

## ABSTRAK

Program Studi Sistem Informasi sudah berakreditasi B, meskipun sudah berakreditasi baik, layanan akademik dirasa belum cukup memuaskan. Oleh karena itu Program Studi Sistem Informasi masih perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik. Dari survey pendahuluan ditemukan permasalahan layanan akademik yang dirasakan oleh responden yaitu cara mengajar dosen, kehadiran dosen dikelas, informasi KP atau TA, informasi urusan administrasi, dan kelengkapan sarana laboratorium.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* karena metode ini dapat mengukur kinerja layanan akademik diperguruan tinggi dan mengetahui kebutuhan mahasiswa dengan tepat. Dengan didasari dimensi *Education Quality (Eduqual)* atribut kebutuhan mahasiswa dikelompokkan berdasarkan *course delivery, administrative personel, information system* dan *physical evidence*. Dimensi *eduqual* digunakan karena dimensi ini dirumuskan secara khusus untuk mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi yang berdasarkan persepektif mahasiswa.

Dari hasil pengolahan data diperoleh 41 atribut kebutuhan mahasiswa Prodi Sistem Informasi *Tel-U* dan kemudian diterjemahkan menjadi 30 karakteristik teknis. Dengan mengurutkan nilai normalisasi kontribusi pada iterasi pertama dari yang paling besar sampai paling kecil diperoleh 12 karakteristik teknis yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi kepada Prodi Sistem Informasi yaitu mengeluarkan nilai 1-2 hari setelah ujian, dosen menyediakan waktu khusus untuk bimbingan, memperbaiki sistem perhitungan kehadiran dosen, asisten menyediakan waktu khusus untuk asistensi dengan banyak alternatif waktu, melengkapi sarana elektronik, menyediakan furniture yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah mahasiswa dan luas ruangan, mengumumkan jadwal sidang 3 hari sebelumnya, menyediakan komputer sesuai dengan jumlah mahasiswa, menyediakan ruangan khusus seminar, membuat surat pengantar dalam waktu 1 hari, dan menyediakan software berlicensi resmi di setiap laboratorium.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, Eduqual, Layanan Akademik, Program Studi Sistem Informasi, Peningkatan Kualitas*

## ABSTRACT

*Information System Program Study had been accredited B. Eventhough its accreditation is good, the academic service does not seem so. Therefore, the Information System Program Study still need some improvement to increase the academic service quality. It is found in the preliminary survey the problems of academic service felt by the respondent; lecturer's way of teaching, lecturer's presence, KP or TA information, administration information, and completeness of laboratory facilities.*

*This research used Quality Function Deployment method because this method can measure the performance of academic service in university and find out a precise student's needs. With Education Quality (Eduqual) dimension basis, student attribute needs are grouppped based on course delivery, administrative personel, information system, and physical evidence. Eduqual dimension is used because it can be specially formulated to measure higher education service quality based on student's perspective.*

*The result of the processing data is the 41 attribute needs of Information System Program Study in Telkom University student which then translated to 30 technical characteristics. By sorting the normalization contribution value on first iteration from highest to lowest, 12 technical characteristics became a priority to be fixed.*

*The conclusion of this research is giving a recommendation to Information System Program Study which are; publish the test result 1-2 days after the test, lecturer give a particular time to give guidance, to fix the lecturers attendance calculation system, assistant give a particular time to assistance with another alternative time, to complete electronic facilites, to provide a furniture and room area which the amount is adapted to total students, to announce session schedule 3 days before, to provide computers according to total students, to provide seminars special room, to make a 1-day covering letter, and to provide a licensed software in every laboratory.*

*Keywords : Quality Function Deployment, Eduqual, Academic Service, Information System, Improving Quality*