

PROGRAM *OUTBOUND*

SEBAGAI PENGUATAN *QUALITY OF SERVICE*

Ika Korika Swasti

UPN “Veteran” Jawa Timur
E-mail: ika.rudiana@gmail.com

Abstrak: Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui “peran manajemen layanan outbound terhadap tercapainya tujuan pendidikan bela negara di UPN“Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif jenis studi kasus, sifat penelitiannya deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) outbound media yang cocok untuk mendukung pendidikan karakter, untuk itu fasilitas fisik harus terpenuhi, didukung peralatan dan dosen/instruktur yang kompeten; (2) koordinasi dan pembagian tugas yang jelas antara pelaksana dan petugas di lapangan syarat tercapainya pelayanan efisien dan efektif; (3) peran pemimpin dalam mengatur, mengarahkan dan menggerakkan pelaksana di lapangan berdampak pada mutu layanan; (4) pemantauan (controlling) dan evaluasi terhadap kegiatan outbound sesudah dan sebelum dilaksanakan diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan.

Kata Kunci: outbound, quality of service, pendidikan bela negara

Abstract: The general objective of this study was to determine "outbound service management role towards meeting the educational goals of defending the country in the UPN" Veteran "East Java. This study used a qualitative approach case study type. The results of this study indicate that (1) outbound media suitable to support character education, to the physical facilities must be fulfilled, support equipment and lecturers/instructors are competent; (2) coordination and clear division of tasks between the executive and officers in the field requirements to achieve efficient and effective services; (3) the role of leader in organizing, directing and mobilizing the people impact on quality of service; (4) monitoring (controlling) and evaluation of the activities carried out before and after the outbound necessary to improve the quality of service..

Keywords: outbound, quality of service, state defense education

Manajemen pendidikan dibagi dalam dua bagian besar yaitu substansi inti dan substansi ekstensi. Substansi inti meliputi manajemen kurikulum dan pembelajaran; peserta didik; pendidik dan tenaga kependidikan; keuangan; sarana dan prasarana; hubungan sekolah dan masyarakat; serta budaya dan lingkungan sekolah. Sedangkan substansi ekstensi yaitu berbagai bidang garapan di dunia pendidikan yang mesti dikelola karena berkontribusi besar terhadap kesuksesan proses substansi inti. Salah satunya adalah manajemen layanan khusus yang ditetapkan dan diorganisasikan untuk mempermudah atau memperlancar pembelajaran, serta mengatur segala keperluan peserta didik sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai.

Dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu secara terus menerus baik dari segi masukan, proses maupun keluaran berbagai program dan layanan, perlu menjalankan sistem penjaminan mutu. Eksistensi suatu perguruan tinggi tidak semata-mata ditentukan oleh pemerintah tetapi juga pada penilaian *stakeholder* yang terus berkembang. Agar eksistensinya terjamin dan dapat mewujudkan akuntabilitas publik, penjaminan mutu pun perlu menyesuaikan dan melakukan perkembangan secara berkelanjutan. UPN “Veteran” Jawa Timur dalam pengembangan organisasi dari perguruan tinggi swasta menjadi perguruan tinggi negeri terus menerus berkarya untuk memenuhi komitmen menjadi yang terpadang secara berkelanjutan sesuai kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholder*) seperti visi dari Badan Penjaminan Mutu sebagai penjamin mutu. Image sebagai perguruan tinggi negeri (baru) berpengaruh pada harapan *stakeholders* atas mutu yang lulusan dan tentunya mutu secara keseluruhan organisasi.

Outbond adalah salah satu layanan khusus yang ditangani koordinator pendidikan bela negara untuk mewujudkan dan melengkapi pembelajaran pendidikan bela negara. Melihat pentingnya layanan khusus ini dalam terwujudnya pencapaian tujuan pendidikan bela negara maka penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana peran layanan pendidikan khususnya outbond pendidikan bela negara.

Fokus utama penelitian pada bagaimana peran program outbond terhadap peningkatan mutu pelayanan pendidikan bela negara di UPN “Veteran” Jawa Timur. Selanjutnya dari fokus utama penelitian dijabarkan dalam sub-sub fokus sebagai berikut: (1) Bagaimana fasilitas fisik, peralatan, dosen serta sarana dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan bela negara di UPN “Veteran” Jawa Timur?; (2) Bagaimana pembagian tugas untuk melaksanakan program outbond?; (3) Bagaimana pengaturan pelaksanaan outbond?; dan (4) Bagaimana pemantauan program outbond dan penilaian kinerja program outbond?

