

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan di Indonesia cukup pesat begitu juga angka partisipasi sekolah (APS) untuk umur 19-24 tahun meningkat sebanyak 38% di tahun 2013. Hal ini mengakibatkan perlunya pengelolaan lembaga pendidikan yang baik agar dapat meluluskan mahasiswa-mahasiswa yang sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Pengelolaan lembaga pendidikan yang dimaksud adalah layanan pendidikan yang sedang dikelola oleh salah satu perguruan tinggi Di Kabupaten Bandung yaitu Pascasarjana Magister Manajemen Telkom *University* yang termasuk kedalam Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Pascasarjana Telkom melayani *Graduate School* dan berfokus pada kualitas dan pengembangan program Pascasarjana. Dengan Meningkatnya APS setiap tahunnya dan ketatnya persaingan dalam menyediakan lembaga pendidikan, Pascasarjana Magister Manajemen Telkom *University* perlu memerlukan perancangan kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perancangan kualitas layanan pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen sesuai dengan *true customer needs* untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menimba ilmu. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menerjemahkan kemampuan lembaga pendidikan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut.

Untuk melakukan perancangan kualitas layanan pendidikan Pascasarjana Magister manajemen, diperlukan *true customer needs* yang didapat dari hasil penelitian sebelumnya. Terdapat 15 *true customer needs* yang dijadikan masukan ke dalam QFD iterasi 1, yang selanjutnya teridentifikasi 22 karakteristik teknis. Berdasarkan nilai *rank* dan pemenuhan target karakteristik teknis, terdapat 9 karakteristik teknis yang menjadi prioritas pengembangan dan menjadi masukan ke dalam QFD iterasi 2, teridentifikasi 18 spesifikasi teknis (*critical part*) yang menjadi dasar perumusan rekomendasi.

Perumusan rekomendasi dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan penyelenggara pendidikan yaitu Pascasarjana Magister Manajemen Telkom *University* serta melakukan *benchmark* dengan lembaga pendidikan pesaing yaitu Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Padjajaran. Rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah Menyediakan layanan untuk mahasiswa yang membutuhkan jurnal *hardcopy*, menyediakan media tambahan sebagai alat publikasi hasil penelitian mahasiswa, menyediakan akses *channel* Tambahan jurnal internasional gratis, menyediakan *channel* publikasi tambahan untuk jurnal internasional, menyediakan waktu untuk responsi dan membahas materi secara dalam, penambahan jumlah waktu

pertemuan dosen dan menyediakan *training* kepada tenaga pengajar atau dosen yang sesuai dengan bidang yang diajarkan.

Kata Kunci: QFD, *Quality Function Deployment*, Kualitas pelayanan Pendidikan, *House of Quality*, *Part Deployment*