

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN SISTEM KINERJA DOSEN DI KOPERTAIS WILAYAH IV SURABAYA

Nur Hasib

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

hasibnur@gmail.com

Lukmandono

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

lukamdono@itats.ac.id

Abstrak

Kopertais Wilayah IV Surabaya adalah sebuah Lembaga negara di bawah kementerian Agama yang tugas dan fungsinya secara administratif melayani Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta di Jawa Timur, salah satunya pelayanan jabatan fungsional dosen, pelayanan jabatan fungsional ini dilakukan secara daring dan menggunakan sistem informasi ketenagaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Kopertais Wilayah IV kepada dosen PTKIS dan sebagai sarana untuk merekomendasikan tindakan yang mungkin dilakukan kepada manajemen dan Bagian Ketenagaan dalam upaya perbaikan pelayanan kedepannya. Mengintegrasikan metode *Servqual*, Kano Model dan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mengukur kualitas atribut-atribut pelayanan Sistem Ketenagaan kopertais IV. Penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang rendah terhadap kualitas layanan Kopertais Wilayah IV saat ini, dan selanjutnya diidentifikasi atribut-atribut yang diperlukan untuk perbaikan. Hasil akhir, *House of Quality* Berhasil dibangun untuk mengusulkan prioritas perbaikan yang sistematis dan terukur yang harus dilakukan Kopertais Wilayah IV untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna Sistem Ketenagaan yang berkualitas.

Kata kunci: Model Kano; Kopertais IV; Kualitas layanan; Kepuasan pengguna; QFD; HoQ

PENDAHULUAN

Kopertais Wilayah IV Surabaya sebagai fungsinya adalah Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan (WASDALBIN) untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS), salah satu bidang dan tugas pokok fungsinya adalah bidang Ketenagaan. Bidang ini berfungsi sebagai pelayanan administratif yang melayani terkait pengajuan karir dosen di PTKIS. Pelayanan ketenagaan ini sangat penting karna berpengaruh terhadap mutu sumber daya manusia dan mutu lembaga perguruan tinggi. SDM berkaitan dengan profesionalisme dosen sedangkan Lembaga kaitannya dengan pengakuan Lembaga external dalam hal ini Lembaga Akreditasi Nasional.

Seiring dengan perkembangan perguruan tinggi di wilayah Kopertais IV, pengajuan pangkat dosen PTKIS tiap tahun semakin meningkat, penghajuan pangkat dalam hal ini mulai dari pangkat awal menjadi dosen sampai pengajuan pangkat tertinggi yaitu Lektor Kepala/Guru besar. Oleh karna itu Kopertais Wilayah IV

Surabaya dalam meningkatkan mutu, melayani kenaikan pangkat secara berkala tiap tahun dengan jumlah yang dilayani sangat tinggi, sedangkan petugas yang melayani sangatlah sedikit.

Dalam hal ini pelayanan yang cepat serta kepuasan pengguna sangatlah perlu diperhatikan. Namun ada kendala dalam prakteknya adalah terbatasnya personel yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga dosen yang ada di PTKIS, sehingga ada pembatasan pengajuan atau kuota dalam mengajukan kepangkatan, lamanya pelayanan dari pengajuan hingga cetak SK sering terjadi di karenakan terbatasnya pegawai di kantor Kopertais Wilayah IV Surabaya.

Ada banyak tools serta metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen (Haykal, 2017). Salah satu metode yang penting untuk mengukur kepuasan konsumen adalah metode Servqual, Kano dan QFD. Metode Servqual berguna mengukur kesenjangan atau membandingkan antara pelayanan yang menjadi harapan pelanggan dengan pelayanan yang telah dirasakan oleh pelanggan (Mansur, 2019). Kano adalah model yang bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut - atribut dari sebuah jasa atau produk berdasarkan seberapa baik jasa atau produk tersebut memuaskan kebutuhan pelanggan (Dermawan, 2019). QFD merupakan metode yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan suatu pelayanan atau produk dengan mempelajari keinginan konsumen yang dihubungkan dengan ketentuan teknis yang berguna menghasilkan produk jasa atau barang yang mampu memuaskan pelanggan (Isharyani, 2019).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

(Mulyawan, 2016) menyebutkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang membedakannya dari barang yaitu, *intangibility* (tidak berwujud), *heterogenity* (bervariasi), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) dan *perishability* (tidak tahan lama). Menurut (Kotler, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan yang setia. Menurut (David, 1994) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut (Abdullah, 2019)

kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

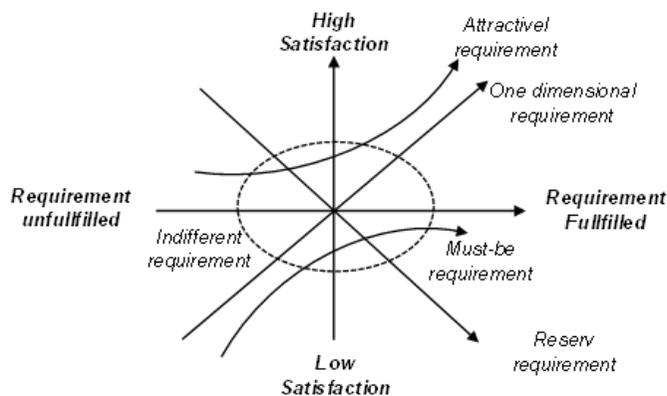
Service Quality

Metode Servqual mengkombinasikan dua kalimat yaitu “Layanan” dan “Kualitas”. Alat ini dipopulerkan dan dikembangkan oleh (Parasuraman, 1985), alat ini banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga atau perusahaan penyedia layanan dengan memperhatikan kesenjangan kualitas dari berbagai layanan yang ada antara pelanggan dengan pihak penyedia layanan. Metode Servqual sangat erat kaitannya dengan kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap pelanggan dan pihak penyedia layanan. (Maclaran, 1999) mengungkapkan bahwa *service quality* dapat dijadikan fokus penting dalam strategi pemasaran, karena didalamnya terkandung banyak faktor yang dapat mempengaruhi proses pembuatan produk atau jasa, hingga produk dan jasa sampai ke tangan pelanggan. Sehingga jika ada kekurangan dalam proses tersebut, dapat segera dievaluasi agar dapat memastikan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Metode Servqual mempunyai lima dimensi untuk mengukur kualitas sebuah layanan (Parasuraman, 1985), yaitu:

