

## ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan dalam dunia usaha, maka suatu perusahaan juga harus meningkatkan kualitasnya agar dapat bertahan. Hal tersebut bukan hanya berlaku pada industri manufaktur tetapi juga industri jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu jenis industri jasa, oleh karenanya perguruan tinggi juga harus meningkatkan kualitasnya agar mampu bersaing.

Universitas Surabaya yang merupakan salah satu universitas swasta yang ternama juga berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya kepada konsumen. Salah satu sub sistem dari Universitas Surabaya adalah laboratorium WDE pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Surabaya.

Salah satu cara meningkatkan kualitas layanan adalah dengan menerapkan suatu sistem manajemen mutu yang berkualitas untuk mencapai kepuasan konsumen baik konsumen internal yakni para mahasiswa, maupun juga para konsumen eksternal diantaranya dunia industri yang senantiasa ingin dicapai oleh laboratorium WDE, namun suatu sistem manajemen mutu pastilah tidak dapat terlepas dari suatu sistem pendokumentasi yang bermutu. Untuk merancang suatu pendokumentasian yang baik maka dipergunakanlah standar ISO 9001:2000 sebagai acuan kerja.

Tahapan yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi *gap* (Perbedaan antara realita yang ada di lapangan dalam hal ini adalah lab WDE dengan klausul-klausul yang ada pada ISO 9001:2000) yang ada dari hasil *scanning* pada laboratorium WDE dengan jalan melakukan wawancara dengan Kalab, administrasi dan beberapa orang asisten, dari sana terlihat mana saja klausul-klausul dalam ISO 9001:2000 yang sudah diaplikasikan dan mana saja yang belum atau bahkan tidak sesuai, dari 371 pertanyaan yang ada, 66%nya telah dilakukan oleh lab WDE dan dirancanglah suatu design sistem manajemen mutu yang menjawab kekurangan yang ada pada lab WDE. Dari sini dapat diberikan saran-saran bagi lab WDE Sehingga diharapkan lab WDE dapat senantiasa memperbaiki segala kekurangan dan kelemahan yang ada untuk mencapai suatu kepuasan konsumen.

