

# Usulan Konsep Peningkatan Pelayanan Jasa di LBPP LIA Surakarta dengan Menggunakan Model *SERVQUAL* dan Metodologi *Quality Function Deployment*

**Kartikawati, Eko Pujiyanto dan Cucuk Nur Rosyidi**  
Jurusan Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

---

## **Abstract**

*This research is aimed to identified customers' needs in LBPP LIA Surakarta. Based on these identified customers' need then the pre-concept of quality improvements in LBPP LIA Surakarta is made. Model that is used to identified customers' needs is SERVQUAL while the methodology that is used to form the deployment is Quality Function Deployment (QFD), beside the use of factor analysis to identify factors which are influenced the quality service in LBPP LIA Surakarta.*

**Keywords :** Service, SERVQUAL, QFD

---

## **1. Pendahuluan**

Kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen dalam banyak produk dan jasa. Gejala ini meluas tanpa membedakan apakah konsumen itu perorangan, maupun sebuah kelompok industri tertentu. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya pilihan konsumen atas produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Menjamurnya lembaga pendidikan bahasa Inggris di kota Solo yang membuat persaingan antar penyelenggara jasa tersebut semakin ketat merupakan salah satu faktor pendorong bagi para penyelenggara pendidikan bahasa untuk meningkatkan kualitasnya. Tidak terkecuali, Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional LIA (LBPP-LIA) Surakarta, salah satu lembaga afiliasi yayasan LIA Jakarta, sebagai sebuah penyelenggara jasa pendidikan luar sekolah telah menyadari pentingnya kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

Untuk menghadapi persaingan yang ada, penyelenggara jasa pendidikan harus memiliki keunggulan kompetitif. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan performansi dan kualitas jasa diperlukan adanya fungsi yang berperan mengintegrasikan "voice of customer" dalam proses penentuan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen. Penelitian ini mengambil kasus pada LBPP-LIA Surakarta sehingga diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada, yaitu: (1) bagaimana tingkat kualitas pelayanan konsumen di LBPP LIA Surakarta, (2) faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa bimbingan bahasa Inggris di LBPP LIA Surakarta?, (3) upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa?

## **2. Metodologi Penelitian**

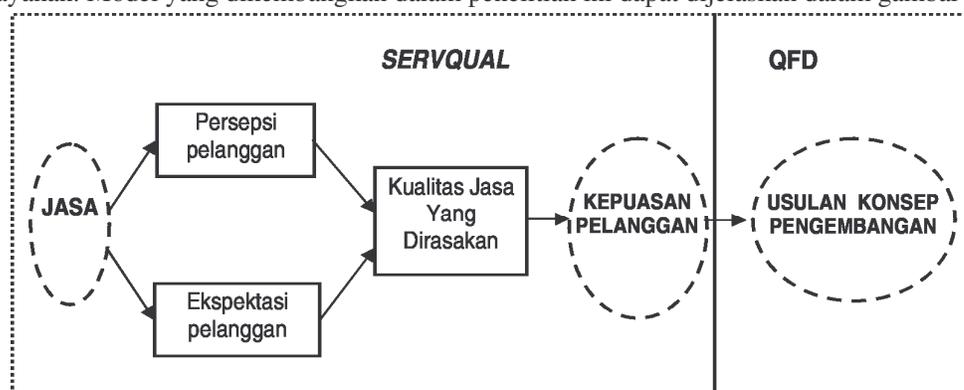
### **2.1 Obyek Penelitian**

Penelitian ini mengambil kasus pada LBPP-LIA Surakarta dengan obyek penelitian adalah siswa LBPP LIA Surakarta. Responden yang diambil dibatasi pada program *General English (GE)*, meliputi level *Basic 1 s.d 4*, *Intermediate 1 s.d 4* dan *Advance 1 s.d 4*, program *Conversation In English (CV)*, meliputi CV 1 s.d CV 4, program *First Step Communication 1*

s.d 4, program *Children in English 1* dan program *TOEFL Preparation Classes* untuk masa belajar (*term* April – Juni 2003).

## 2.2 Pendekatan Model Penelitian

Tingkat kualitas konsumen dilihat berdasarkan *user-based approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu digunakan model *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa sebagai fungsi dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Sedangkan usulan untuk peningkatan dan pengembangan tingkat kualitas layanan jasa digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dapat memberikan sebuah cara terstruktur untuk dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan area-area yang “lemah” serta menuntun perusahaan untuk membangun sebuah konsep pengembangan kualitas jasa pelayanan. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam gambar 1.