1. *Tangibles*: Segala aspek yang dapat terlihat secara fisik. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*: Kemampuan memiliki performa atau kinerja yang bisa diandalkan dan akurat.
3. *Responsiveness*: Kemauan untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat.
4. *Assurance*: Kemampuan para pegawai atau staff untuk memberikan rasa percaya dan aman terhadap pelanggan.
5. *Empathy*: Kemampuan para pegawai atau staff untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan dengan berupaya memenuhi kebutuhannya.

Kano Model

Kano Model merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dimana model ini bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa-jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan, yang dikembangkan oleh Noriaki Kano. Menurut (Wijaya, 2011), (Matzler, 1998) dalam modelnya, Kano membedakan beberapa atribut yang diinginkan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:



(Sumber: KANO et al., 1984)

Gambar 1. MODEL KANO

- 1) *Must-be* kategori ini merupakan kriteria dasar yang harus ada pada suatu produk atau jasa. Jika persyaratan dasar ini tidak ada, tidak dipenuhi atau kurang maka konsumen akan merasa sangat tidak puas. Tetapi, jikalau kepuasan lebih kepada konsumen. Pada kenyataannya konsumen melihat kriteria ini sebagai syarat dasar, tetapi konsumen biasanya tidak secara tegas menyatakan persyaratan ini, karena konsumen menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. *Must-be requirements* merupakan kriteria dasar dari sebuah produk ataupun jasa. Pemenuhan kategori ini hanya akan mengarah ke pernyataan tidak puas. Konsumen memandang *Must-be requirements* sebagai syarat mutlak, mereka menganggap kategori ini sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka.
- 2) *One-dimensional* kategori ini kepuasan konsumen berbanding secara proporsional tingkat pemenuhan kebutuhan konsumen, dimana semakin tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan dari konsumen, maka semakin tinggi pula derajat kepuasan

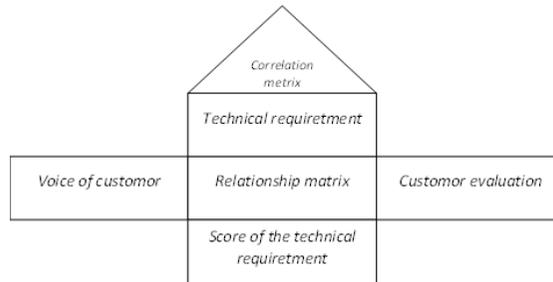
konsumen dan sebaliknya. One-dimensional requirements secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen. Misalnya fasilitas biaya murah ketika menghubungi nomor pada provider yang sama, jika fasilitas ini diberikan maka kepuasan konsumen akan langsung meningkat, tetapi kepuasan konsumen akan langsung menurun jika tidak ada fasilitas tsb.

- 3) *Attractive* kepuasan pelanggan akan meningkat secara signifikan apabila persyaratan ini diberikan dengan baik, akan tetapi jika persyaratan ini tidak ada atau tidak diberikan juga tidak akan membuat pelanggan merasa kecewa atau tidak puas karena kategori ini tidak dituntut harus ada oleh pelanggan.
- 4) *Indifferent* pelanggan tidak akan memperdulikan apakah persyaratan atau kinerja sebuah atribut terpenuhi atau tidak.
- 5) *Reverse* kategori ini memiliki kondisi yang tidak seperti pada umumnya, jika suatu persyaratan atau atribut terpenuhi, pelanggan akan merasa kecewa karena pelanggan tidak mengharapkan beberapa fungsi pada atribut tersebut.
- 6) *Questionable* Kategori ini adalah atribut atau kategori yang tidak valid atau dipertanyakan, karena pada kategori ini pelanggan merasa puas atau tidak puas apabila persyaratan terpenuhi atau tidak terpenuhi.

Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk yang memiliki tujuan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan (Ocampo dkk., 2020) dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki saat ini (Yazdani dkk., 2019), maka dari itu QFD dianggap sebagai metode yang sangat berguna untuk meningkatkan produk, perencanaan kualitas, dan sebagai dasar pengambilan keputusan (Pandey, 2020), QFD sendiri berasal dari Jepang pada tahun 1972 dan digunakan oleh perusahaan seperti Toyota dan Mitsubishi untuk memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan. (Akkawuttiwanich dkk., 2018) QFD biasa dilakukan dengan membuat matriks korelasi antara kebutuhan dari pelanggan dan desain jasa atau produk berupa HOQ (*house of quality*) (Chen, 2020). HOQ menyampaikan informasi yang cukup detail mengenai apa yang diharapkan pelanggan serta bagaimana persyaratan dari pelanggan mampu untuk diidentifikasi. HOQ atau rumah kualitas merupakan matriks

yang terdiri atas enam bagian, bagian-bagian tersebut sebagai berikut (Deveci dkk., 2019)