METODE

Penelitian ini adalah studi kasus (*case study*), yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai manajemen layanan di UPN “Veteran” Jawa Timur khususnya layanan *outbound* yang merupakan bagian dari pembelajaran pendidikan bela negara. Sehingga sifat penelitiannya lebih banyak eksploratif dan deskriptif. Sasaran penelitian ditelaah secara mendalam sebagai suatu totalitas sesuai dengan konteks (fokus) dengan memahami berbagai kaitan yang ada

diantara unsur-unsur yang terkandung di dalamnya. Obyek penelitian adalah program *outbond* di UPN “Veteran” Jawa Timur yang dilaksanakan pada semester semester III TA. 2015/2016 dan diikuti oleh 1769 mahasiswa yang terbagi dalam kelompok-kelompok dalam 2 gelombang pelaksanaan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari latar yang alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung. Melalui penelitian ini, peneliti diharapkan dapat menemukan dan medeskripsikan data secara menyeluruh dan utuh mengenai peran layanan *outbond* terhadap tercapainya tujuan pendidikan bela negara di UPN “Veteran” Jawa Timur.

Agar dapat memahami peristiwa serta interaksi orang, maka digunakanlah orientasi teoritik dengan pendekatan fenomenologis. Pendekatan ini dilakukan dengan mengamati fenomena-fenomena subyek yang diamati melalui tindakan dan pemikiran guna memahami makna yang ditunjukkan oleh subyek sekitar.

Kehadiran Peneliti

Peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen kunci (*key instrumen*) yang masuk ke latar dan berhubungan dengan informan serta berusaha berinteraksi bahkan beradaptasi dengan subyek secara wajar agar informasi yang didapat benar-benar tanpa adanya rekayasa (Bogdan & Biklen, 1998).

Tabel 1 Kehadiran Peneliti di Lapangan

No	Hari/ Tanggal	Subyek penelitian	Tempat	Informan
1	Selasa, 27 Okt 2015	Ijin Observasi	P3AI UPN “Veteran” Jatim	Koordinator PBN (Dr. Zainal Abidin)
	31 Okt – 2 Nov 2015	Observasi awal :Mengumpulkan fakta berupa arsip: pembagian tugas untuk melaksanakan program <i>outbond</i> , pengaturan pelaksanaan <i>outbond</i> , pemantauan program <i>outbond</i> dan penilaian kinerja program <i>outbond</i>	Ruang MKPK UPN “Veteran” Jatim	Dosen MKPK((Dra.Sri Wibawani, Msi)
2	Selasa, 3 – 5 Nov 2015	Observasi Pembelajaran dan wawancara : pembagian tugas untuk melaksanakan program	Ruang Kelas UPN “Veteran”	Dosen

No	Hari/ Tanggal	Subyek penelitian	Tempat	Informan
		<i>outbond</i> , pengaturan pelaksanaan <i>outbond</i> , pemantauan program <i>outbond</i> dan penilaian kinerja program <i>outbond</i>	Jatim	
3	Senin, 9-14 Nov 2015	Wawancara : fasilitas fisik, peralatan, dosen serta sarana dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan bela negara, pembagian tugas untuk melaksanakan program <i>outbond</i> Wawancara: pembagian tugas untuk melaksanakan program <i>outbond</i> , pengaturan pelaksanaan <i>outbond</i> , pemantauan program <i>outbond</i> dan penilaian kinerja program <i>outbond</i> ? Wawancara: fasilitas fisik, peralatan, serta sarana dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan bela negara	UPN "Veteran" Jatim	Beberapa Mahasiswapeserta <i>outbond</i> Instruktur: a. Saiful Bakhri,ST, b. M. David Saputra, SP
4	14-15 Novemb dan 21-22 Nov 2015	Observasi Lapang kegiatan <i>Out Bond</i> dan wawancara : pengaturan pelaksanaan <i>outbond</i> , pemantauan program <i>outbond</i> dan penilaian kinerja program <i>outbond</i>	Lapangan UPN "Veteran" Jatim	Mahasiswa, instruktur, asisten pelatih
5.	Senin, 23-11- 2015	Wawancara dan laporan	P3AI UPN "Veteran" Jawa Timur	Koordinator MKPK

