

## RINGKASAN PENELITIAN

- Judul Penelitian : Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Universitas Airlangga dengan Menerapkan Model *Quality Function Deployment* (QFD)
- Ketua Peneliti : FEBRIANA WURJANINGRUM, SE, MT  
Anggota Peneliti : ARI PRASETYO, SE, M.Si
- Sumber Dana : Dana DIPA PNBPN Universitas Airlangga  
Nomor S.K. Rektor : 4683/JO3/PP/2005  
Tanggal : 4 Juli 2005

Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi karakteristik kualitas layanan pendidikan tinggi yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasanya, menentukan kondisi kesenjangan kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasanya, dan mengusulkan *action plan* untuk peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi di Universitas Airlangga Surabaya. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan penentuan atribut-atribut jasa menggunakan metode SERVQUAL.

Untuk mengumpulkan data dari pengguna jasa (mahasiswa) mengenai penilaian serta keinginannya terhadap jasa layanan di Universitas Airlangga, maka perlu dibuat beberapa kuesioner. Secara umum kuesioner mengandung 3 informasi pokok, yaitu klasifikasi responden, tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap atribut-atribut layanan. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tersebut pada akhirnya akan digunakan untuk membangun suatu rumah kualitas.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah dari pengolahan data kesenjangan 22 atribut layanan pendidikan, diperoleh 9 atribut layanan yang mempunyai gap. Kesenjangan atribut layanan pendidikan pada Universitas Airlangga adalah adanya kontribusi alumni terhadap almamater, tingkat pendidikan dan keahlian dosen yang kompeten, kecakapan dan kemampuan dosen dalam mengajar, kemudahan untuk berkonsultasi dengan dosen, birokrasi atau prosedur pelayanan yang jelas, keramahan petugas administrasi dalam melayani, pemberian tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap serta biaya SPP dan IKOMA terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diperoleh mahasiswa.

Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan kesenjangan tersebut menurut nilai prioritas kepentingan yang diharapkan oleh mahasiswa adalah (1) meningkatkan kecakapan dan kemampuan dosen dalam hal mengajar, (2) meningkatkan pendidikan dan keahlian dosen yang sesuai, (3) penambahan fasilitas-fasilitas perpustakaan, (4) menyederhanakan dan memperjelas prosedur pelayanan administrasi, (5) mempertimbangkan kembali biaya SPP dan IKOMA, (6) menyediakan kotak saran / keluhan dan meresponnya dengan cepat, (7) meminta para dosen meluangkan waktu yang cukup untuk konsultasi, (8) melatih kemampuan dan sikap karyawan administrasi, (9) meningkatkan aktivitas dan peran IKA Airlangga.

Kata kunci = Layanan; Pendidikan; Quality Function Deployment

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkahnya akhirnya laporan penelitian yang berjudul “Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Universitas Airlangga dengan Menerapkan Model *Quality Function Deployment* (QFD)” telah selesai.

Besar harapan kami, hasil laporan penelitian ini bermanfaat bagi para pengambil keputusan di lingkungan Universitas Airlangga, dan para akademisi maupun masyarakat umum.

Penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga sangat diharapkan masukan dari semua pihak sehingga laporan penelitian ini dapat menjadi lebih baik. Kritik dan saran sangat kami harapkan.

Terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah banyak membantu kami dalam rangka penyusunan laporan penelitian ini serta pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak juga membantu kami.

Surabaya, 30 Oktober 2005

Peneliti

