan siswa.
 - c. Menjamin kerahasiaan data siswa, baik nilai maupun masalah yang dihadapi.
 - d. Sering diselenggarakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan mahasiswa serta jajarannya Fakultas Teknik Undip baik dalam kegiatan penelitian, pertemuan-pertemuan antara dosen serta mahasiswa.
 - e. Perlu penyempurnaan dan peningkatan penampilan, materi dan fasilitas komunikasi yang dimiliki kurikulum agar dapat memenuhi harapan klien dalam hal ini siswa..
2. Bagi Peneliti
Untuk penelitian lebih lanjut yang akan membahas topik seperti ini, perlu diperluas dengan menggabungkan sampel agar lebih representatif, menambahkan analisis hubungan antara jenis kelamin, pekerjaan dan mengembangkan metode analisis yang berbeda untuk menganalisis apakah ada hubungan antara karakteristik mahasiswa dan evaluasi kualitas layanan sesuai norma ISO 9001:2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwowie, S., Amoako, J., & Abrefa, A. A. (2015). Assessment of Students' Satisfaction of Service Quality in. *Journal of Education and Practice Vol.6, No.29, 2015.*
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.* Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gross, P. (2015). *Quality Management System- Requirements (ISO 9001:2015)*. Europe: ICS.
- Lanin, I. (2017, February 20). *7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Retrieved from IPQI (Indonesia Productivity and Quality Institute): <https://ipqi.org/7-prinsip-iso-90012015/>
- Moeleong, L. J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moturi, C., & Mbithi, P. M. (2015). ISO 9001: 2008 implementation and

- impact on the University of Nairobi: A case study. *TQM Journal Vol. 27 No.6*.
- Nasution, M. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing Volume 64*.
- Prosedur untuk Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. (2017, September 14). Retrieved from Konsultan ISO: <https://konsultaniso.web.id/iso-90012015/prosedur-untuk-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siami, S., & Gorji, M. (2012). The measurement of service quality by using SERVQUAL and quality gap model. *Indian Journal of Science and Technology Vol. 5 No. 1 (Jan 2012)*.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, S. (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, M. (2019). Investigating the role of QMS implementation on customer's

satisfaction: A case study of SMEs. *IFAC Papers Online 2019*.