HASIL

Pendidikan bela negara menjadi sesuatu yang wajib, sejalan dengan kenyataan empirik yang berkembang saat ini dan menjadi kebutuhan bangsa Indonesia untuk melakukan reorientasi sistem ketahanan nasional. Menanggapi hal tersebut UPN "Veteran" Jawa Timur memasukkan mata kuliah pendidikan bela negara dalam kurikulum sejak TA. 2012/2013. *Outbound* sebagai program pelatihan yang menggunakan alam bebas adalah bentuk layanan khusus yang diberikan dalam proses pembelajaran khususnya pendidikan bela negara di UPN "Veteran" Jawa Timur di Surabaya.

Mata kuliah pendidikan bela negara, sebagai mata kuliah wajib bagi mahasiswa semester III atau IV yang telah menempuh mata kuliah Pancasila dan mata kuliah kewarganegaraan. Memiliki bobot 3 sks, dimana 2 sks dilaksanakan dikelas berupa teori, dan 1 sks dalam bentuk kegiatan diluar kelas dan outbond (praktikum). Faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* mewarnai pelayanan program *outbond* di UPN “Veteran” Jawa Timur. Fasilitas fisik, peralatan serta sarana *outbond* yang dipersiapkan dengan matang dapat menguatkan mutu layanan guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Pengembangan pendidikan dan latihan pembentukan karakter melalui program *outbond* dapat menjadi penguat/meningkatkan kualitas layanan dalam pembelajaran khususnya pendidikan bela negara. Fakta penguat tersebut ditunjukkan melalui: pelayanan yang cepat dan tanggap, interaksi yang terjalin dengan ramah, dan pengaturan pelaksanaan *outbond* yang baik.

Tabel 2 Hasil Penelitian

Fokus	Fakta		
	Penanggungjawab	Pelaksana	Pengguna
1. Fasilitas fisik dan peralatan, dosen serta sarana	a. Fasilitas fisik, peralatan serta sarana melalui perencana matang dan uji coba sebelum dilaksanakan. b. evaluasi dosen, instruktur dan asisten pelatih belum dilakukan c. penjadwalan kegiatan dan dosen sebagai instruktur belum cukup bagus.	Fasilitas fisik mendukung pelaksanaan <i>outbound</i> . Peralatan telah dipersiapkan dan diuji keselamatannya.	Lingkungannya sejuk, luas dan nyaman, peralatan aman kegiatan menyenangkan . Dosen, instruktur, asisten pelatih menyenangkan dan memotivasi mahasiswa
2. Pembagian tugas untuk melaksanakan program <i>outbound</i>	Dosen yang mengajar pendidikan bela negara belum seluruhnya terlibat dalam kegiatan <i>outbond</i> tetapi ada beberapa dosen yang selalu aktif dalam kegiatan <i>outbound</i> ini	UKM Pramuka, Menwa dilibatkan dalam kegiatan.	
3. Pengaturan pelaksanaan <i>outbond</i>	a. instruktur, dosen, asisten melalui TOT Bela negara b. penjadwalan kegiatan dan dosen sebagai instruktur belum cukup bagus.	Diberikan TOT asisten pelatih <i>outbound</i> bela negara sebelum terlibat sebagai pendamping	

Fokus	Fakta		
	Penanggungjawab	Pelaksana	Pengguna
4. Pemantauan program <i>outbound</i> dan penilaian kinerja program <i>outbound</i>	Sampai saat ini belum ada deteksi dan koreksi terhadap hasil/pelaksanaan <i>outbound</i> yang disampaikan pada forum pertemuan dengan dosen/instruktur secara khusus untuk perbaikan, pengembangan lebih lanjut program ini.	Kinerja dari program <i>outbound</i> ini dapat diukur dari kemampuan yang dihasilkan dan bagaimana program ini dapat memotivasi peserta.	<i>Outbond</i> dapat memotivasi peserta