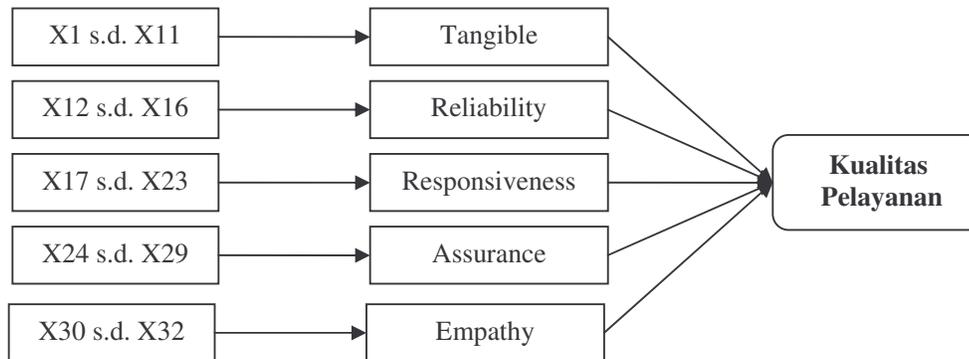


Gambar 1 Model Penelitian

## 2.3 Tahapan Penelitian

Penelitian secara sistematis dilaksanakan dalam 3 tahapan sebagai berikut :

- a) **Tahap I** : Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan *SERVQUAL*  
Pengukuran kualitas pelayanan diawali dengan menurunkan variabel penelitian dari 5 dimensi utama *SERVQUAL* yang telah dikembangkan oleh Berry et al (1990). Alasan penggunaan dimensi kualitas jasa ini adalah karena dimensi kualitas ini dipandang telah mewakili keseluruhan dimensi jasa baik yang bersifat teknis, yaitu segala bentuk fisik yang dihasilkan melalui proses jasa maupun dari sisi fungsional, yang merupakan cara atau proses konsumen menerima jasa yang diberikan. Dari identifikasi awal terhadap obyek penelitian didapatkan 32 variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur 5 dimensi utama seperti yang dijelaskan pada gambar 2. Langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua bagian ( Harapan dan Persepsi Konsumen) dan untuk mendapatkan *perhitungan weighted gap* untuk setiap variabel kualitas.
- b) **Tahap II** : Pengembangan House of Quality (HOQ)  
Merupakan tahapan penetapan suara konsumen, translasi suara konsumen menjadi karakteristik teknis sehingga terbentuk matri house of quality
- c) **Tahap III** : Usulan Perbaikan untuk Variabel Kunci  
Merupakan tahapan usulan konsep perbaikan untuk variabel kunci yang didapatkan dari penentuan prioritas tindakan pada matrik HOQ.



**Gambar 2.** Pengembangan Dimensi Menjadi Variabel Kualitas Jasa dengan Model Servqual

### 3. Hasil Penelitian dan Pengolahan Data

Jumlah populasi yang ada adalah 1.764 siswa, sampel yang diambil dan valid adalah 95 unit ( $n = 95$ ). Selanjutnya dilakukan pengolahan data sebagai berikut :

#### 3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas : Harapan dan Persepsi Konsumen

Metode yang dilakukan adalah menggunakan *Product Momen Pearson*. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS for windows version 10.0. nilai R kritis tabel didapat dengan memasukan nilai  $n = 95$ ,  $df = n - 2 = 93$ , dan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r kritis = 0,202. Pada uji bagian Harapan Konsumen dilakukan dalam dua putaran yang mengeluarkan variabel : **X11, X23 dan X1**. Pada uji bagian Persepsi Konsumen juga dilakukan dalam dua putaran yang mengeluarkan variabel : **X27 dan X28**.

Metode yang digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas adalah koefisien *Alpha Cronbach*. Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien *Alpha Cronbach* untuk kuesioner bagian II (harapan konsumen) didapat nilai  $\alpha = 0,9022$ , sedangkan untuk kuesioner bagian III (persepsi konsumen) didapat nilai  $\alpha = 0,9402$ . Menurut kriteria Guilford (1956), alat ukur dapat dikatakan reliabel bila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,7 ( $\alpha > 0,7$ ). Dari data di atas dapat dikatakan bahwa hasil kuesioner bagian II dan III telah reliabel.

