

## Perencanaan strategi peningkatan layanan di Perguruan Tinggi mengintegrasikan QFD dengan Hoshin Kanri : Studi kasus: Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta

Lukman Arhami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136117&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen, tingkat pelayanan JTM FT UNJ menurut persepsi pelanggan; mengidentifikasi isu-isu strategis tentang kualitas pelayanan JTM FT UNJ berdasarkan keinginan dan kebutuhan konsumen dan membuat usulan strategi peningkatan kualitas layanan dengan mengintegrasikan Metode QFD dengan Hoshin-Kanri. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah: (1) Harapan terhadap terhadap layanan di JTM FT UNJ adalah sebagai berikut: (a) Kualitas SDM yang menunjang (dosen dan karyawan) sehingga mampu memberikan layanan pendidikan dan administrasi yang baik: 14,28%; (b) Pembelajaran berlangsung dengan interaktif didukung dengan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan IPTEKs dan tuntutan kerja: 26,19 %; (c) Efektifitas pengelolaan dan keramahan dalam melayani mahasiswa: 9,52%; (d) Lulus dengan tepat waktu dengan kualitas penelitian yang baik: 9,52%; (e) Ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan:35,72%;(f) Pencitraan publik dengan memanfaatkan/membuat media informasi:4,77%; (2) Kinerja JTM FT UNJ dalam memberikan pelayanan pendidikan dinilai kurang memuaskan. Hal ini dapat terlihat dari tingginya gap antara ekspektasi dan persepsi terhadap kualitas layanan. Gap terbesar adalah 4 sebanyak 1 item (2,08%) pada kriteria nomor K6, gap 3 sebanyak 20 item (41,67%) dan (3) Relevansi dan daya saing dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sebesar 33,687%. Penguatan tatakelola dan akuntabilitas 28,291%. Pencitraan publik memiliki kontribusi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah 16,435% dan pengembangan sumber daya manusia memiliki porsi sebesar 21,832%.. (4) Proses perencanaan strategi mengintegrasikan QFD dengan Hoshin Kanri dibuat usulan strategi dan penyebarannya samapi level 2 dalam struktur organisasi Jurusan Teknik Mesin. Usulan tersebut terdiri dari 13 strategi pada level pertama dan 57 strategi pada level kedua.

<hr>

The focus of this study is to recognize the needs and requirements of customers, to discover the level of services quality in Mechanical Engineering Departement based on customers views, to identify the strategies issues the services quality in Mechanical Engineering Department based on the needs and requirements of customers, to develop the planning strategic for improvement the quality services by integrated QFD and Hoshin Kanri. The methodology research is survey.

The results of this research are: (1) Costumers? expectation are: (a) Human resources (lecturer and employer) so it present good quality in education and administration: 14,28%, (b) the interactive learning process supported by appropriate curriculum and scientific development: 26,19%; (c) the efectivity and friendly management to support students: 9,52%, (d) finish study at the certain time and better quality in research: 9,52%; (e) the preparation of equipments for learning process: 35, 72%; (f) Public image through

formulate information media: 4,77%; (2) Quality services in Mechanical Engineering Departement in provide educational process is low satisfied. It is because the high discrepancy between expectetion and perception to quality services. The most discrepancy are: 1 item (2,08%) in criterion number K6, discrepancy 3 include 20 items (41, 67%) and (3) The significance and competitiveness accomplish the costumer needs: 33, 687%. The supported of management and accountability: 28, 29%. The contribution of public image in services the costumers is 16,435% and empowering the human resources is 21,832%. (4) Planning process of strategy by integrated QFD and Hoshin Kanri is construct the proposal of strategy and the dissemination until second level in organization structure of Mechanical Engineering Departement. The proposal include 13 of strategies in fisrt level and 57 of strategies in second level.