

ABSTRAK

Politeknik Universitas Surabaya merupakan salah satu institusi yang bergerak di jasa akademis atau pendidikan yang ada di Surabaya. Politeknik ini berlokasi di Jalan Ngagel Jaya Selatan No. 169 Surabaya dan sudah mulai aktif di bidangnya sejak tahun 1977. Politeknik Universitas Surabaya terdiri dari lima prodi yaitu Prodi Akuntansi, Prodi Manajemen Pemasaran, Prodi Sekretari, Prodi Bahasa Inggris Bisnis, dan Prodi Perpajakan, selain itu juga terdapat berbagai layanan yang menunjang proses administrasi dan Keuangan Politeknik Universitas Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang usulan perbaikan produktivitas bagi Politeknik UBAYA, dimana pada rancangan usulan tersebut juga mempertimbangkan aspek kualitas layanan. Untuk itu pada penelitian ini dilakukan dua pengukuran yaitu pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode HEDPeRF dan pengukuran produktivitas menggunakan metode OMAX (*Objective Matrix*). Keterkaitan kedua pengukuran ini terletak pada sebagian sumber data kualitas layanan yaitu *servqual score* total yang dijadikan sebagai salah satu kriteria produktivitas pada efisiensi eksternal dalam fungsi *service quality*. Permasalahan dari pengukuran kualitas layanan didapatkan dari variabel yang mengalami *gap* 7 signifikan pada kuadran IV sedangkan permasalahan dari pengukuran produktivitas jasa didapatkan dari kriteria yang menyebabkan penurunan produktivitas berdasarkan standar prioritas yang ditentukan. Setelah mengetahui permasalahan yang ada didapatkan variabel-variabel yang mengalami *gap* 7 pada kuadran IV yaitu variabel cara/metode penyajian materi kuliah tepat sehingga mahasiswa dapat memahaminya dengan mudah, materi yang diajarkan oleh dosen bervariasi atau tidak monoton, fasilitas untuk belajar mengajar *up to date*, bervariasinya jumlah prodi yang ada, layanan konseling yang diberikan dapat membantu mahasiswa dalam menghadapi proses belajar mengajar di Politeknik UBAYA dimana variabel-variabel tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam analisis diagram sebab akibat untuk kriteria *servqual score* total. Nilai *servqual score total* yang didapatkan selama 2 periode yaitu pada periode 1 tidak diketahui sedangkan untuk periode 2 sebesar -0,6557 Pada pengukuran produktivitas, menunjukkan adanya penurunan tingkat produktivitas di Politeknik UBAYA. Angka pencapaian produktivitas selama 2 periode menunjukkan adanya penurunan pada tingkat produktivitas Politeknik UBAYA. Pencapaian tingkat produktivitas tertinggi terjadi pada periode I dengan nilai produktivitas sebesar 3,209 sedangkan tingkat produktivitas terendah dicapai pada periode II dengan nilai produktivitas sebesar 1,501. Penurunan Indeks Produktivitas yang terjadi adalah sebesar -53,22%. Kriteria produktivitas yang diutamakan untuk diperbaiki yang telah ditetapkan oleh perusahaan adalah *Customer aquisition*, Tingkat beban sks dosen tetap Prodi Sekertari, Tingkat beban sks dosen tetap Prodi Perpajakan. Dari ketiga kriteria tersebut dapat diidentifikasi akar permasalahan dari kualitas layanan maupun produktivitas melalui diagram sebab akibat. Beberapa akar permasalahan yang teridentifikasi adalah Manajemen kurang melakukan kegiatan promosi, adanya dosen pengganti dan tidak adanya jadwal pembagian mengajar dengan dosen lain dan sebagainya.

Melalui pendekatan *QFD* diperoleh faktor yang perlu diprioritaskan untuk dilaksanakan oleh pihak Politeknik UBAYA yaitu Melakukan promosi tentang kelebihan yang dimiliki oleh Politeknik UBAYA (900), Pihak manajemen lebih memberikan *awareness* pada *customer service* (833,8), Mengadakan *survey* dan menganalisis komplain dari konsumen (833,8). Dari perbaikan faktor yang diprioritaskan tersebut, diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan produktivitas.