

## ABSTRAK

Program Studi Teknik Industri Universitas Surabaya adalah suatu organisasi jasa bergerak di bidang pendidikan. Program studi Teknik Industri Universitas Surabaya merupakan program studi pertama di Universitas Surabaya (UBAYA) yang berhasil memenangkan Program Hibah Kompetisi (PHK) TPSDP batch-1 dari Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional pada tahun 2001. Sebagai organisasi jasa sekaligus lembaga pendidikan dan agar tetap mampu mempertahankan prestasinya Teknik Industri Universitas Surabaya harus terus meningkatkan kualitasnya untuk menjadi lebih baik lagi agar tercapai kepuasan mahasiswa terhadap layanan Teknik Industri Universitas Surabaya dan tetap mampu bersaing.

Pada penelitian ini dilakukan survey awal untuk mengetahui variabel yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Responden yang terkait dalam penelitian ini adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Surabaya dan ITS Surabaya. Setelah itu dilakukan pengelompokan terhadap dimensi HEDPERF (*Higher Education Performance*) dimana tergolong dalam *academic aspect*, *non academic aspect*, *access*, *understanding*, *reputation*, dan *programme issues*. Selain itu penelitian ini menggunakan metode Kano model untuk mengetahui tingkat kebutuhan dan keinginan mahasiswa terhadap Teknik Industri UBAYA dan ITS, yang kemudian dilakukan pengelompokan seperti *attractive* dimana mahasiswa akan menjadi lebih puas jika suatu variabel diberi fungsi lebih (sesuatu yang menarik bagi mahasiswa) akan tetapi jika tidak ada mahasiswa tidak akan mengkomplain, *one dimensional* dimana mahasiswa akan merasa puas jika suatu variabel diberi fungsi lebih dan merasa tidak puas jika fungsi tidak dipenuhi, dan *must be* dimana variabel tersebut harus ada dalam suatu perguruan tinggi jika tidak maka mahasiswa tidak akan tertarik. Dari hasil pengelompokan diketahui bahwa ternyata terdapat perbedaan kebutuhan antara TI UBAYA dan TI ITS, hal ini berbeda karena target konsumen TI UBAYA dan TI ITS berbeda. Mahasiswa TI UBAYA lebih mementingkan kategori *one dimensional* sedangkan mahasiswa TI ITS lebih mementingkan kategori *must be*. Langkah selanjutnya adalah analisis kuadran untuk menentukan keunggulan dan kelemahan TI UBAYA. Kelemahan TI UBAYA diketahui melalui kuadran IV dimana suatu variabel penting akan tetapi mahasiswa tidak puas. Dari beberapa kelemahan yang muncul, yang akan dilakukan perbaikan adalah dari sisi *academic aspect*, yaitu: “kejelasan asissten dosen menyampaikan materi, kejelasan laboran menyampaikan pengarahan, materi yang diajarkan diimbangi dengan adanya tindakan nyata (praktek), dan pelatihan pelatihan yang berkaitan dengan TI.

Langkah perbaikan yang dilakukan dianalisis menggunakan analisis TRIZ yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu: *specific problem*, *abstractize*, *typical problem*, *typical solution*, dan *specific solution*. Dari analisis tersebut didapatkan perbaikan untuk masing-masing kelemahan yaitu : menentukan batas jumlah mahasiswa pada tiap kelas responsi, maksimal 30 orang/kelas (Kejelasan asisten dalam menyampaikan materi), laboran menjelaskan kembali materi/ bahan yang diberikan jika mahasiswa belum mengerti dan mempraktekkan secara singkat proses praktikum (Kejelasan laboran dalam menyampaikan pengarahan), materi kuliah diimbangi dengan praktek melalui tugas-tugas, berhubungan langsung dengan perusahaan (Materi yang diajarkan diimbangi dengan adanya tindakan nyata), dan mengadakan pelatihan yang berkaitan dengan mata kuliah secara rutin, diadakan setiap semester serta menambah pelatihan-pelatihan baru terutama program yang akan biasa digunakan pada saat Tugas Akhir seperti SPSS dan Arima. (Pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan TI).