

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM
UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK DAN
KEPENDIDIKAN OLEH DINAS BKPSDM KOTA TANGERANG**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Program Studi
Administrasi Pendidikan



Oleh

Dita Luthfia

1802868

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2020

Dita Luthfia, 2021

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA
PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN OLEH DINAS BKPSDM KOTA TANGERANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM
UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK DAN
KEPENDIDIKAN OLEH DINAS BKPSDM KOTA TANGERANG**

Oleh:

Dita Luthfia

NIM. 1802868

M.Pd UPI Bandung, 2020

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana

© Dita Luthfia

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotocopy atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN OLEH DINAS BKPSDM KOTA TANGERANG

Dita Luthfia
1802868

Disetujui dan disahkan untuk mengikuti sidang tahap II oleh:

Penguji I

Dr. Diding Nurdin, M.Pd.
NIP. 197108082001121002



.....

Penguji II

Dr. Asep Suryana, M. Pd
NIP. 197203211999031002



.....

Pembimbing I

Prof.Dr.H. Sumarto, M.SIE
NIP. 195507051981031005



.....

Pembimbing II

Dr. Dedy Achmad Kurniady, M.Pd.
NIP. 19710609 20051001



.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan



Dr. Diding Nurdin, M.Pd.
NIP. 197108082001121002

ABSTRAK

DITA LUTHFIA. PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN OLEH DINAS BKPSDM KOTA TANGERANG. Tesis. Bandung: Program Studi Administrasi Pendidikan, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Pendidikan Indonesia 2020.

Quality Function Deployment adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan sehingga dapat diimplementasikan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan di Kota Tangerang terhadap penyelenggaraan DIKLAT terkait kompetensi oleh dinas BKPSDM Kota Tangerang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dimana pengumpulan data diperoleh melalui studi literatur dan penelitian lapangan yang berupa wawancara, kuesioner ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya. Responden dalam penelitian ini sebanyak 35 orang tenaga pendidik dan kependidikan yang sudah pernah mengikuti DIKLAT terkait kompetensi. Hasil penelitian yaitu diperoleh sebanyak 12 atribut kebutuhan konsumen (tenaga pendidik dan kependidikan) dengan 5 atribut prioritas yaitu pemerataan peserta diklat, keterjangkauan lokasi diklat, pembinaan berkala bagi guru setelah melaksanakan diklat, kualitas jaringan atau server yang memadai, dan pemenuhan kesediaan sarana dan prasarana. Dan terdapat 9 respon teknis sebagai rekomendasi rencana peningkatan kualitas DIKLAT yang diselenggarakan oleh dinas BKPSDM, ketiga belas respon teknis tersebut yaitu Memaksimalkan peran KKG dan MGMP, Meningkatkan dan memaksimalkan pergerakan kinerja KPK, Pengadaan checklist berkala, Pemaksimalan pengisian link peserta DIKLAT oleh pihak sekolah, Mengevaluasi kinerja pihak ketiga sebagai penyelenggara, Meningkatkan kinerja pihak ketiga sebagai penyelenggara, Memaksimalkan pengelolaan anggaran yang diterima dari DPAKD dalam rencana pengadaan DIKLAT, Pengajuan ABT (Anggaran Biaya Tambahan), dan Meningkatkan kualitas pembuatan rencana program DIKLAT.

Kata kunci: DIKLAT, Kompetensi, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

DITA LUTHFIA. IMPLEMENTATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) IN EFFORTS TO IMPROVE EDUCATORS AND EDUCATION PERSONEL COMPETENCY BY BKPSDM DIVISION OF TANGERANG CITY. Thesis. Bandung: Educational Administration Studies, Postgraduate School, Universitas Pendidikan Indonesia 2020.

