ANALISIS KINERJA PROSES PEMBELAJARAN DENGAN METODE FOCUSED QUALITY MANAGEMENT (STUDI KASUS DI PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA)

Agustini

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas komputer Indonesia

Abstrak

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, semua perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka diharapkan mampu meningkatkan daya saing antar perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan: (1) mengidentifikasi variabel-variabel proses kunci apa yang bisa digunakan untuk menganalisis kinerja proses pembelajaran di Teknik Industri UNIKOM, (2) mengidentifikasi variabel-variabel faktor sukses kritis, dan (3) menentukan prioritas perbaikan utama proses pembelajaran di Teknik Industri UNIKOM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode focused quality management. Dari hasil analisis dapat disimpulkan ternyata kinerja proses pembelajaran di Teknik Industri UNIKOM menurut mahasiswa belum maksimal. Hal ini didasarkan pada penilaian kinerja proses pembelajaran oleh mahasiswa yang nilainya berkisar antara 4,9 sampai 8,7.
Kata kunci: kualitas, proses pembelajaran, focused quality management

I. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, semua perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Karena melalui pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, inovatif dan terbuka terhadap berbagai macam perubahan. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka diharapkan mampu meningkatkan daya saing antar perguruan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain dan menuntut adanya komitmen untuk memuaskan mahasiswa yang salah satunya dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) khususnya di Program Studi Teknik Industri yang dipilih peneliti untuk menganalisis kinerja proses pembelajaran berdasarkan persepsi mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 9 mahasiswa Teknik Industri (TI) UNIKOM, peneliti menemukan adanya permasalahan seperti keluhan-keluhan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Teknik Industri. Mahasiswa mempunyai kriteria-kriteria tertentu mengenai proses pembelajaran seperti cara mengajar dosen, fasilitas, sikap dosen, materi yang disampaikan dosen, dan sebagainya. Adanya ketidaksesuaian antara kriteria yang diharapkan mahasiswa dengan kenyataan yang membuat mahasiswa merasa kurang puas.

Dalam permasalahan ini, peneliti menggunakan sebuah metode alternatif pendukung perbaikan kualitas yaitu *Focused Quality Management* (FQM), merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan mahasiswa dalam hal kualitas pelayanan, sehingga akan diketahui keinginan dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Program Studi Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia.

II. Tinjauan Pustaka

Pembelajaran adalah perpaduan dari dua aktivitas, yaitu aktivitas mengajar dan aktivitas belajar. Aktivitas mengajar menyangkut peranan seorang pendidik dalam konteks mengupayakan terciptanya jalinan komunikasi harmonis antara pendidik itu sendiri dengan peserta didik (Rivai, Metode Mengajar dalam www.google.com). Sebagai suatu sistem, kegiatan pembelajaran mengandung sejumlah komponen yang meliputi tujuan, bahan ajar, kegiatan

belajar mengajar, metode, alat, dan sumber.

Peran dosen dalam proses pembelajaran lebih banyak sebagai penyedia jasa pembelajaran, sedangkan mahasiswa sebagai pelanggan pembelajaran. Oleh karena itu, dosen harus mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelangganya (mahasiswa). Harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa, berharap kinerja dosen sebagai penyedia jasa menjalankan proses pembelajaran secara maksimal seperti menggunakan metode yang menarik dalam proses pembelajaran, dosen hadir tepat waktu, serta pengembalian lembar jawaban ujian kepada mahasiswa.

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, dan lain sebagainya.

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan dasar untuk belajar, sehingga dapat mengikuti bahkan menjadi pelopor dalam pembaharuan dan perubahan dengan cara memberdayakan sumber-sumber pendidikan secara optimal melalui pembelajaran yang baik dan kondusif.

