

ABSTRAK

Universitas Trunojoyo Madura (UTM) merupakan perguruan tinggi negeri yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh mahasiswa dan civitas akademik yang ada. Salah satu divisi yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik dan kemahasiswaan serta memiliki peranan yang strategis dalam mewujudkan layanan yang baik dan berkualitas adalah Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK). Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen berdasarkan *voice of customer* dan meminimalisir komplain dan keluhan dari para mahasiswa. Pelayanan merupakan perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan produsen demi mencapai kepuasan terhadap konsumen tersebut. *House of quality* merupakan bentuk interpretasi dari *quality function deployment*, Rumah kualitas atau biasa disebut juga *House of Quality* (HOQ) merupakan tahap pertama dalam penerapan metodologi QFD. Secara garis besar matriks ini adalah upaya untuk mengkonversi *voice of customer* secara langsung, Strategi untuk meningkatkan pelayanan pada BAAK Universitas Trunojoyo Madura dapat dilakukan berdasarkan metode HOQ yang telah dilakukan yaitu berdasarkan skala prioritas dimana prioritas pertama yaitu petugas yang ramah dan komunikatif (28,61%), pemberian informasi secara jelas (26,25%), mempercepat proses pelayanan (22,98%), fasilitas ruangan ditambahi tempat duduk (12,15%), dan penambahan loket antrian (10,02%).

Kata kunci : Baak universitas trunojoyo madura, Pelayanan kualitas dan HOQ (*house of quality*).

ABSTRACT

Trunojoyo University Madura (UTM) is a state university that is committed to providing the best service for all students and the existing academic community. One of the divisions that has the main task and function in providing services in the academic and student fields and has a strategic role in realizing good and quality services is the Academic and Student Affairs Bureau (BAK). The goal to be achieved in this study is to determine the service attributes that must be prioritized in improving service quality to meet consumer needs and satisfaction based on the voice of customer and minimize complaints and complaints from students. Service is the behavior of producers to meet the needs and desires of producers in order to achieve satisfaction with these consumers. The house of quality is a form of interpretation of the quality function deployment. The house of quality or also known as the House of Quality (HOQ) is the first stage in the application of the QFD methodology. Broadly speaking, this matrix is an effort to convert voice of costumer directly. Strategies to improve services at BAAK Trunojoyo Madura University can be done based on the HOQ method that has been carried out, namely based on a priority scale where the first priority is friendly and communicative officers (28.61%), providing clear information (26.25%), speeding up the service process (22.98%), room facilities with additional seats (12.15%), and adding queue counters (10.02%).

Keywords: BAAK Trunojoyo University Madura, Quality service and HOQ (House Of Quality).