

Integrasi Metode Service Quality , Kano Model dan quality function Deployoment untuk peningkatan kualitas pelayanan sekolah staf dan komado Angkatan Laut

Dudy Hilmansyah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20428964&lokasi=lokal>

Abstrak

TNI Angkatan Laut menyelenggarakan pendidikan sekolah staf dan komado (Seskoal) yang juga diikuti oleh perwira dari Angkatan Laut mancanegara sebagai kegiatan diplomatik pada operasi militer selain perang. Dari keberhasilan yang telah dicapai TNI Angkatan Laut, beberapa pejabat strategis Angkatan Laut negara sahabat menyebutkan bahwa TNI Angkatan Laut sudah berkelas dunia. Namun dari pertanyaan beberapa Pasis mancanegara yang tengah mengikuti pendidikan reguler Seskoal angkatan ke -53, khususnya mengenai kualitas pelayanan di seskoal masih terdapat banyak hal yang belum mencerminkan lembaga pendidikan yang berkelas dunia. Komandan Seskoal, bertekad membawa Seskoal ke arah yang lebih maju, cerdas dan lebih diakui keberadaannya baik dilingkungan TNI, Nasional dan Internasional. Artikel ini berusaha untuk menjawab beberapa pertanyaan , apa saja atribut pelayanan seskoal ; bagaimana klasifikasi atribut pelayanan di seskoal ; atribut pelayanan apa yang perlu diperbaiki dan ditigkatkan ; dan apa yang menjadi usulan prioritas sebagai action plan . Berdasarkan hasil pengamatan , diskusi dan wawancara dengan pasis mancanegara didapatkan 54 atribut layanan seskoal. Dari atribut layanan tersebut terdapat 3 atribut yang masuk dalam kategori attractive, 8 atribut masuk kategori one dimensional dan 8 atribut masuk kategori must be. Berdasarkan hasil studi ini diperoleh 16 atribut layanan dengan prioritas tinggi sebagai usulan perbaikan terhadap atribut tersebut sebagai upaya peningkatan seskoal dalam rangka mewujudkan visis World Class Navy