Untuk mengukur kualitas diperlukan adanya standar kualitas yang terdapat pada atribut-atribut kualitas di perguruan tinggi, atribut-atribut kualitas yang dimaksud adalah atribut-atribut pokok yang menurut Tampubolon (2001), yaitu:

1. Relevansi.
2. Efisiensi.
3. Efektivitas.
4. Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban).
5. Kreativitas.
6. Situasi M-M.
7. Penampilan (*Tangibility*).
8. Empati.
9. Ketanggapan (*Responsiveness*).
10. Produktivitas.
11. Kemampuan Akademik.

Focused quality management adalah manajemen mutu terfokus. Kualitas selalu berhubungan erat dengan pelanggan. Dengan demikian pelayanan diberikan bertujuan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan atau konsumen.

Focused quality mangement merupakan bagian dari *Total Quality Management* (TQM). *Focused quality management* ini disusun karena banyak sekali perusahaan yang menggunakan TQM tapi mulai menyimpang dan sering mengalami kegagalan. Sebagian kegagalan TQM dikarenakan mereka tidak memadukan usaha TQM dengan praktek manajemennya untuk mencapai sasaran bisnis yang strategis. Berikut ini adalah alas an pokok kegagalan dari TQM, diantaranya (Brelin, dkk, 1997):

1. Upaya yang dilakukan tidak terfokus. Artinya TQM dilaksanakan secara sporadic tanpa memperhatikan yang penting.
2. Eksekutif senior tidak terlibat dalam manajemen mutu.
3. Beberapa organisasi mempunyai visi dan misi tetapi tidak mempunyai disiplin untuk melaksanakannya.

Untuk mencegah hal tersebut maka lahirlah *focused quality management* dengan dasar pemikiran bahwa prakarsa mutu harus diarahkan untuk memperbaiki proses yang mempunyai dampak terbesar pada apa yang harus terjadi kalau suatu organisasi ingin mencapai sasarannya.

III. Metodologi Penelitian

Hasil pengumpulan data diperoleh dari penelitian yang berupa penelusuran dokumen untuk data jumlah mahasiswa dan isian kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa. Adapun jumlah sampel yang menjadi responden adalah sebanyak 8 mahasiswa dari angkatan 2009, 16 mahasiswa dari angkatan 2010, 11 mahasiswa dari angkatan 2011, dan 19 mahasiswa dari angkatan 2012. Total responden adalah sebanyak 54 mahasiswa dari angkatan 2009, 2010, 2011, dan 2012.

Proses kunci adalah proses yang paling mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya sementara secara efektif memuaskan pelanggan (Brelin, dkk, 1997). Kriteria yang menjadi kunci kesuksesan proses pembelajaran adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan adanya proses pembelajaran. Kedua puluh indikator yang menjadi proses kunci adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan.
2. Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun).
3. Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS).
4. Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami.

5. Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya.
6. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap.
7. Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa.
8. Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah.
9. Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan.
10. Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif.
11. Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa.
12. Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif.
13. Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah.
14. Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis.
15. Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati.
16. Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.
17. Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu.
18. Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas.
19. Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional.
20. Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan.

Faktor sukses kritis adalah suatu hal yang harus terjadi atau dikerjakan jika organisasi ingin mencapai sasarannya (Brelin, dkk, 1997). Ketujuh faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut (sasaran lulusan Program Studi Teknik Industri):

1. Masa studi tepat waktu.
2. Daya saing lulusan.
3. Waktu tunggu lulusan dalam bekerja.
4. Sertifikasi.
5. Pendidikan, penelitian, pengabdian.
6. 100% lulusan daya serap dunia kerja.
7. Lulusan sebagai pimpinan.