Quality Function Deployment is a structured process or mechanism to determine customer needs and translate those needs into relevant technical requirements so that they can be implemented in an effort to improve and increase service quality. This study aims to determine the attributes of the needs of educators and education personnel in the city of Tangerang for the implementation of education and training related to competence held by the BKPSDM division of Tangerang City. This research is a descriptive study where data collection is obtained through literature studies and field research in the form of interviews, questionnaires or direct observation of the actual situation. Respondents in this study were 35 educators and education staff who had attended education and training related to competence. The results showed that there were 12 attributes of consumer needs (educators and education personnel) with 5 priority attributes, namely equal distribution of training participants, affordability of training locations, periodic coaching for teachers after conducting training, adequate network or server quality, and fulfillment of facilities and infrastructure. And there are 9 technical responses as recommendations for education and training related to competence quality improvement plans organized by the BKPSDM division, such as maximizing the role of KKG and MGMP, improving and maximizing KPK performance movements, procurement of periodic checklists, maximizing the filling of education and training related to competence participant links by schools, evaluating the performance of third parties as organizers, improve the performance of third parties as administrators, maximize budget management received from the DPKAD in the education and training related to competence procurement plan, submit ABT (Additional Budget), and improve the quality of making education and training related to competence program plans.

Keywords: Education and Training (DIKLAT), Competence, Quality Function Deployment

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Struktur Organisasi Tesis.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. KAJIAN TEORI.....	8
1. Quality Function Deployment (QFD).....	8
2. Dinas BKPSDM Kota Tangerang.....	12

3. Manajemen Sumber Daya Manusia	18
4. Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	22
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	28
C. KERANGKA BERPIKIR	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. METODE PENELITIAN.....	31
B. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	31
C. POPULASI DAN SAMPLING	32
D. PROSEDUR PENELITIAN	32
E. PENGUMPULAN DATA	33
F. ANALISIS DATA.....	34
 BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. TEMUAN.....	38
B. PEMBAHASAN	49
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
A. SIMPULAN	58
B. IMPLIKASI.....	58
B. REKOMENDASI	59
 DAFTAR PUSTAKA	61
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	65

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, T. & Sharma, J. 2014. Quality Function Deployment in Higher Education: A Literature Review. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 5(1), 1-13.
- Akao, Yoji. 1990. *QFD Integrating customer requirements into product design*. USA: Productivity Press.
- Aytac, A. & Deniz, V. 2005. "Quality function deployment in education: a curriculum review", *Quality and Quantity*, 39:507-14.
- BKPSDM Pemerintah Kota Tangerang. 2019. Pelatihan Strategi Perencanaan Pembelajaran Kurikulum 2013 bagi Guru SD dan Pelatihan Penguatan Model Pembelajaran Project Based Learning bagi Guru SMP di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. Diambil dari: bkpsdm.tangerangkota.go.id
- BKPSDM Pemerintah Kota Tangerang. 2020. Pelatihan Penguatan Materi Ajar dan Penguatan Kompetensi Pedagogik bagi Guru SD. Diambil dari: bkpsdm.tangerangkota.go.id
- Chan, L. K. & Wu, M. L. 2002. Quality Function Deployment: A Literature Review. *European Journal of Operational Research*, 143, pp. 463–497.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachusset: Addison-Wesley Publishing Company.
- Cudney, E.A., dan Elrod, C.C. 2011. *Quality Function Deployment in Continuous Improvement*. USA: Missouri University of Science and Technology.
- Darajat, Zakiyah. 1983. *Kepribadian Guru*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Depdiknas. 2002. *Deskripsi Kompetensi Guru Dalam Jabatan Fungsional*. Jakarta: Depdiknas.
- Dinas Pendidikan Kota Tangerang. 2019. Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Pendidikan Kota Tangerang Tahun 2019-2023. Tangerang: Dinas Pendidikan.
- Dinas BKPSDM Kota Tangerang. 2017. Rencana Strategis (RENSTRA) Perubahan Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang Tahun 2014-2018. Tangerang: Dinas BKPSDM.