PEMBAHASAN

Program *Outbond*

Substansi manajemen pendidikan khususnya layanan akademik dan layanan khusus berkontribusi besar terhadap kesuksesan proses substansi inti (Tjiptono,2004). *Outbound* sebagai program pelatihan yang menggunakan alam bebas adalah bentuk layanan khusus yang diberikan dalam proses pembelajaran khususnya pendidikan bela negara di UPN “Veteran” Jawa Timur di Surabaya. Istilah *outbound* berawal dari istilah *country badge* yaitu suatu pelatihan untuk anak buah kapal pelayaran di Inggris. Kemudian berubah menjadi *outward Bound*. Sifat kegiatan ini umumnya menyenangkan dan penuh tantangan. Program pengembangan dan pelatihan bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing peserta, mengetahui dan memahami perasaan, pendapat orang lain dan menghargai perbedaan, membangkitkan semangat dan motivasi untuk terus terlibat dalam kegiatan formal maupun informal, lebih mandiri dan bertindak sesuai dengan keinginan, lebih empati dan sensitif dengan perasaan orang lain, mampu berkomunikasi dengan baik, mengetahui cara belajar yang efektif dan kreatif, memberikan pemahaman terhadap sesuatu tentang pentingnya karakter yang baik, mengembangkan kualitas hidup peserta yang berkarakter, menerapkan dan memberi contoh karakter yang baik kepada lingkungan.

Outbound merupakan salah satu alternatif kegiatan yang dapat membangkitkan semangat dan meningkatkan kreatifitas peserta dan dilaksanakan secara berkelompok. Didalamnya terdapat konsep permainan yang bertujuan membangun kebersamaan, *building character*, rasa percaya diri. Tujuan dari *outbond* adalah untuk pengenalan jati

diri, motivasi berprestasi, kerja sama dalam kelompok, keberanian mengambil resiko, kepemimpinan, serta kerelaan berkorban. Bentuk *outbond* berupa pengenalan dan pendalaman baris berbaris, permainan yang menguatkan fisik dan membentuk mental kebersamaan, kejuangan, kreatifitas dan jiwa kepemimpinan.

Keberhasilan pengelolaan pendidikan memerlukan beberapa dukungan, terutama dukungan sumber daya manusia, waktu, fasilitas dan dana yang dibutuhkan. Kesemuanya itu mendukung upaya mengoptimalkan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Pendidikan Bela Negara

Pendidikan bela negara adalah suatu upaya peningkatan kualitas mahasiswa dalam usaha pembelaan negara. Pergeseran orientasi mahasiswa menuju modernisasi dalam segala hal merupakan suatu fenomena yang sulit dihindari. Kita tidak bisa lepas dari perubahan sosial yang bisa terjadi secara drastis. Melalui pendidikan bisa ditanamkan, ditumbuhkan dan dikembangkan nilai-nilai sosial, salah satunya tentang kesadaran bela negara. Sesuai dengan pasal 27 ayat 3 UUD 1945 yang menyatakan bahwa “setiap warga negara berhak dan wajib ikut serta dalam upaya pembelaan negara.

Untuk itulah pendidikan bela negara menjadi sesuatu yang wajib, sejalan dengan kenyataan empirik yang berkembang saat ini dan menjadi kebutuhan bangsa Indonesia untuk melakukan reorientasi sistem ketahanan nasional. Menanggapi hal tersebut UPN “Veteran” Jawa Timur memasukkan mata kuliah pendidikan bela negara dalam kurikulum sejak TA. 2012/2013

Mata kuliah pendidikan bela negara, sebagai mata kuliah wajib bagi mahasiswa semester III atau IV yang telah menempuh mata kuliah Pancasila dan mata kuliah kewarganegaraan. Memiliki bobot 3 sks, dimana 2 sks dilaksanakan dikelas berupa teori, dan 1 sks dalam bentuk kegiatan diluar kelas dan *outbond* (praktikum). Diharapkan melalui pendidikan bela negara ini akan tertanam kesadaran bela negara pada diri mahasiswa dan selanjutnya dapat mendarmabaktikan dedikasinya sebagai pionir-pionir pembangunan.