IV. Pembahasan

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan jumlah responden 54 mahasiswa sebagai sampel, selanjutnya data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program SPSS, serta menerapkan metode *focused quality management* akan diperoleh angka-angka sebagai tolak ukur kinerja proses pembelajaran di Program Studi Teknik Industri UNIKOM. Angka yang diperoleh adalah:

1. Jumlah dampak, dihitung dengan menjumlah angka-angka keterkaitan proses kunci terhadap pencapaian faktor sukses kritis. Skor yang digunakan adalah 1 (terendah) sampai dengan 3 (tertinggi).
2. Kinerja proses, merupakan penilaian dari mahasiswa terhadap kinerja proses pembelajaran di Program Studi Teknik Industri UNIKOM dengan skala penilaian 1 (terendah) sampai dengan 10 (tertinggi), nilai 10 adalah proses yang sempurna. Untuk mempermudah penilaian diuraikan sebagai berikut:
   - Nilai 1: Apabila kinerja proses tidak baik.
   - Nilai 5: Apabila kinerja proses cukup baik.
   - Nilai 9: Apabila kinerja proses baik.
3. Kesenjangan kinerja proses, angka ini diperoleh dengan pengurangan dari angka 10 sebagai nilai proses tertinggi dikurangi nilai kinerja proses.
4. Kesenjangan terbobot, didapatkan dari perkalian jumlah dampak dengan kesenjangan kinerja proses.
5. Penentuan prioritas, penentuannya diambil dari nilai kesenjangan terbobot dengan nilai terbesar sebagai prioritas utama (prioritas 1), dan seterusnya.

Setelah melakukan perhitungan jumlah dampak, kinerja proses, kesenjangan kinerja proses, kesenjangan terbobot, dan penentuan prioritas utama, maka berikut ini pada gambar IV.1 adalah matriks prioritas proses.

Kunci Pemeringkatan:	
Dampak proses pada CSF: 1 = Rendah 2 = Sedang 3 = Tinggi	Kinerja Proses: 1 = Tidak Baik 5 = Cukup Baik 9 = Baik

		Faktor Sukses Kritis											
	Proses Kunci	Masa studi tepat waktu	Daya saing lulusan	Waktu tunggu lulusan dalam bekerja	Sertifikasi	Pendidikan, penelitian, dan pengabdian	100% daya serap dunia kerja	Lulusan sebagai pimpinan	**Jumlah Dampak**	**Kinerja Proses**	**Kesenjangan Kinerja Proses**	**Kesenjangan Terbobot**	**Prioritas**
1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan	1,9	2,3	1,5	1,7	2,3	1,8	1,6	13,1	5,8	4,2	55,0	**5**
2	Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun)	2,7	2,7	2,4	1,7	2,1	2,1	1,9	15,6	7,9	2,1	32,8	**16**
3	Waktu mengajar dosen sesuai jadwal kuliah dan jumah satuan kredit semester (SKS)	2,4	2,3	1,7	1,7	2,1	1,5	1,5	13,2	8,6	1,4	18,5	**19**
4	Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami	1,9	2,3	1,5	1,7	2,2	2,0	2,1	13,7	6,9	3,1	42,5	**12**
5	Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya	2,4	2,0	1,6	1,5	2,0	1,8	1,5	12,8	8,7	1,3	16,6	**20**
6	Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap	2,3	2,3	2,1	1,7	2,0	1,9	1,4	13,7	6,0	4,0	54,8	**6**
7	Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa	2,1	2,1	1,5	1,5	1,7	1,5	1,5	11,9	4,9	5,1	60,7	**4**
8	Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah	2,5	2,4	2,0	1,6	2,0	2,1	2,0	14,6	6,9	3,1	45,3	**11**
9	Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan	2,1	2,1	1,6	1,5	1,8	1,8	1,6	12,5	7,6	2,4	30,0	**17**
10	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif	2,3	2,3	1,6	1,8	2,2	2,0	2,0	14,2	6,7	3,3	46,9	**8**
11	Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan perguruan tinggi, dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa	1,7	1,8	1,9	1,9	2,0	1,7	1,5	12,5	6,3	3,7	46,3	**10**
12	Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif	2,5	2,1	1,6	1,9	2,3	2,2	1,9	14,5	5,7	4,3	62,4	**3**
13	Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah	1,8	1,7	1,5	1,9	2,0	1,8	1,6	12,3	6,6	3,4	41,8	**13**
14	Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis	2,0	2,1	1,5	1,5	1,8	1,6	1,8	12,3	8,1	1,9	23,4	**18**
15	Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati	2,3	2,4	1,8	1,8	2,0	1,9	2,0	14,2	7,5	2,5	35,5	**15**
16	Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa	2,5	2,5	2,2	2,0	2,2	2,1	2,2	15,7	7,6	2,4	37,7	**14**
17	Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu	2,6	2,4	2,2	2,1	2,4	2,1	2,3	16,1	7,1	2,9	46,7	**9**
18	Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas	2,7	2,8	2,7	2,2	2,1	2,5	2,3	17,3	6,3	3,7	64,0	**2**
19	Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional	2,3	2,5	2,6	2,2	2,4	2,5	2,5	17,0	5,6	4,4	74,8	**1**
20	Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan	2,1	2,3	1,9	2,7	2,1	2,0	2,2	15,3	6,8	3,2	49,0	**7**