- Eisenberg, N & Fabes, R. A. 1990. Empathy: conceptualization, measurement, and relation to prosocial behavior. *Journal Motivation and Emotion*, 14(2), 131-149.
- Eliot, Andrew. J., & Carlos, S. Dweck. 2005. *Competences and Motivation*. New York: The Guilford Press.
- Gaol, J. L. 2014. *A to Z Human Capital Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Gaspersz, V. 2001. *Analisa Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gumelar dan Dahyat. 2002. *Supervisi Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Hanggara, F. D., Sugiono, S., & Efranto, R. Y. 2014. Analisis Kualitas Layana berbasis Servqual Terintegrasi dengan Metoda QFD. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(4), 809-819.
- Hauser, J. R., & D. Clausing. 1988. *The House of Quality*. The Harvard Business Review, May-June, No. 3, pp. 63-73.
- Heizer, J., & Render, B. 2009. *Operation Management (Manajemen Operasi)* Jakarta: Education, Inc - Salemba Empat.
- Hwarng, H.B. & Teo, C. 2001. "Translating customers' voices into operations requirements: a QFD application in higher education". *International Journal of Quality and Reliability Management*, 18(2), 195-225.
- Kandampully, K. 2002. Elektronik Ritel dan Perantara distribusi Layanan Yang Melayani Pelanggan dan Penyedia Layanan. *Journal of Management and Strategy*, Vol.3.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- La Fontana, K. M., & Cillessen, A. H. N. 2002. Children's perceptions of popular and unpopular peers: A multimethod assessment. *Developmental Psychology*, 38(5), 635-647.
- Lam, K. & Zhao, X. 1998. An application of quality function deployment to improve the quality of teaching. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15(4), 389-413.

- Muhibbin, Syah. 2000. *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. 2007. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Rosdakarya.
- Mulyasa, E. 2008. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) Edisi kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nilwana, A. 2014. *Kinerja Aparatur Negara Berbasis Kompetensi alam Masyarakat Desa di Kabupaten Sidenreng Rappang*. Disertasi. Tidak Diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. 2002. *A Child's World, Infancy Through Adolescence* 9th Ed. New York, USA: Mcgraw-Hill Companies Inc.
- Pemkot Tangerang Terus Upayakan Pendidikan yang Berkualitas dan Berkelas. 2016. Siaran Pers. Diambil dari: <http://tangerangkota.go.id>.
- Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang *Perubahan kedua Dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Polancik, G. 2009. *Empirical Research Method Poster*. Jakarta.
- Puspitasari, D. 2006. *Analisis pengaruh persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang (Studi kasus pada maskapai penerbangan garuda keberangkatan Semarang)*. Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- PP. No. 19 Tahun 2005. Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.
- Qureshi, M. I., et al. 2012. Quality Function Deployment in Higher Education Institutes of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(8), 1111-1118.

- Raharjo, H., et al. 2007. A Methodology to Improve Higher Education Quality using the Quality Function Deployment and Analytic Hierarchy Process. *Total Quality Management*, 8(10), 1097–1115.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. & Sagala, E. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. 2012. *Management 11th*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rosni Faika, O. S. 2009. *Kepuasan Pelanggan Internal*. Yogyakarta: Bagian/Instalasi Patologi Klinik FK UGM/RSUP Dr. Sardjito.
- Rydall, A. M., et al. 1997. Measure Of Two Social Competence Aspect In Middle Childhood. *Journal Of Development Psychology*, 33(05), 824-833.
- Sahney, S., Banwet, D. K. & Karunes, S. 2002. “Quality function deployment and interpretive structural modeling for development of a total quality education framework for a developing country”. *Proceedings of the 7 International Conference on ISO 9000 and TQM, (VII-ICIT), Centre for Management Quality Research (CMQR), Royal Melbourne Institute of Technology, Melbourne*.
- Sardiman, A. M. 2004. *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*. Jakarta : Rajawali.
- Schneider, G. P. 2011. *Electronic Commerce*, Ninth Edition. Canada: Course Technology, Cengage Learning.
- Singh, V., Grover, S. & Kumar, A. 2008. Evaluation Of Quality In An Educational Institute: A Quality Function Deployment Approach. *Educational Research and Review*, 3(4), 162-168.
- Sugiono. 2000. *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan 3. Bandung: Alfabeta.
- Surya, Muhammad. 2003. *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Yayasan Bhakti Winaya.
- Usman, Moh. Uzer. 2000. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT. Index.

Yang, L., Ke, X., & Ness, D. A. 2013. Unified Model Of Product Service Systems Representation. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 4(4), 15.