

ABSTRAK

Pendidikan pada kenyataannya memiliki peran yang sangat penting bagi suatu bangsa dan negara, sebab melalui pendidikan sumber daya manusia yang berkualitas mampu diciptakan melalui jalur pendidikan. Pendidikan merupakan sentral kemajuan bagi suatu negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan strategi terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di jurusan teknik Universitas Iqra Buru Namlea. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL dan QFD (Quality Function Deployment). Hasil penelitian metode SERVQUAL gap terbesar pada atribut “persediaan infokus/OHP” (-1,461) sedangkan terkecil pada atribut “dosen menjelaskan sistem perkuliahan di awal perkuliahan” (-0,134). Seluruh atribut bernilai negatif menandakan bahwa atribut tersebut belum memberi kepuasan pada pelanggan (mahasiswa). Dengan matrix importance performance analysis diperoleh 16 atribut kebutuhan prioritas utama dan selanjutnya usulan pengembangan perbaikan dengan memilih 5 atribut berdasarkan perolehan nilai tertinggi dengan menggunakan metode QFD. Berdasarkan hasil analisis diperoleh 10 respon teknis yang dimiliki pihak manajemen, dimana tiga aspek prioritas perhatian respon teknis tertinggi berdasarkan nilai kontribusi masing-masing respon teknis dengan perolehan nilai yang sama yaitu, dosen membuat jadwal pertemuan untuk perwalian dan bimbingan tugas akhir, peningkatan disiplin kerja, melakukan pengadaan buku atau majalah atau e-book maupun jurnal elektronik, memperbanyak jenis koleksi perpustakaan multi format, ruang kuliah dilengkapi dengan infokus atau OHP, dan terakhir melakukan penjadwalan kuliah sesuai dengan kebutuhan infokus atau OHP.

Kata kunci: QFD, Kualitas Pelayanan Pendidikan, SERVQUAL, Pendidikan.

ABSTRACT

Education in reality has a very important role for a nation and country, because through education, qualified human resources can be created through education. Education is a central progress for a country. The purpose of this study is to get the best strategy in improving the quality of service in the engineering department of the University of Iqra Buru Namlea. The method used is SERVQUAL and QFD (Quality Function Deployment). The results of the largest SERVQUAL gap research method are on the "inventory infokus / OHP" attribute (-1,461) while the smallest on the attribute "lecturer explains the lecture system at the beginning of the lecture" (-0,134). All attributes are negative indicating that these attributes have not satisfied customers (students). With the importance performance analysis matrix obtained 16 attributes of top priority needs and then the proposed development of improvement by selecting 5 attributes based on the highest value acquisition using the QFD method. Based on the analysis results obtained 10 technical responses owned by management, where the three priority aspects of the highest technical response attention based on the contribution value of each technical response with the acquisition of the same value namely, lecturers make meeting schedules for guardianship and final assignment, improve work discipline, procure books or magazines or e-books or electronic journals, multiply the types of collections of multi-format libraries, lecture halls equipped with infocus or OHP, and finally schedule lectures according to the needs of infocus or OHP.

Key words: QFD, Quality of Educational Services, SERVQUAL, Education.