#### 3.2 Analisis Faktor

Ukuran yang digunakan sebagai penguji asumsi dalam perhitungan analisis factor adalah nilai determinan matrik korelasi, nilai *Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling* (KMO) dan *Bartlett's Test of Sphericity*. Nilai bobot faktor signifikan yang diambil adalah nilai yang berada di atas 0,31 (Hair, 1987). Hasil rotasi tersebut menunjukkan bahwa secara umum telah terbentuk lima faktor yang kemudian diberi nama sesuai dengan konstruk diantara variabel kualitas pembentuknya, faktor yang terbentuk, variabel penyusun dan tingkat kepentingan faktor tersebut dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Konstruk yang terbentuk, variabel manifest dan tingkat kepentingan

No.	Konstruk yang terbentuk	Variabel manifest yang membentuk	Kepentingan (mean)
1.	Tangibles	X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10	22,26
2.	Responsiveness	X17,X18,X19,X20,X21,X22	17,79
3.	Reliability	X12,X13,X14,X15,X16	23,05
4.	Empathy	X30,X31,X32	17,16
5.	Assurance	X24,X25,X26,X29	19,86

### 3.3. Analisis Gap

Analisis gap dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang harus diprioritaskan karena memiliki nilai senjang yang tinggi. Dari perhitungan *servqual score* didapatkan hasil sebagai berikut :

- *Servqual score* positif ( 8 var. ) , yaitu X4, X9,X10, X17, X21,X24, X30, X32.
- *Servqual score* negatif (21 varl), yang significant untuk diperhitungkan dalam weighted gap (15 var. )

Hasil perhitungan *weighted gap* sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan prioritas tindakan perbaikan yang diambil dalam matrik QFD dijelaskan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Perhitungan *Weight Gap* untuk setiap variabel kualitas

Dimensi	Kode	Variabel Kualitas	Servqual Score	Tdk Harapan-Tinggn	Weighted Gap
Tangibles	X2	Kemudahan mahasiswa	0,417	22,26	9,208
	X5	Kelayakan ruang kelas pribadi/ tidak bergg	0,340		7,670
	X6	Sarana untuk membantu dalam menulis	0,330		7,445
	X7	Kelengkapan laporan akhir	0,800		18,205
Reliability	X8	Ketersihan kelas	0,488	23,05	11,018
	X12	Proses penyampaian materi	0,562		12,956
	X13	Kelengkapan informasi waktu pelajaran	0,233		5,375
	X14	Kelengkapan materi dengan ketuntasan siswa	0,270		6,224
Responsiveness	X16	Kelengkapan program pendukung yang menarik untuk meningkatkan ketuntasan siswa	0,707	17,79	16,292
	X18	Waktu penyelesaian tugas dan/ atau laporan mahasiswa	0,472		8,399
Assurance	X19	Kesiapan pegawai dalam menerima dan melayani pelanggan	0,238	19,86	4,241
	X25	Jumlah dan kualitas informasi pada pegawai	0,174		3,460
	X26	Jumlah dan kualitas informasi yang disampaikan	0,213		4,222
Empathy	X29	Jumlah dan kualitas informasi yang disampaikan kepada dan/ atau mahasiswa	0,388	17,16	7,704
	X31	Pelayanan staf pegawai kepada mahasiswa	0,331		5,682

### 3.4. Pengembangan Matrik House of Quality

Variabel-variabel kualitas jasa yang telah dihitung *weighted gap*-nya merupakan suara konsumen yang akan masuk ke dalam matrik QFD (*house of quality*). Langkah selanjutnya adalah menerjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan ke dalam item-item yang terukur dan dapat dilaksanakan dalam perusahaan dan melakukan pengukuran dari masing-masing karakteristik teknis yang telah ditentukan. ( Lampiran 2 : Matrik *House of Quality*).

## 4. Usulan Perbaikan untuk Variabel Kunci dan Pendukung

Matrik rumah kualitas (HOQ) memerlukan input tentang kebutuhan pelanggan, karakteristik teknis, target pencapaian karakteristik teknis, penilaian kompetensi oleh pelanggan, hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis serta hubungan antar karakteristik teknis itu sendiri. Untuk mempermudah di dalam memilih tindakan yang akan diambil, maka dilakukan pengelompokan terhadap tuntutan-tuntutan pelanggan sesuai dengan urgensi bagi tindakan yang akan diambil. Hal ini dilakukan dengan melihat besar *weighted gap* masing-masing suara konsumen.