Gambar IV.1. Matriks Prioritas Proses

V. Analisis

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan jumlah responden 54 mahasiswa sebagai sampel. Selanjutnya, data yang terkumpul diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program SPSS.

Selanjutnya adalah pengolahan data dengan metode *focused quality management* yang mendapatkan matriks prioritas proses. Dengan matriks prioritas proses dapat diketahui informasi-informasi mengenai keterkaitan proses kunci terhadap pencapaian faktor sukses kritis, jumlah dampak, kinerja proses, kesenjangan kinerja proses, kesenjangan terbobot, dan penentuan prioritas.

Keterkaitan Proses Kunci Terhadap Pencapain Faktor Sukses Kritis

1. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai kebutuhan adalah daya saing lulusan dan pendidikan, penelitian, pengabdian dengan skor 2,3. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah lulusan sebagai pimpinan dengan skor 1,6.
2. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (± 4 tahun) adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor 2,7. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dengan skor 1,7.
3. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci waktu mengajar dosen sesuai jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS) adalah masa studi tepat waktu dengan skor 2,4. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah 100% daya serap dunia kerja dan lulusan sebagai pimpinan dengan skor 1,5.
4. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami adalah daya saing lulusan dengan skor 2,3. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 1,5.
5. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya adalah masa studi tepat waktu dengan skor 2,4. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dan lulusan sebagai pimpinan dengan skor yang sama 1,5.
6. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor 2,3. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah lulusan sebagai pimpinan dengan skor 1,4.
7. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor yang sama 2,1. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja, sertifikasi, 100% daya serap dunia kerja, dan lulusan sebagai pimpinan dengan skor yang sama 1,5.
8. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah adalah masa studi tepat waktu dengan skor 2,5. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dengan skor 1,6.
9. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor 2,1. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dengan skor 1,5.
10. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor 2,3. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 1,6.
11. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa adalah pendidikan, penelitian, dan pengabdian dengan skor 2,0. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah lulusan sebagai pimpinan dengan skor 1,5.
12. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif adalah masa studi tepat waktu dengan skor 2,5. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 1,6.
13. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah adalah pendidikan, penelitian, dan pengabdian dengan skor 2,0. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 1,5.
14. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan

simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis adalah daya saing lulusan dengan skor 2,1. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dan sertifikasi dengan skor 1,5.

15. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati adalah daya saing lulusan dengan skor 2,4. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dan sertifikasi dengan skor 1,8.
16. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa adalah masa studi tepat waktu dan daya saing lulusan dengan skor 2,5. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dengan skor 2,0.
17. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu adalah masa studi tepat waktu dengan skor 2,6. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dan 100% daya serap dunia kerja dengan skor 2,1.
18. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas adalah daya saing lulusan dengan skor 2,8. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah pendidikan, penelitian, dan pengabdian dengan skor 2,1.
19. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 2,6. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah sertifikasi dengan skor 2,2.
20. Keterkaitan terbesar dengan proses kunci kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan adalah sertifikasi dengan skor 2,7. Sedangkan keterkaitan terkecil adalah waktu tunggu lulusan dalam bekerja dengan skor 1,9.

