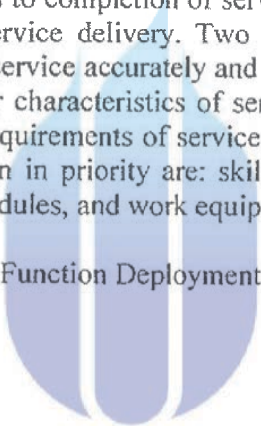


ABSTRACT

Administrative services is one of type service that determines service quality to the higher education. At the Mpu Tantular University, administrative services handled by the One Stop Service Unit. This study originated from the student complaints at the event of public hearing conducted two months after the launch of the One Stop Service Unit. The purpose of this study are (1) to determine the characteristics of service quality of the One Stop Service Unit that are important in accordance with the student, (2) to determine the level of student satisfaction towards characteristics of service quality of the One Stop Service Unit, and (3) to provide suggestions to improve quality of the One Stop Service Unit. The survey is conducted to the student by using Convenience Sampling technique. Then analyzed by using method of Quality Function Deployment (QFD) and found that there are six characteristics of service quality which are very important for the student, such as: to provide service accurately, readiness of responding to complaints, rapid services, timeliness to completion of service, availability of staff on-site service, and the ease of service delivery. Two of them which are not satisfied the student are to provide service accurately and readiness of responding to complaints. While the other four characteristics of service quality, in general satisfy the student. The technical requirements of service that needed to improve that increase the student satisfaction in priority are: skills, knowledge, training, work culture, procedures, work schedules, and work equipment.

Keywords: Service Quality, Quality Function Deployment.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Layanan administrasi merupakan salah satu jenis layanan yang menentukan kualitas layanan di perguruan tinggi. Di Universitas Mpu Tantular, layanan administrasi ditangani oleh Unit Pelayanan Satu Pintu (UPSP). Penelitian ini berangkat dari adanya keluhan mahasiswa yang disampaikan pada acara *public hearing* yang diselenggarakan dua bulan setelah UPSP diluncurkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui karakteristik kualitas layanan UPSP yang penting menurut mahasiswa, (2) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap karakteristik kualitas layanan UPSP dan (3) memberikan usulan perbaikan kualitas layanan UPSP. Metode analisis yang digunakan adalah Quality Function Deployment (QFD) setelah melakukan survey kepada mahasiswa dengan menggunakan teknik *convenience sampling* dan menemukan bahwa terdapat 6 karakteristik kualitas layanan yang sangat penting bagi mahasiswa, yaitu: pemberian layanan yang akurat, kesiapan menanggapi keluhan, kecepatan melayani, ketepatan waktu penyelesaian layanan, ketersediaan staf di tempat layanan, dan kemudahan pemberian layanan. Pada dua karakteristik kualitas layanan yang sangat penting, yaitu pemberian layanan yang akurat dan kesiapan menanggapi keluhan, mahasiswa umumnya merasakan bahwa layanan tidak memuaskan. Sedangkan pada empat karakteristik kualitas layanan lainnya, mahasiswa umumnya merasakan layanan memuaskan. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka persyaratan teknik yang perlu diperbaiki berdasarkan urutan prioritas adalah: keahlian, pengetahuan, pelatihan, budaya kerja, prosedur, pengaturan jadwal kerja, dan peralatan kerja.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Quality Function Deployment.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