(Sumber: Tan & Pawitra, 2001)

Gambar 2. HOUSE OF QUALITY

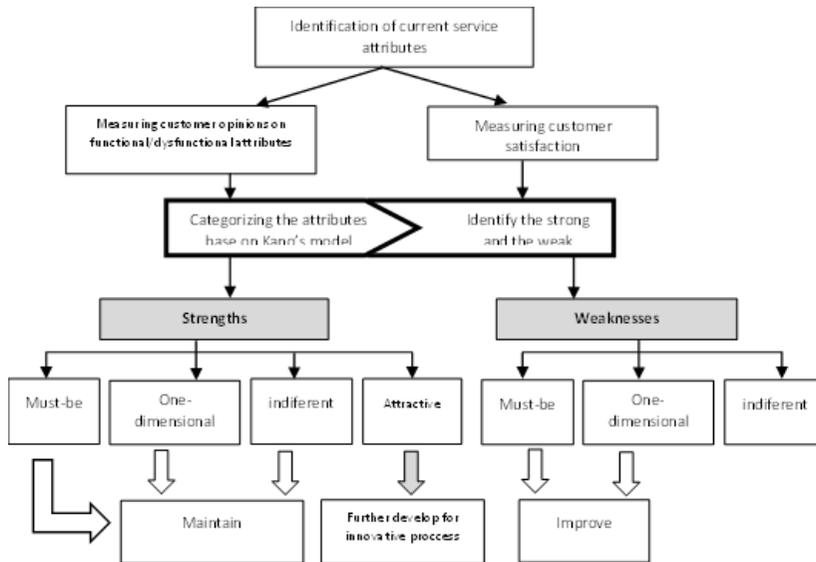
Integrasi Servqual Kano QFD

Sebagaimana disampaikan pada penjelasan tentang Servqual diatas, Servqual memiliki beberapa kelemahan, (Tan dkk., 2001)diantaranya:

1. Hubungan antara *customer satisfaction* dan *performance* atribut diasumsikan linier. Pada hal ini tidak sepenuhnya benar. Klasifikasi atribut dengan Kano Model dapat menjelaskan bahwa hubungan linier hanya ada pada atribut dengan kategori *One-dimensional*. Sedangkan untuk atribut dengan kategori *Attractive* dan *Must-be*, hubungan antara *customer satisfaction* dan *performance* atribut tidak linier.
2. Metode Servqual hanya menyediakan perangkat untuk membantu perbaikan berkelanjutan melalui penilaian atau gap score, antara nilai persepsi dan harapan, namun ia tidak menyediakan perangkat untuk inovasi. Padahal inovasi begitu penting ditengah situasi kompetisi yang ketat seperti sekarang ini untuk mendapatkan keunggulan bersaing.

Sedangkan apabila dilihat pada penjelasan Kano Model, Kano Model memiliki kelemahan diantaranya. Atribut-atribut yang dihasilkan oleh Kano Model hanyalah klasifikasi (kategori). Kano Model tidak memberikan nilai kuantitatif ataupun kualitatif atas performan kualitas atribut-atribut tersebut. Dengan melihat kelemahan masing-masing antara Servqual dan Kano Model, kelemahan-kelemahan tersebut dapat saling ditutupi dengan menggabungkan keduanya, antara Servqual dan Kano Model. Penggabungan tersebut dapat memperkaya analisa. Disatu sisi atribut-atribut tersebut diklasifikasikan menurut Kano Model, sedangkan disisi lain *performance*

tiap-tiap atribut dapat diketahui. Kerangka kerja penggabungan antara Kano Model dan Servqual dapat dilihat pada Gambar berikut: (Tan dkk., 2001)



(Sumber: Tan & Pawitra, 2001)

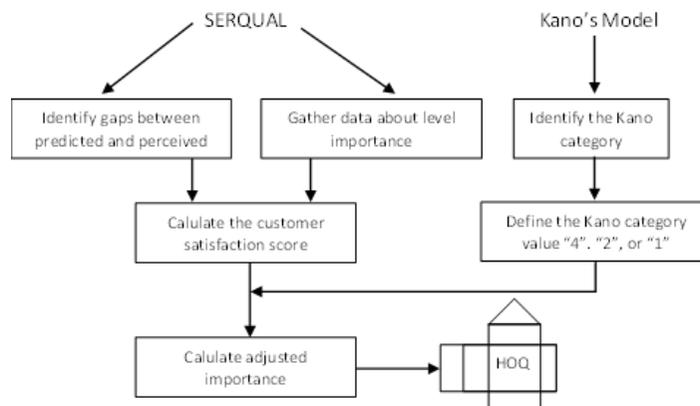
Gambar 3. KOMBINASI SERVQUAL DAN KANO

Atribut-atribut yang masuk kekuatan (strength) artinya performannya bagus dilihat dari gap score yang positif dengan klasifikasi Must-be, Onedimensional (maupun Indifferent) harus tetap di jaga, karena itu kekuatan yang dimiliki. Sedangkan untuk klasifikasi *Attractive* harus dikembangkan untuk proses inovasi dalam memperoleh keunggulan bersaing. Atribut-atribut yang masuk kelemahan (weakness) artinya performance-nya jelek dilihat dari gap score yang negatif dengan klasifikasi Must-be dan One-dimensional harus diperbaiki. Sedangkan Indifferent dapat diabaikan, sebab customer tidak peduli dengan atribut tersebut (Kosasih dkk., 2020).