Jumlah Dampak

Hasil perhitungan jumlah dampak yang diperoleh dari pembuatan matriks prioritas proses dapat dilihat pada tabel V.1. Diketahui bahwa jumlah dampak terbesar adalah indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas dengan skor 17,3. Sedangkan untuk jumlah dampak terkecil adalah dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa dengan skor 11,9.

Tabel V.1. Hasil Perhitungan Jumlah Dampak

No	Proses Kunci	Hasil Jumlah Dampak
1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan	13,1
2	Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun).	15,6
3	Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS).	13,2
4	Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami.	13,7
5	Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya.	12,8
6	Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap.	13,7
7	Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa.	11,9
8	Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah.	14,6
9	Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan.	12,5
10	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif.	14,2
11	Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	12,5
12	Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif.	14,5
13	Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah.	12,3
14	Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis.	12,3
15	Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati.	14,2
16	Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	15,7
17	Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu.	16,1
18	Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas.	17,3
19	Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional.	17,0
20	Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan.	15,3

Kinerja Proses

Hasil perhitungan kinerja proses yang diperoleh dari pembuatan matriks prioritas proses dapat dilihat pada tabel V.2. Diketahui bahwa kinerja proses yang mempunyai nilai terbesar adalah dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya dengan skor 8,7. Sedangkan untuk kinerja proses yang mempunyai nilai terkecil adalah dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa dengan skor 4,9.

Tabel V.2. Hasil Perhitungan Kinerja Proses

No	Proses Kunci	Hasil Kinerja Proses
1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan	5,8
2	Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun).	7,9
3	Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS).	8,6
4	Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami.	6,9
5	Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya.	8,7
6	Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap.	6,0
7	Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa.	4,9
8	Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah.	6,9
9	Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan.	7,6
10	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif.	6,7
11	Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	6,3
12	Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif.	5,7
13	Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah.	6,6
14	Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis.	8,1
15	Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati.	7,5
16	Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	7,6
17	Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu.	7,1
18	Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas.	6,3
19	Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional.	5,6
20	Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan.	6,8

Kesenjangan Kinerja Proses

Hasil perhitungan kesenjangan kinerja proses yang diperoleh dari pembuatan matriks prioritas proses dapat dilihat pada tabel V.3. Diketahui bahwa kesenjangan kinerja proses yang memiliki nilai terbesar adalah dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa dengan skor 5,1. Sedangkan kesenjangan kinerja proses yang memiliki nilai terkecil adalah dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya dengan skor 1,3.

Tabel V.3. Hasil Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses

No	Proses Kunci	Hasil kesenjangan Kinerja Proses
1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan	4,2
2	Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun).	2,1
3	Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS).	1,4
4	Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami.	3,1
5	Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya.	1,3
6	Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap.	4,0
7	Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa.	5,1
8	Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah.	3,1
9	Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan.	2,4
10	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif.	3,3
11	Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	3,7
12	Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif.	4,3
13	Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah.	3,4
14	Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis.	1,9
15	Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati.	2,5
16	Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	2,4
17	Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu.	2,9
18	Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas.	3,7
19	Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional.	4,4
20	Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan.	3,2

Kesenjangan Terbobot

Hasil perhitungan kesenjangan terbobot yang diperoleh dari pembuatan matriks prioritas proses dapat dilihat pada tabel V.4. Diketahui bahwa kesenjangan terbobot yang memiliki nilai terbesar adalah keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional dengan skor 74,8. Sedangkan kesenjangan terbobot yang memiliki nilai terkecil adalah dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya dengan skor 16,6.

