

## ABSTRAK

Pelayanan Akademik pada industri perguruan tinggi memegang peranan yang cukup penting untuk membangun relasi dengan mahasiswa/i atau calon siswa/i, termasuk di Sekolah Tinggi Farmasi Bandung (STFB). Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di industri perguruan tinggi, STFB perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan cara mengembangkan kualitas layanannya. Saat ini terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa tidak memuaskan. Seperti pelayanan staf akademik, kondisi ruangan perkuliahan, ketersediaan fasilitas, informasi akademik, dan kesesuaian jadwal perkuliahan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan akademik di STFB sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i dan kemampuan perusahaan / yayasan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa/i tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 16 atribut kebutuhan mahasiswa/i STFB yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di STFB.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 16 atribut kebutuhan, terdapat 6 atribut kebutuhan mahasiswa/i yang kinerjanya berada di bawah kompetitor. Keenam atribut tersebut adalah adanya dosen memberikan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan, staf administrasi cepat tanggap, staf administrasi menangani permintaan atau keluhan mahasiswa, staf administrasi memiliki kemampuan mendokumentasikan file dengan baik, setiap ruangan kuliah tersedia kursi dan meja, dan luas ruang kantin sesuai dengan perbandingan jumlah mahasiswa. Maka dari itu diperlukan pengembangan kualitas layanan akademik di STFB.

Perumusan rekomendasi guna mengembangkan kualitas layanan akademik diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, diskusi dengan pihak STFB, serta *benchmarking* yang relevan di perguruan tinggi farmasi yang ada dibanding. Rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah penambahan luas sebesar  $30 m^2$ , adanya penghargaan kepada karyawan 1x/semester, detail tugas dan kewajiban masing-masing karyawan lengkap, adanya penambahan AC di ruang perkuliahan minimal sebanyak 4unit /semester, adanya sistem reward kepada dosen min 1x/semester, adanya penambahan komputer diruangan perkuliahan 4unit/semester, adanya *training* pegawai 1x/semester, adanya penambahan kursi-meja diruang perkuliahan 40 unit/semester dan adanya prosedur penanggulangan keluhan serta *updatenya* 1x/semester.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, Layanan Akademik, Peningkatan Kualitas, Model Kano, *Eduqual*, *Concept Development*.