Dari matrik HOQ (Lampiran 2 ) pada kolom keputusan tindakan tampak bahwa masalah kunci yang perlu dicarikan tindakan penyelesaian adalah :

- 1) Program pendukung kemampuan siswa yang sudah ada kurang menarik.
- 2) Lapangan parkir yang sudah ada kurang memadai dan aman.

3) Proses penyampaian materi yang kurang mudah dipahami.

Adapun formulasi tindakan yang perlu diambil untuk variabel pendukung adalah :

1. Multimedia sebagai alat bantu mengajar masih kurang mencukupi
2. Ruang kelas kurang nyaman pada saat proses belajar-mengajar
3. Penyediaan sarana bagi siswa untuk membantu materi teoritis masih belum mencukupi
4. Toilet yang ada masih kurang bersih
5. Materi yang disampaikan kurang sesuai dengan kebutuhan siswa
6. Keluhan Kinerja Pegawai
7. *Native speaker* yang ada sebagai staff pengajar masih kurang mencukupi.
8. Kurang adanya jaminan jam bimbingan belajar sesuai dengan jam kerja siswa
9. Kurangnya perhatian staff pengajar kepada perkembangan masing-masing siswa

Usulan konsep pengembangan yang ditawarkan adalah :

A. Usulan konsep perbaikan untuk variabel kunci

- i. Revisi sistem kepengurusan *Sunday Meeting Program* (SMP)
- ii. Variasi penyelenggaraan SMP
- iii. Perluasan lapangan parkir
- iv. Pembuatan atap pelindung kendaraan
- v. Peningkatan sistem keamanan kendaraan
- vi. Evaluasi cara penyampaian materi oleh staff pengajar
- vii. Usaha penambahan jumlah peralatan multimedia
- viii. Evaluasi proses ujian penempatan siswa
- ix. Kemauan staff pengajar untuk lebih membangun kedekatan sosial dengan siswanya.

B. Usulan perbaikan variabel pendukung

- i. Penyempurnaan sistem penyekatan antar ruang, penambahan lampu-lampu penerangan di dalam kelas, pengaturan suhu pada alat penyejuk udara
- ii. Aktivasi kegiatan perpustakaan
- iii. Peningkatan frekuensi pembersihan toilet
- iv. Intensifikasi komunikasi antar departemen
- v. Peningkatan disiplin pegawai

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa bimbingan bahasa Inggris di LBPP LIA Surakarta dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 variabel yang telah memenuhi standar kualitas konsumen. Variabel-variabel tersebut adalah pemakaian penyejuk udara di ruang kelas (X4), keberadaan mushola (X9), penampilan pegawai (X10), pemberlakuan jadwal yang pasti (X17), ketersediaan informasi mengenai pembatalan jam bimbingan belajar (X21), jaminan kesesuaian tingkat harga dengan kualitas (X24), keramahan staff pengajar dan pegawai (X30), dan ketersediaan staff pengajar untuk berdiskusi dengan siswa mengenai materi pelajaran di luar kelas (X32). Sedangkan variabel-variabel yang belum mampu memenuhi harapan konsumen adalah penggunaan multimedia (X2), suasana ruang kelas pada saat proses belajar-mengajar (X5), sarana untuk membantu materi teoritis (X6), ketersediaan lapangan parkir (X7), kebersihan toilet (X8), proses penyampaian materi (X12), kemampuan memberikan pelayanan

tepat waktu (X13), kesesuaian materi dengan kebutuhan siswa (X14), ketersediaan program pendukung yang menarik untuk meningkatkan kemampuan siswa (X16), waktu penyelesaian pelayanan oleh pegawai lembaga bahasa (X18), kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan (X19), jaminan tersedianya informasi pada pegawai (X25), jaminan staff pengajar seorang *native speaker* (X26), dan jaminan jam bimbingan belajar sesuai dengan jam kerja siswa (X29), dan perhatian staff pengajar kepada para siswa (X31).

