

ABSTRAK

Fakultas Teknik sebagai salah satu cabang pendidikan tinggi adalah organisasi dengan peran penting dalam mencetus penerus bangsa yang dapat bersaing dalam dunia global untuk kesejahteraan bangsa di waktu mendatang. Persaingan pendidikan tinggi sebagai organisasi yang tidak berorientasi pada keuntungan mengharuskan perguruan tinggi untuk memiliki pengelolaan manajemen yang baik melalui budaya organisasi yang tepat untuk mencapai tujuannya. Penerapan ZI-WBK memberikan dampak pada budaya organisasi Fakultas Teknik yang berimplikasi pada pengalaman pelanggan serta gambaran sistem kerja yang diterapkan. Gambaran tersebut menjadi salah satu indikator performansi pada perguruan tinggi yang harus diperhatikan dan dievaluasi secara berkala sebagai usaha perbaikan yang berkelanjutan. Proses observasi dan evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan survey indeks kepuasan, yang diukur pada sebelum dan setelah diterapkannya ZI-WBK sebagai budaya organisasi pada tenaga kependidikan Fakultas Teknik yang berinteraksi secara langsung dan konsektif dengan konsumen penerima layanan yakni mahasiswa. Melalui 9 variabel dari indeks kepuasan yang diberikan pada mahasiswa, diketahui mahasiswa masih merasa bahwa sistem tenaga kependidikan dalam memberikan layanan belum terlalu baik. Dari penilaian tersebut, diberikan rekomendasi menggunakan model *service triangle approach* pada sisi strategi, sistem, dan personil yang memberikan layanan untuk nantinya dikaji kembali.

Kata kunci: Fakultas Teknik, budaya organisasi, ZI-WBK, indeks kepuasan, *service triangle approach*