Penggabungan antara Servqual dan Kano Model seperti terlihat dalam gambar memang berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang kuat dan atribut-atribut yang lemah, sekaligus juga mengklasifikasi atribut-atribut tersebut. Informasi tersebut berguna untuk melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atribut-atribut tersebut. Serta lebih jauh lagi untuk pengembangan inovasi atribut-atribut dengan kategori *Attractive*. Namun upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atribut-atribut tersebut belum dapat secara sistematis dan operasional dilakukan, karena

gabungan antara Servqual dan Kano Model tidak menyediakan perangkat untuk itu. Oleh karenanya, integrasi gabungan Servqual dan Kano Model ke dalam QFD akan dapat mengatasi kelemahan tersebut. Melalui HOQ dari QFD, akan dapat

dihubungkan antara atribut-atribut yang merupakan customer requirements serta respon teknikal organisasi. Integrasi gabungan antara Servqual dan Kano Model ke dalam QFD akan memberikan langkah-langkah sistematis dan operasional dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atas atribut-atribut tersebut (Mauidzoh dkk., 2020). Gambar 2.6 Memperlihatkan kerangka kerja integrasi gabungan Servqual dan Kano Model ke dalam QFD.



Gambar 4. INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO ke QFD

Dalam melakukan langkah penggabungan Servqual dan Kano Model, serta integrasinya ke House of Quality (QFD), secara ringkas langkah-langkah yang dilakukan adalah:

- Mengitung gap score antara persepsi dan ekspektasi customer atas atribut-atribut.
- Menghitung customer satisfaction score dengan rumus: Customer satisfaction = Gap Score x Tingkat Kepentingan
- Melakukan klasifikasi atas atribut-atribut tersebut dengan Kano Model, yang diperhitungkan adalah atribut kategori A (Attractive), M (Must-be) dan O (One-dimensional)
- Mengitung adjusted importance dengan rumusan: Adjusted Importance = Customer Satisfaction Score x Nilai Kano Model. Untuk nilai Kano Model, A = 9, O = 3 M = 1
- Selanjutnya, adjusted importance menjadi nilai tingkat kepentingan atribut untuk dikorelasikan dengan respon teknikal dalam penyusunan House of Quality.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Koordinator Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (Kopertais Wilayah IV) Surabaya, berada di Jl. Ahmad Yani 117 Surabaya, Jawa Timur. Pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara melakukan analisis mengenai penilaian dan harapan operator Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta di lingkungan Kopertais Wilayah IV Surabaya sebagai pelaksana dan pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kopertais Wilayah IV Surabaya. Metode yang akan dipakai pada penelitian ini adalah metode Servqual, Kano yang kemudian akan diintegrasikan kedalam metode Quality Function Deployment (QFD).

Menentukan Jumlah Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah operator/petugas yang menangani kenaikan pangkat dan jabatan fungsional dosen pada PTKIS, masing-masing perguruan tinggi diwakili dua orang petugas/operator. Penentuan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran Ketidakteelitian

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 90%. Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh jumlah populasi petugas/operator PTKIS sebanyak 164 perguruan tinggi, setiap perguruan tinggi diwakili 2 petugas. Maka jumlah sampel penelitian dapat diketahui sebagai berikut:

$$n = \frac{328}{1 + 328 (0.1)^2} = 76.63 \text{ dibulatkan menjadi } 77$$

Dengan menggunakan rumus Slovin di atas maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 77petugas.

Penentuan Atribut Penelitian

Penentuan atribut-atribut pertanyaan pada kuisisioner, dihasilkan 20 atribut-atribut yang terbagi menjadi 5 dimensi servqual diantanya dimensi *Tangible* terdapat 4 atribut layanan, dimensi *Assurance* terdapat 6 atribut layanan, dimensi *Reliability* terdapat 3 atribut layanan, dimensi *Responsiveness* terdapat 4 atribut layanan, dimensi *Empathy* terdapat 3 atribut layanan,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Kepuasan Dosen

Seperti disebutkan di atas, bahwa atribut layanan di Kopertais Wilayah IV Surabaya diklasifikasikan menjadi: Dimensi SERVQUAL (yaitu bukti fisik, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati). Klasifikasi ini berdasarkan hasil diskusi dengan tim dan pegawai Kopertais IV. Kepuasan dosen diukur berdasarkan perbedaan atau kesenjangan antara harapan dan persepsi. Dalam analisis kesenjangan, kesenjangan positif menunjukkan kekuatan, sedangkan kesenjangan negatif menunjukkan kelemahan kualitas pelayanan. Data diperoleh dari hasil penyembaran kuesioner dan didapat 140 responden dari 164 PTKIS se Jawa Timur. Hasil analisis ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Tingkat Kepuasan dan KANO

No.	Dimensi dan Atribut	Kode	Harapan	Persepsi	Gap	Kategori KANO
1	Memiliki fasilitas ruang kerja (komputer, proyektor, printer, AC, telepon, dll)	T1	4.08	3.99	-0.09	I
2	Tersedianya jaringan internet yang lancar	T2	4.10	3.92	-0.18	O
3	Server yang handal	T3	4.14	3.97	-0.17	O
4	Ketersediaan prasarana umum (kamar mandi, tempat ibadah, dll) dalam keadaan bersih	T4	4.09	3.91	-0.18	O
5	Aplikasi mudah di gunakan	A1	4.17	4.08	-0.09	O
6	Hasil cetak SK langsung terkirim ke dosen secara otomatis	A2	4.00	3.62	-0.38	O
7	Trasparansi hasil review	A3	4.14	3.79	-0.35	O
8	Pengetahuan dan kemampuan petugas yang <i>expert</i>	A4	4.19	3.97	-0.22	O
9	Pengajuan bisa setiap bulan	A5	3.96	3.81	-0.16	I
10	Tidak ada kuota pengajuan	A6	3.97	3.97	0.00	I

