

## ABSTRAK

Pada zaman modern sekarang ini, organisasi baik jasa maupun manufaktur dituntut untuk berkembang pesat mengikuti perkembangan zaman yang ada agar dapat bersaing di dalam bisnis yang dijalani. Dalam dunia pendidikan, perguruan tinggi juga berada dalam persaingan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pendidikan serta sarana dan prasarana yang ada di perguruan tinggi tersebut. Untuk itu, perlu adanya sistem manajemen mutu yang menjamin efektifitas dan efisiensi dari proses kerjanya. Apabila Universitas telah memiliki sistem manajemen mutu (seperti ISO 9001:2008), perlu dilakukan peningkatan dalam sistem manajemen mutu dengan mengintegrasikan dengan standar yang dapat meningkatkan kinerja organisasi seperti sistem manajemen mutu ISO 9004:2009.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah kebutuhan untuk perbaikan berkelanjutan serta peningkatan standar kualitas yang ada di dalam misi dari Direktorat Penjaminan Mutu dan Audit Internal (DPMAI) Universitas Surabaya. DPMAI bertindak sebagai penanggung jawab dari pengelolaan sistem manajemen mutu yang ada di Universitas Surabaya. Perbaikan dan peningkatan ini dapat dilakukan dengan pendekatan sistem manajemen mutu ISO 9004:2009. Hal yang pertama dilakukan adalah mengukur kinerja sistem manajemen mutu. Pengukuran ini dilakukan dengan identifikasi menggunakan metode *scanning gap* dan *scoring Self-Assessment Tool*. Setelah mengukur kinerja sistem manajemen mutu, hal kedua yang dilakukan yaitu menganalisis gap yang didapatkan dari hasil identifikasi gap dan *scoring self-assessment tool* serta mencari akar permasalahannya. Dari hasil *scanning gap* didapat 213 pertanyaan yang menunjukkan kesesuaian kondisi sistem manajemen dan persyaratan ISO 9004:2009. Selain kesesuaian, terdapat juga 15 pertanyaan yang menunjukkan ketidaksesuaian antara kondisi sistem manajemen dengan persyaratan ISO 9004:2009. Sedangkan untuk identifikasi level kinerja dengan metode *scoring Self-Assessment Tool*, ditemukan capaian level kinerja yang masih rendah terkait tindakan peningkatan, inovasi dan pembelajaran. Setelah itu, tahap selanjutnya adalah melakukan tindakan korektif / perbaikan.

Rancangan yang dilakukan untuk tindakan korektif / perbaikan sekaligus peningkatan dari sistem manajemen mutu Universitas Surabaya dilakukan berdasarkan persyaratan yang belum dipenuhi oleh sistem manajemen Universitas Surabaya. Rancangannya terdiri dari prosedur pengolahan dan efisiensi limbah cair, prosedur yang mengacu pada peraturan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja yang mengatur persyaratan terkait panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, prosedur evaluasi diri untuk mengevaluasi kinerja dari unit-unit kerja di Universitas Surabaya, prosedur kegiatan *Benchmarking* atau perbandingan ke institusi yang sejenis serta melakukan tindakan – tindakan inovasi seperti inovasi dalam teknologi internet yang dapat diakses di dalam ruang kelas kuliah.

**Keyword : Sistem Manajemen Mutu ISO 9004:2009**