Tabel V.4. Hasil Perhitungan Kesenjangan Terbobot

No	Proses Kunci	Hasil Kesenjangan Terbobot
1	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan	55,0
2	Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun).	32,8
3	Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS).	18,5
4	Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami.	42,5
5	Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya.	16,6
6	Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap.	54,8
7	Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa.	60,7
8	Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah.	45,3
9	Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan.	30,0
10	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif.	46,9
11	Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	46,3
12	Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif.	62,4
13	Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah.	41,8
14	Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis.	23,4
15	Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati.	35,5
16	Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	37,7
17	Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu.	46,7
18	Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas.	64,0
19	Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional.	74,8
20	Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan.	49,0

Penentuan Prioritas

Cara untuk menentukan prioritas adalah mengurutkan nilai kesenjangan terbobot yang paling besar diurutkan menuju nilai yang paling kecil. Berdasarkan data yang diperoleh dari kesenjangan terbobot dapat diketahui bahwa prioritas utama yang harus diperbaiki untuk ditindaklanjuti demi perbaikan proses pembelajaran di Program Studi Teknik Industri secara berurutan berdasarkan prioritas adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan mahasiswa meraih prestasi/penghargaan di bidang, baik itu regional maupun nasional. Terpilih menjadi prioritas 1 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 74,8.
2. Indeks prestasi kumulatif lulusan rata-rata 3 ke atas. Terpilih menjadi prioritas 2 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 64,0.
3. Sarana dan fasilitas laboratorium dan kelas ideal (sesuai kebutuhan) dan kondusif. Terpilih menjadi prioritas 2 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 62,4.
4. Dosen memberikan keterbukaan terhadap nilai ujian yang diperoleh mahasiswa. Terpilih menjadi prioritas 3 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 60,7.
5. Ketersediaan buku-buku di perpustakaan umum dan program studi sesuai dengan kebutuhan. Terpilih menjadi prioritas 5 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 55,0.
6. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas seperti tepat sasaran dan waktu, ramah, cepat, dan tanggap. Terpilih menjadi prioritas 6 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 54,8.
7. Kemampuan asisten praktikum menjawab pertanyaan yang diajukan praktikan. Terpilih menjadi prioritas 7 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 49,0.
8. Dosen menggunakan metode perkuliahan yang baru, menarik, dan kreatif. Terpilih menjadi prioritas 8 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 46,9.
9. Kegiatan konsultasi dengan dosen mudah dan cepat dilakukan serta cukup waktu. Terpilih menjadi prioritas 9 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 46,7.
10. Sikap keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan PT, Dosen, pegawai administrasi terhadap mahasiswa. Terpilih menjadi prioritas 10 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 46,3.
11. Dosen, khususnya dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan mata kuliah. Terpilih menjadi prioritas 11 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 45,3.
12. Cara atau metode dosen dalam penyajian materi kuliah jelas, interaktif, dan mudah dipahami. Terpilih menjadi prioritas 12 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 42,5.
13. Kerapian, kebersihan, keindahan ruangan dan peralatan kuliah. Terpilih menjadi prioritas 13 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 41,8.
14. Dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan/permohonan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa. Terpilih menjadi prioritas 14 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 37,7.
15. Dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati. Terpilih menjadi prioritas 15 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 35,5.
16. Mahasiswa menyelesaikan studi tepat pada waktunya (±4 tahun). Terpilih menjadi prioritas 16 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 32,8.
17. Dosen mengajar sesuai pedoman/buku yang dianjurkan. Terpilih menjadi prioritas 17 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 30,0.
18. Dosen dan pegawai penunjang selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis. Terpilih menjadi prioritas 18 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 23,4.
19. Waktu mengajar dosen sesuai dengan jadwal kuliah dan jumlah satuan kredit semester (SKS). Terpilih menjadi prioritas 19 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 18,5.
20. Dosen ketika menyampaikan materi sesuai dengan silabusnya. Terpilih menjadi prioritas 20 karena berdasarkan nilai kesenjangan terbobot dengan skor 16,6.