No.	Dimensi dan Atribut	Kode	Harapan	Persepsi	Gap	Kategori KANO
11	Poses Pengajuan SK cepat	REL1	4.09	3.91	-0.18	O
12	Tidak ada batasan serdos	REL2	3.90	3.64	-0.26	O
13	Akses Aplikasi stabil tidak sering error	REL3	4.16	3.94	-0.22	O
14	Proses review cepat	RES1	4.10	3.88	-0.22	O
15	Sosialisai aplikasi	RES2	4.12	3.92	-0.19	O
16	Pelatihan aplikasi	RES3	4.10	3.88	-0.22	O
17	memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	RES4	4.23	4.10	-0.13	O
18	Respon cepat ketika ada pertanyaan baik melalui WA, dll	EM1	4.17	3.90	-0.27	O
19	Kemudahan dosen konsultasi	EM2	4.19	4.10	-0.09	O
20	Keramahan pelayanan Ketika di hubungi	EM3	4.23	4.14	-0.09	O

Menentukan Kategori KANO dan *Weight* pada atribut

Setiap atribut kualitas layanan pada Kopertais IV, mengkategorikan berdasarkan responden untuk pertanyaan fungsional dan disfungsional, yang memilih salah satu dari lima pilihan kategori KANO, kategori KANO tersebut adalah: *must-be* (M), *one-dimension* (O), *must-be* (M), *Attractive* (A), *Indeferent* (I), *Questionable* (Q), atau *Revers* (R). Seperti dapat dilihat pada Tabel 1, tiga dari total 20 kualitas layanan atribut. Kualitas layanan tujuh belas atribut (T2, T3, T4, A1, A2 A3, A4, REL1, REL2, REL3, RES1, RES2, RES3, RES4, EM1, EM2, EM3) telah dikategorikan sebagai "*one-dimension*". Ada tiga kategori yang tidak digunakan karena masuk dalam kategori "*indiferent*" atau tidak diperdulikan oleh pelanggan, yang berarti keberadaan atribut atau layanan tersebut tidak akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan

Perhitungan Tingkat kepentingan dosen (*Adjusted Importance*)

Menurut (Tan, 2001), integrasi Servqual, Kano Model dan QFD dimana nilai Gap *Servqual* akan dikalikan dengan tingkat kepentingan, sehingga didapatkan hasil *Satisfaction Score*, kemudian *Satisfaction Score* dikalikan bobot kategori Kano Model (*Attractive* = 4, *one dimensional* = 2, *Must be* = 1) sehingga didapatkan *Adjust Importance to Customer* kemudian diabsolute sehingga menjadi *Absolute Adjust Importance to Customer*. Rangkuman proses perhitungan akan dijelaskan pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2.
Adjusted Importance

No.	Atribut Layanan	Kode	Gap	Kepentingan	Satisfaction Score	Kano Model	Adjust Importance	Absolute Adjust Importance
1	Tersedianya jaringan internet yang lancar	T2	-0.18	4.55	-0.83	2	-1.65	1.65
2	Server yang handal	T3	-0.17	4.56	-0.77	2	-1.54	1.54
3	Ketersediaan prasarana umum (kamar mandi, tempat ibadah, dll) dalam keadaan bersih	T4	-0.18	4.51	-0.82	2	-1.64	1.64
4	Aplikasi mudah di gunakan	A1	-0.09	4.52	-0.41	2	-0.82	0.82
5	Hasil cetak SK langsung terkirim ke dosen secara otomatis	A2	-0.38	4.51	-1.70	2	-3.39	3.39
6	Trasparansi hasil review	A3	-0.35	4.49	-1.58	2	-3.15	3.15
7	Pengetahuan dan kemampuan petugas yang expert	A4	-0.22	4.57	-1.01	2	-2.02	2.02
8	Poses Pengajuan SK cepat	REL1	-0.18	4.57	-0.83	2	-1.66	1.66
9	Tidak ada batasan serdos	REL2	-0.26	4.48	-1.16	2	-2.33	2.33
10	Akses Aplikasi stabil tidak sering eror	REL3	-0.22	4.62	-1.02	2	-2.04	2.04
11	Proses review cepat	RES1	-0.22	4.58	-1.01	2	-2.02	2.02
12	Sosialisai aplikasi	RES2	-0.19	4.57	-0.89	2	-1.78	1.78
13	Pelatihan aplikasi	RES3	-0.22	4.53	-1.00	2	-2.00	2.00
14	memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	RES4	-0.13	4.59	-0.60	2	-1.19	1.19
15	Respon cepat ketika ada pertanya baik melalui WA, dll	EM1	-0.27	4.68	-1.28	2	-2.55	2.55
16	Kemudahan dosen konsultasi	EM2	-0.09	4.68	-0.43	2	-0.85	0.85
17	Keramahan pelayanan Ketika di hubungi	EM3	-0.09	4.62	-0.42	2	-0.84	0.84

Improvement Recommendations

Technical Requirements

Technical requirements atau persyaratan teknis adalah langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kopertais Wilayah IV Surabaya, ini diperoleh dari hasil diskusi dengan pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya untuk menjawab kebutuhan dari dosen PTKIS akan kualitas layanan yang ada di Kopertais Wilayah IV Surabaya. Untuk hasil rangkuman *Technical requirements* kualitas

layanan yang ada di Kopertais Wilayah IV Surabaya akan dijelaskan pada table 3 sebagai berikut.