Dari hasil penyebaran kuesioner, urutan kepentingan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa bimbingan bahasa Inggris di

LBPP LIA Surakarta adalah :

- 1) Faktor kemampuan institusi dalam menyediakan jasa (reliability).
- 2) Faktor penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi-materi untuk berkomunikasi (*tangibles*).
- 3) Faktor kemampuan institusi dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan (*assurance*).
- 4) Faktor kemampuan institusi dalam memberikan respon atas permintaan dan keluhan pelanggan (*responsiveness*).
- 5) Faktor kepedulian dan perhatian institusi kepada pelanggan (*emphaty*).

## 5.2. Saran

Pelunya tindakan lebih lanjut atas konsep peningkatan layanan jasa khususnya yang mencakup variabel-variabel kunci oleh LBPP LIA Surakarta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencari cara untuk mereduksi kelemahan penggunaan model *Servqual* dan metodologi *Quality Function Deployment* (QFD) terutama menyangkut kelemahan metodologi QFD itu sendiri yaitu dalam proses penerjemahan suara konsumen ke dalam karakteristik teknis, dan penentuan prioritas tindakan.

## 6. Lampiran

- (1). Pengembangan Dimensi Menjadi Variabel Kualitas Jasa dengan Metode SERVQUAL .
- (2). Matriks *House of Quality*

## Daftar Pustaka

- Berry, L.B, Zeithaml, V. A, & Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49 p. 41-50
- Berry, L.B, Zeithaml, V. A, & Parasuraman, A. (1990). *Delivery Quality Service*. New York: the Free Press
- Cohen, Lou. Quality Function Deployment. (1995). *How t o Make QFD Work for You*. *Massachusetts*: Addison-Wesley Publishing Company
- Darmadi, Muchamad. (2001). Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pemasaran Pelatihan Menggunakan Model *Servqual* dan Metodologi QFD. *Tugas Akhir Jurusan TIITB*. Bandung
- Day, Ronald. G. (1993). *Quality Function Deployment, linking a company with its customers*. Wisconsin: ASCQ Quality Press
- Dillon & Goldstein. (1984). *Multivariate Data Analysis, Methods and Aplication*. Canada: John Willey and Sons Inc.
- Hair, Josep. F. (1992). *Multivariate Data Analysis*. New York: Macmillan Publishing

## Company

- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Noor, Asep Muhamad. (2000). Pengembangan Komputer Software Quality Function Deployment. *Procceding Pertemuan Ilmiah BKSTI*. Yogyakarta.
- Pawitri, Theresia Amelia. (1998). QFD Versus Servqual : Suatu Perbandingan. *Procceding Seminar Manajemen Kualitas.. Bandung*.
- Santoso, Singgih. (2002). Buku Latihan SPSS, *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for Bussines*. New York: John Willey and Sons Inc.
- Selvilla. (1993). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UI Press
- Singarimbun, Masri & Efendi, Sofyan (Eds). (1989). *Metodologi Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryo, Jerry. (2001). Perancangan Pusat Informasi Pasar Modal (PojoK BEJ) di Perguruan Tinggi dengan menggunakan Metodologi QFD. *Tugas Akhir Jurusan TI-ITB*. Bandung
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Walpole, Ronald. E (1997). *Pengantar Statistika*, Edisi ke-3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Williams, Marion & Burden, Robert. L. (1997). *Psychology for Language Teachers*. UK: Cambridge University Press