VI. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat diketahui bahwa kinerja proses

pembelajaran di Program Studi Teknik Industri menurut mahasiswa belum maksimal atau belum sesuai dengan keinginan mahasiswa. Hal ini didasarkan dari penilaian kinerja proses pembelajaran oleh mahasiswa yang nilainya berkisar antara 4,9 sampai 8,7

Berdasarkan hasil dari penarikan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola Program Studi Teknik Industri sebagai berikut:

1. Meningkatkan jaringan komunikasi, agar mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat dan mempunyai waktu untuk persiapan mengikuti lomba atau sesuatu yang mendapatkan penghargaan, serta dukungan atau bimbingan dari dosen untuk mahasiswa yang ingin yang mengikuti lomba.
2. Proses pembelajaran yang diimbangi dengan pemakaian fasilitas pendukung pembelajaran yang dapat memacu semangat dan gairah mahasiswa dalam belajar. Seperti dosen mengajar menggunakan alat bantu dengan mempersiapkan lebih awal sebelum perkuliahan di mulai dan penambahan fasilitas, misal pemakaian LCD/komputer terpadu di setiap kelas belajar dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa dan penerapan fasilitas internet yang teratur untuk pengembangan pendalaman belajar efektif di luar jam mata kuliah dan perpustakaan. Hal ini berfungsi sebagai media belajar yang efektif dan efisiensi waktu belajar.
3. Kepada pihak pengajar, sebaiknya mengumumkan nilai tugas, ujian tengah semester, dan ujian akhir semester atau mengembalikan lembar jawaban kepada mahasiswa, agar lebih transparan dan mahasiswa akan tahu kemampuan sendiri dalam menyelesaikan jawaban dari soal yang bersangkutan atau mengetahui jawaban yang salah yang mana dan melakukan perbaikan atau mencari tahu.
4. Dalam pemilihan asisten, dari koordinator praktikum harus melakukan tes atau uji kemampun calon asisten terhadap praktikum yang bersangkutan sebelum menjadi asisten, agar dapat dipertanggungjawabkan kemampuan asisten bahwa asisten tersebut menguasai materi praktikum yang bersangkutan.
5. Metode perkuliahan yang menarik dan kreatif bukan hanya sekedar membuat mahasiswa merasa senang, seru, dan lucu selama pembelajaran berlangsung. Tetapi dosen selayaknya mencari metode pembelajaran yang bermakna dan membuat mahasiswa semakin mengerti atau memahami apa yang diajarkan dosen di kelas. Dosen menyajikan kuliah dengan cara menarik dan melibatkan mahasiswa, mengaitkan materi kuliah dengan dunia mahasiswa, menyediakan waktu dan berusaha mengetahui atau mengenal kemampuan mahasiswa dan selalu mengikuti perkembangan kemajuan setiap mahasiswa, serta merumuskan tujuan belajar dengan jelas dan memberitahukannya kepada mahasiswa.

Daftar Pustaka

1. Brelin, H.K., Davenport, K.S., Jennings, L.P., dan Murphy, P.F. (1997). *Focused Quality, Meningkatkan Mutu Produk Dengan Hasil Nyata.* (Terjemahan Edi Nugroho). Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
2. Gugus Jaminan Mutu FMIPA Unesa. (2011). *Peran Dosen Dalam Pencapaian Mutu Perguruan Tinggi*. Retrieved August, 2013, from http://spm-fmipa-unesa.blogspot.com/2011/02/peran-dosen-dalam-pencapaian-mutu.html.
3. Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* (Edisi Pertama). Jakarta: Kencana Predana Media Group.
4. Sanjaya. (2012). *Pengertian Pembelajaran Menurut Para Ahli Definisi, Tujuan, Prinsip, Ciri*. Retrieved May, 2013, from http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-pembelajaran-menurut-para.html.
5. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
6. Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
7. Tim Program Studi Teknik Industri. (2012). *Rencana Operasional 2012-2015 Program Studi Teknik Industri*. Bandung: Program Studi Teknik Industri UNIKOM.