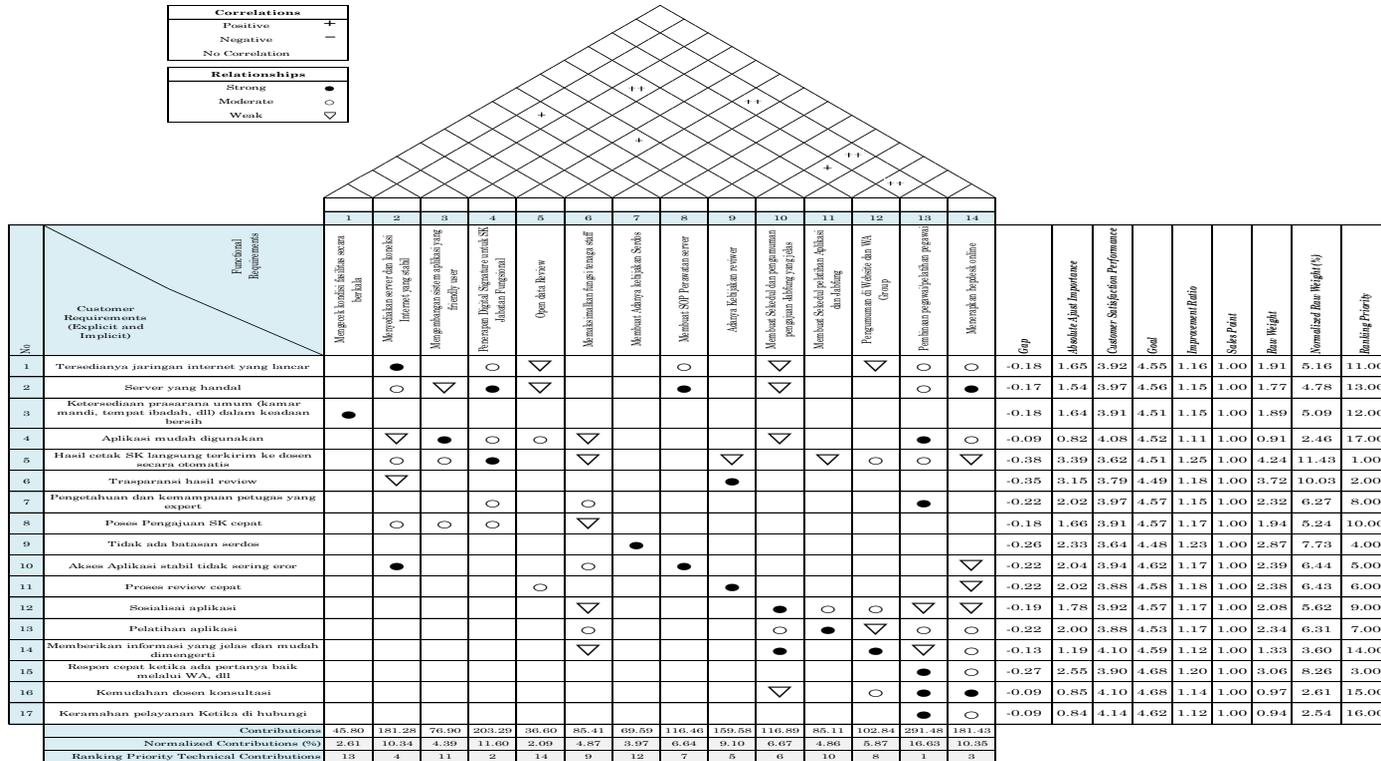
Tabel 3.
Technical Requirements

No.	<i>Technical Requirements</i>
1	Menyediakan server dan koneksi Internet yang stabil
2	Mengembangkan sistem aplikasi yang <i>friendly user</i>
3	Mengecek kondisi fasilitas secara berkala
4	Penerapan <i>Digital Signature</i> untuk SK Jabatan Fungsional
5	<i>Open data Review</i>
6	Memaksimalkan fungsi tenaga staff
7	Membuat Adanya kebijakan Serdos
8	Membuat SOP Perawatan server
9	Adanya Kebijakan reviwer
10	Membuat Sekedul dan pengumuman pengajuan Jabfung yang jelas
11	Membuat Sekedul pelatihan Aplikasi dan Jabfung
12	Pengumuman di Website dan WA Group
13	Pembinaan pegawai/pelatihan pegawai
14	Menerapkan helpdesk online

Relationship Matrix

Didalam pengisian *relationship matrix* yang pertama adalah menyusun jawaban *technical requirements* ke dalam matrik HOQ yang diperoleh melalui diskusi dengan pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya, kemudian memberikan bobot sesuai dengan kriteria, biasanya diberi simbol dengan bobot angka sebagai berikut ($\nabla = 1$, $\circ = 3$, $\bullet = 9$) yang mewakili hubungan lemah, sedang dan kuat. Dilanjutkan dengan melakukan pengisian pada kolom pertemuan antara matrik *customer requirements* dengan matrik *technical requirements* jika terdapat hubungan antara keduanya. relationship.