Dari perspektif pertahanan, kontribusi ini dipandang sebagai bagian penting dari proses pembangunan pertahanan negara. Mengingat Perguruan Tinggi sebagai institusi di garis depan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sekaligus juga memiliki peran sebagai wahana untuk pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi pertahanan (*knowledge and technology based for defence*). Bela Negara pada hakekatnya adalah cinta

air, sadar akan bangsa dan negaranya, dan rela berkorban apabila diperlukan untuk bangsa dan negaranya. Dengan demikian setiap lulusannya tidak hanya memiliki penguasaan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta ketrampilan yang dimiliki, tetapi juga di dalam jiwanya tertanam nilai dan semangat kejuangan untuk membela negara. Ini sejalan dengan apa yang tertuang dalam Pasal 27 ayat 3 dari UUD 1945. Melalui pendidikan bela negara UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai “Kampus Bela Negara” diharapkan menjadi *pilot project* bagi pengembangan kampus UPN “Veteran” Yogyakarta dan UPN “Veteran” Jakarta yang telah sama-sama berkomitmen untuk mewujudkan sumber daya manusia potensi pertahanan nirmiliter serta kampus yang lainnya.

Quality of Service

Pendidikan merupakan suatu proses transmisi budaya untuk meningkatkan kualitas manusia. Penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dapat dicapai hanya dengan pendidikan yang berkualitas pula (Sonhadji, 2015). Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2003).

Terdapat sejumlah kriteria yang mencirikan pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang (Gaspersz, 2003 : 241), yaitu: (1) pelayanan merupakan output tak terbentuk, (2) pelayanan merupakan output variabel, tidak standar, (3) pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi, (4) terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan, (5) pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan, (6) keterampilan personil “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan, (7) pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal, (8) membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan, (9) perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya, (10) fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan, (11) pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif, (12) pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses, dan (13) option penetapan harga adalah lebih rumit. Dalam industri manufaktur, komponen

kualitas produk sangat obyektif, langsung, unik, dapat didesain sesuai kemampuan produsen. Dalam industri jasa, terutama jasa pendidikan, komponen kualitas tidak cukup sekedar yang ada pada macam atau jenis layanan yang diberikan tetapi juga sangat tergantung pada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan.

Strategi pengelolaan mutu organisasi dilakukan secara bertahap dan terus menerus untuk mencapai peningkatan mutu. Sebagai organisasi yang melayani jasa pendidikan diperlukan sumber daya manusia unggul yang merupakan konsekuensi logis pentingnya pelaksanaan dari manajemen mutu layanan dalam pendidikan. Suatu organisasi yang berhasil adalah organisasi yang tingkat efektivitas dan produktivitasnya semakin lama semakin baik. Kebermaknaan setiap organisasi akan dirasakan oleh para pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dari organisasi.

Manajemen mutu layanan dalam pendidikan melewati beberapa proses sejak dari persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan mutu jasa layanan pendidikan yang diharapkan para peserta didik. Kepemimpinan merupakan kunci bagi pelaksanaan manajemen mutu layanan pendidikan yang perlu dibangun dalam basis yang kuat, karena tidak ada gerakan mutu layanan tanpa pernah dipikirkan dan direncanakan oleh pimpinan puncak lembaga pendidikan.

Gaspersz (2003 : 235) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan, yaitu: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan, (5) kelengkapan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik. Dalam manajemen industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, membutuhkan komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan layanan.

Kualitas pelayanan (*quality of service*) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Kotler, 2002). Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Menurut Berry Berman (1990: 67) dalam ada lima komponen pokok yang menentukan kualitas layanan yaitu: 1) Reliability—the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently; 2) Responsiveness – the willingness to provide prompt service and help customers; 3) Assurance – employees knowledge, courtesy, and ability to convey trust and confidence; 4) Empathy – the provision of caring, individualized attention to customers; 5) Tangibles – the physical facilities, equipment, appearance of personal.

Kelima komponen kualitas layanan tersebut dapat dijelaskan bahwa *reliability* meliputi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, *assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, *empathy* meliputi syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, personal.