### Lampiran 1 : Pengembangan Dimensi Menjadi Variabel Kualitas Jasa dengan Metode SERVQUAL

Dimensi	Kode	Variabel
Tangible	X1	Persediaan ruang/runder pelajaran
	X2	Penggunaan multimedia
	X3	Ketersihan ruang kelas
	X4	Pemakaian penyek utamadun ruang kelas
	X5	Kenyamanan ruang kelas pada saat proses belajar-mengajar
	X6	Sarana untuk membantu runder belajar
	X7	Ketersediaan lapangan parkir
	X8	Ketersihan toilet
	X9	Ketersediaan mushola
	X10	Pemilihan pegawai
	X11	Pemilihan staf pengajar
Reliability	X12	Proses penyampaian runder
	X13	Ketersediaan pendataan waktu pelajaran
	X14	Kesesuaian runder dengan kebutuhan siswa
	X15	Tersedianya basis data
	X16	Ketersediaan program pendukung yang menarik untuk meningkatkan kemampuan siswa
Responsiveness	X17	Pembelajaran/pekerjaan yang pasti
	X18	Waktu penyelesaian pelajaran oleh pegawai lembagalahaja
	X19	Kesigapan pegawai dalam memberikan pelajaran
	X20	Kemudahan untuk dihubungi
	X21	Ketersediaan informasi mengenai pentadanan/ambandingan belajar
	X22	Alur pelajaran administrasi
Assurance	X23	Ketersediaan informasi mengenai segala fasilitas yang ditawarkan siswa
	X24	Jaminan kesesuaian tingkat harga dengan kualitas
	X25	Jaminan tersedianya informasi pada pegawai
	X26	Jaminan staf pengajar secara profesional/kepakar
	X27	Jaminan penguasaan bahasa asing oleh staf pengajar
	X28	Jaminan/ambandingan untuk mengcover seluruh runder pelajaran yang direncanakan
	X29	Jaminan/ambandingan belajar sesuai dengan jam/kebiasaan siswa
Empathy	X30	Keramahan staf pengajar dan pegawai
	X31	Perhatian staf pengajar kepada siswa
	X32	Ketersediaan staf pengajar untuk berdiskusi dengan siswa mengenai runder pelajaran diluar kelas



Lampiran 2 : Matrik House of Quality

**PEMBAHASAN DATA**

Arah pengembangan		<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<	<						
Arti simbol hubungan → : hubungan kuat, nilai 5 * : hubungan sedang, nilai 3 • : hubungan lemah, nilai 1	Tingkat kepentingan	Fekansi program multimedia	Tingkat kelas orang tua & siswa kelas	Tingkat pemerolehan materi pembelajaran	Tingkat pemerolehan materi pembelajaran	Fekansi pembelajaran bilah	Tingkat pemerolehan materi pembelajaran	Tingkat ketercapaian program waktu pelaksanaan	Tingkat klasifikasi materi objektif bahan siswa	Tingkat kurangnya soal STG	Fekansi penyediaan program sumber belajar program (SMP)	Tingkat ketercapaian program	Tingkat kelas orang tua	Tingkat kelas orang tua	Tingkat ketercapaian (waktu) program siswa	Fekansi kurangnya materi soal	Tingkat pemerolehan materi pembelajaran						
	2226	2305	17.79	10.84	17.14	4	4	4	4	75	10	4	4	4	4	4	4						
Penggunaan multimedia sebagai alat bantu belajar masih kurang menarik	→																4	9,403	B				
Kurangnya kurangnya sarana belajar siswa belajar pada program penyediaan sarana belajar siswa untuk membantu materi belajar masih belum menarik		→																7,870	B				
Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan daya tarik materi yang akan diajarkan			→															7,445	B				
Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan daya tarik materi yang akan diajarkan				→													4	13,525	A				
Talenta yang akan diajarkan					→													4	11,018	A			
Proses pembelajaran materi yang diajarkan di dalam						→												20	12,068	A			
Kelengkapan sarana belajar yang akan diajarkan di dalam							→												20	12,068	A		
Materi yang akan diajarkan sesuai dengan kebutuhan siswa								→												5,375	B		
Program pembelajaran yang akan diajarkan di dalam									→											6,224	B		
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam										→										3	16,292	A	
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam											→									3	16,292	A	
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam												→								8,359	B		
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam													→							4,241	C		
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam														→						3,941	C		
Bahan yang akan diajarkan yang akan diajarkan di dalam															→					4,222	C		
Kurangnya sarana belajar yang akan diajarkan di dalam																	→			5	7,704	B	
Kurangnya sarana belajar yang akan diajarkan di dalam																				→		5,682	B
Tujuan/Target Operasional		4	4	4	4	3	4	4	4	75	10	4	4	4	4	4	4						
Nilai Sekarang		3,120	2,775	2,430	2,085	2	2,087	3,280	3,130	635	1,30	200,0	3,130	3,310	2,840	3,000							
Salah Pengukuran		Standar	Standar	Standar	Standar	Nilai/Nilai	Standar	Standar	Standar	%	%	Standar	Standar	Standar	Standar	Standar							
Total Kepentingan Absolut		178,08	111,3	111,3	111,3	111,3	273,44	168,62	273,44	115,25	115,25	211,47	268,84	88,95	168,45	164,95							