Penyusunan House of Quality (HOQ)



Gambar 4. HOUSE OF QUALITY

Untuk prioritas *technical requirements* yang perlu didahulukan oleh pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya untuk memuaskan dosen PTKIS juga harus memperhatikan kemampuan dari pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya dalam melakukan respon teknis tersebut. Untuk prioritas *technical requirements* yang perlu didahulukan oleh pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya akan dijabarkan oleh peneliti, sesuai dengan peringkatnya. Serta peneliti juga akan menyumbangkan ide yang dapat digunakan untuk meningkatkan atau perbaikan kualitas layanan Kopertais Wilayah IV Surabaya. berikut ini adalah penjabarannya:

1. Memberikan pembinaan dan pelatihan kepada pegawai secara berkala berada di peringkat pertama dengan nilai *normalized contributions* 16,63%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya merencanakan agenda rapat wvaluasi kinerja pegawai dan pelatihan mengenai pelayanan, komitmen, dan penjaminan mutu, secara berkala setiap tahunnya untuk meningkatkan skill pegawai dan meningkatkan kualitas layanan di Kopertais Wilayah IV Surabaya.
2. Penerapan Digital Signature untuk SK Jabatan Fungsional berada di peringkat kedua dengan nilai *normalized contributions* 11,60%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya menerapkan sistem *digital signature* supaya proses pelayanan pencetakan SK jabfung bisa cepat di terima hasilnya oleh dosen PTKIS.
3. Menerapkan *helpdesk online* berada di peringkat ketiga dengan nilai *normalized contributions* 10.35%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya menyediakan pusat pengaduan berupa helpdesk secara online sehingga pelayanan dan konsultasi bisa terlaksana dan terekamdengan baik.
4. Mengembangkan sistem aplikasi yang *friendly user* berada di peringkat keempat dengan nilai *normalized contributions* 10.34%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya terus mengembangkan aplikasi ketenagaan yang mudah di pahami operasional nya dan mudah di gunakan oleh para dosen PTKIS
5. Adanya Kebijakan *reviwer* berada di peringkat kelima dengan nilai *normalized contributions* 9.10%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya membuat kebijakan terkait *reviewer* baik *timeline* proses review sehingga dosen bisa memonitor status pengajuan jabfung.
6. Membuat Sekedul dan pengumuman pengajuan Jabfung yang jelas berada di peringkat keenam dengan nilai *normalized contributions* 6.67%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya membuat *timeline* pengajuan dan di umumkan secara berkala dan jelas serta disebar luaskan baik melalui website ataupun melalui media social yang ada.
7. Membuat SOP Perawatan server berada di peringkat ketujuh dengan nilai *normalized contributions* 6.64%.

- Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya membuat SOP perawatan dan Server sebagai wadah aplikasi ketenagaan dan memastikan selalu berjalan stabil setiap hari 24 jam.
- 8. Pengumuman di Website dan WA Group berada di peringkat kedepalan dengan nilai *normalized contributions* 5.87%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya memastikan kepada pegawainya untuk mengunggah setiap ada pelaksanaan dan pengajuan jabatan fungsional./
- 9. Memaksimalkan fungsi tenaga staff berada di peringkat kesembilan dengan nilai *normalized contributions* 4.87%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya melakukan evaluasi kerja pegawai guna memantau dan memastikan kinerja pegawainya sesuai dengan tugas yang berorientasi pada dosen PTKIS.
- 10. Membuat Sekedul pelatihan Aplikasi dan Jabfung berada di peringkat kesepuluh dengan nilai *normalized contributions* 4.86%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya membuat skedul pelatihan aplikasi setiap tahun.
- 11. Mengecek kondisi fasilitas secara berkala berada di peringkat kesebelas dengan nilai *normalized contributions* 4.39%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya menyediakan dan memastikan fasilitas umum di kantor pelayanan dalam kondisi yang baik.
- 12. Membuat Adanya kebijakan Serdos berada di peringkat keduabelas dengan nilai *normalized contributions* 3.97%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya melakukan koordinasi dengan kementerian untuk menerbitkan kebijakan serdos secara spesifik untuk PTKIS di lingkungan Kopertais Wilayah IV Surabaya.
- 13. Menyediakan server yang stabil dan koneksi internet yang stabil berada di peringkat ketigabelas dengan nilai *normalized contributions* 2.61%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya menyediakan server yang reliabel dan koneksi internet yang stabil sehingga pada saat proses pengajuan jabatan fungsional melalui sistem ketenagaan bisa berjalan lancar.
- 14. Open data Review berada di peringkat keempatbelas dengan nilai *normalized contributions* 2.09%.
 - Pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya membuat kebijakan terkait dengan opendata hasil review untuk bisa di akses secara umum oleh para dosen PTKIS.

Perkiraan Hasil

Technical requirements dan upaya perbaikan yang diusulkan oleh peneliti seperti yang telah dijabarkan diatas masih mungkin untuk dilakukan oleh pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya, sehingga harapan dari dosen PTKIS dapat dipenuhi. Pihak

Kopertais Wilayah IV Surabaya juga berharap dapat memberikan kualitas layanan yang mampu untuk memuaskan para dosen di PTKIS masing-masing. Dengan harapan bisa menjadi contoh bagi Kopertais-kopertais lainnya.