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan suatu organisasi. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu melalui memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap layanan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2003 : 121), mendefinisikan “kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika layanan yang dirasakan melebihi layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan fakta dan bukti yang telah dikumpulkan dan analisis yang telah dilakukan mengenai program *outbound* sebagai penguatan *quality of service* pendidikan bela negara di UPN “Veteran” Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa pengembangan pendidikan dan latihan pembentukan karakter melalui program *outbound* dapat menjadi penguat/meningkatkan kualitas layanan dalam pembelajaran khususnya pendidikan bela negara. Fakta penguat tersebut ditunjukkan melalui: (1) Pelayanan yang cepat dan tanggap kebutuhan, lingkungan yang nyaman, peralatan yang aman, permainan dan kegiatan fisik menimbulkan rasa yakin dan percaya sehingga dapat memotivasi pembentukan karakter bela negara; (2) Interaksi yang terjalin dengan ramah dan menyenangkan memudahkan tujuan-tujuan program *outbound* berjalan sesuai rencana. Hal ini terjadi bila pembagian tugas jelas. Layanan yang ramah dan tugas yang jelas memudahkan pelaksanaan program *outbound* dapat mengkomunikasikan pesan sesuai dengan tugasnya; (3) Pengaturan pelaksanaan *outbound* yang efektif sebagai bentuk pelayanan yang bermutu. Ini bisa terwujud bila memperhatikan ketepatan waktu, fasilitas, sarana dan kemampuan pelaksana. Pengaturan dalam pelaksanaan *outbound* perlu komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan; dan (4) Pemantauan dan penilaian kinerja program *outbound* yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan dari waktu ke waktu. Dari hasil evaluasi akan didapatkan masukan yang akan menguatkan layanan pada pendidikan bela negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* mewarnai pelayanan program *outbound* di UPN “Veteran” Jawa Timur. Fasilitas fisik, peralatan serta sarana

outbond yang dipersiapkan dengan matang dapat menguatkan mutu layanan guna menunjang tercapainya tujuan pendidikan . Pemetaan dosen dan instruktur dengan memperhatikan azas keadilan menimbulkan rasa yakin dan percaya selanjutnya memotivasi para dosen dan instruktur untuk memberikan layanan yang terbaik demi terwujudnya tujuan pendidikan bela negara melalui program outbound. Rasa tanggap kebutuhan, lingkungan yang nyaman, peralatan yang aman, permainan dan kegiatan fisik yang bervariasi adalah faktor-faktor yang menentukan layanan program outbound dapat memotivasi pembentukan karakter bela negara.

Perilaku kepemimpinan yang dipelajari melalui program outbound adalah bentuk layanan dalam mengkomunikasikan pesan sesuai dengan salah satu rencana pembentukan karakter bela negara. Untuk itu perlu tindakan lebih lanjut dengan lebih mengeksplorasi tentang kelebihan outbound sebagai salah satu cara memotivasi mahasiswa dalam pencapaian tujuan pembelajaran.

Saran

Kepada Koordinator MKPK disarankan untuk lebih memperhatikan pemetaan waktu baik dalam hal penjadwalan dosen maupun instruktur outbound untuk lebih diperhatikan, karena pengaturan dalam pelaksanaan outbound perlu komitmen dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan. Melakukan asesmen kebutuhan guna perencanaan yang lebih matang untuk peningkatan mutu layanan dengan prinsip *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pemantauan dan penilaian kinerja program *outbound* perlu dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan dari waktu ke waktu. Sarana, prasarana dan fasilitas perlu pemeliharaan agar bisa memberikan layanan yang semakin meningkat. Serta kepada peneliti lain agar penelitian ini perlu eksplorasi dan pengujian lebih lanjut, terutama tentang outbound sebagai media untuk pembentukan karakter.

DAFTAR RUJUKAN

- Berman B. 1990. Marketing. New York: Macmillan Publishing Company
- Bodgan, R.C. & Biklen, S.K. 1998. *Qualitatif Research for Education: An Introduction to Theory and Method*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Gaspersz, Vincent. 2003. Total Quality Management. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1984. *Qualitative Data Analysis: A source Book of New Method*. London: Sage Publication, Inc.
- Sonhadji, Ahmad & Huda, Muhammad. 2014. *Asesmen Kebutuhan, Pengambilan Keputusan dan Perencanaan : Matarantai dalam Manajemen Pendidikan*. Malang : UM Press
- Sonhadji, Ahmad. 2012. *Manusia, Teknologi dan Pendidikan : Menuju Peradapan Baru*. Malang : UM Press
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy ; Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Pers
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.