No.	Technical Requirements	Perkiraan Hasil
1	Menyediakan server dan koneksi Internet yang stabil	Menyediakan server yang reliabel dan koneksi internet yang stabil
2	Mengembangkan sistem aplikasi yang <i>friendly user</i>	Mengembangkan aplikasi ketenagaan yang mudah di pahami operasional.
3	Mengecek kondisi fasilitas secara berkala	Memastikan fasilitas umum di kantor pelayanan dalam kondisi yang baik.
4	Penerapan <i>Digital Signature</i> untuk SK Jabatan Fungsional	Mererapkan sistem digital signature penerbitan SK jabfung
5	<i>Open data Review</i>	Membuat kebijakan hasil review untuk bisa di akses secara umum ole para dosen PTKIS.
6	Memaksimalkan fungsi tenaga staff	Mengadakan evaluasi kerja pegawai secara rutin
7	Membuat Adanya kebijakan Serdos	Melakukan koordinasi dengan kementrian untuk menerbitkan kebijakan serdos secara spesifik untuk PTKIS
8	Membuat SOP Perawatan server	Membuat SOP perawatan dan Server
9	Adanya Kebijakan reviwer	Membuat kebijakan review jabfung
10	Membuat Sekedul dan pengumuman pengajuan Jabfung yang jelas	Membuat timeline pengajuan dan di umumkan secara berkala
11	Membuat Sekedul pelatihan Aplikasi dan Jabfung	Membuat skedul pelatihan aplikasi stiap tahun.
12	Pengumuman di Website dan WA Group	Memastikan kepada pegawai untuk mengunggah setiap ada pelaksanaan dan pengajuan jabatan fungsional.
13	Pembinaan pegawai/pelatihan pegawai	Merencanakan agenda rapat evaluasi kinerja pegawai dan pelatihan peningkatan SDM pegawai
14	Menerapkan hepdesk online	Menyediakan pusat pengaduan berupa helpdesk secara online

KESIMPULAN

Dari hasil output metode QFD dengan memperhatikan nilai *normalized raw weight* (dalam persen %)), didapat 5 urutan terbesar atribut yang diprioritaskan oleh pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya. Atribut tersebut antara lain hasil cetak SK langsung terkirim ke dosen secara otomatis dengan nilai 11,43%, transparansi hasil review dengan nilai 10,03%, respon cepat Ketika ada pertanyaan baik melalui WA, dll dengan nilai 8,28%, tidak ada batasan serdos dengan nilai 7,73%, dan aksen aplikasi stabil tidak sering error dengan nilai 6,44%. Adapun perbaikan yang bisa diupayakan oleh pihak Kopertais Wilayah IV Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan dosen PTKIS berdasarkan 5 kontribusi paling tinggi adalah *technical requirements* yaotu pembinaan pegawai/pelatihan dengan nilai 16,63%, penerapan digital signature untuk SK jabatan fungsional, menerapkan helpdesk

online yaitu dengan nilai 10,35%, mengembangkan sistem aplikasi yang friendly user yaitu dengan nilai 10, 34% dan adanya kebijakan reviewer yaitu dengan nilai 9,10%.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen pemasaran*. PT RajaGrafindo Persada.
- Akkawuttiwanich, P., & Yenradee, P. (2018). Fuzzy QFD approach for managing SCOR performance indicators. *Computers & Industrial Engineering*, 122, 189–201. <https://doi.org/10.1016/J.CIE.2018.05.044>
- Chen, S. J. (2020). Improving Recommendation Quality in Google Drive. In *Proceedings of the ACM SIGKDD International Conference on Knowledge Discovery and Data Mining* (pp. 2900–2908). <https://doi.org/10.1145/3394486.3403341>
- David L. Goetsch, & Stanley Davis. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Macmillan Coll Div.
- Dermawan, D., & Jumali, D. (2019). Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Menggunakan Metode Kano dan QFD (Studi Kasus PT. Perawang Kencana Motor). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 2(1), 1–8. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/view/260/237>
- Deveci, M., Öner, S. C., Canitez, F., & Öner, M. (2019). Evaluation of service quality in public bus transportation using interval-valued intuitionistic fuzzy QFD methodology. *Research in Transportation Business & Management*, 33, 100387. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2019.100387>
- Haykal, A. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan Kano Model serta Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Pelayanan Akademik Universitas Ma Chung. *Parsimonia - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(3), 101–119. <https://jurnal.machung.ac.id/index.php/parsimonia/article/view/43>
- Isharyani, M. E., Wijaya, Y., & Sitania, F. D. (2019). Quality characteristic determination of red dragon fruit noodle with Kano Model and QFD Method. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 335(1), 012017. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/335/1/012017>
- KANO, N., SERAKU, N., TAKAHASHI, F., & TSUJI, S. (1984). 魅力的品質と当り前品質. 品質, 14(2), 147–156. https://doi.org/10.20684/QUALITY.14.2_147
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Maclaran, P., & McGowan, P. (1999). *Competitive advantage in engineering firms Managing service quality for competitive advantage in small engineering firms*.
- Mansur, A., Farah, A. N., & Cahyo, W. N. (2019). Integration of Servqual, Kano Model, and QFD to Design Improvement on Public Service System. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 598(1), 012101. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/598/1/012101>

- Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment. *Technovation*, 18(1), 25–38. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(97\)00072-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4972(97)00072-2)
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Layanan Publik* (W. Gunawan, Ed.; Cet.1). UNPDA Press 2016.
- Ocampo, L. A., Labrador, J. J. T., Jumao-as, A. M. B., & Rama, A. M. O. (2020). Integrated multiphase sustainable product design with a hybrid quality function deployment – multi-attribute decision-making (QFD-MADM) framework. *Sustainable Production and Consumption*, 24, 62–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.06.013>
- Pandey, M. M. (2020). Evaluating the strategic design parameters of airports in Thailand to meet service expectations of Low-Cost Airlines using the Fuzzy-based QFD method. *Journal of Air Transport Management*, 82, 101738. <https://doi.org/10.1016/J.JAIRTRAMAN.2019.101738>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 418–430. <https://doi.org/10.1108/EUM000000006520/FULL/XML>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. PT INDEKS.
- Yazdani, M., Kahraman, C., Zarate, P., & Onar, S. C. (2019). A fuzzy multi attribute decision framework with integration of QFD and grey relational analysis. *Expert Systems with Applications*, 115, 474–485. <https://doi.org/10.1016/J.ESWA.2018.08.017>