

## ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia pendidikan perlu melakukan penjaminan mutu pada sistem manajemennya agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain. Universitas Surabaya telah mengimplementasikan ISO 9001:2008 di beberapa subsistem penunjangnya, salah satunya adalah Biro Administrasi Umum (Adum).

Biro Administrasi Umum terdiri dari dua bagian yaitu Bagian Sarana & Prasarana dan Bagian Perbekalan. Fungsi Kerja (FK) yang ada pada bagian Sarana & Prasarana adalah FK Mekanikal dan Elektrikal, FK Sipil dan Mebelair, FK Layanan Ruang dan Kebersihan Halaman, FK Inventaris dan FK Layanan Umum Kampus Ngagel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko yang ada pada FK Sipil dan Mebelair dan FK Inventaris, mengukur efektivitas implementasi ISO 9001:2008 berdasarkan *risk management*, dan memberikan usulan dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu Biro Adum.

Langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer yang dikumpulkan adalah data-data tentang FK Sipil dan Mebelair dan FK Inventaris yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung pada fungsi kerja serta kuesioner yang disebarkan kepada subsistem. Data sekunder yang dikumpulkan meliputi, struktur organisasi Biro Adum, sasaran dan kebijakan mutu Ubaya, *job description*, data rekapitulasi laporan *online* untuk FK Sipil dan Mebelair, standar dan ketentuan surat perintah kerja, dan tata cara lelang barang inventaris.

Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode FMEA untuk mengidentifikasi risiko, membuat diagram alur permasalahan dan memberikan usulan perbaikan/pencegahan, kemudian melakukan tindakan perbaikan dari usulan-usulan yang diberikan.

Tindakan perbaikan yang dilakukan berupa desain *printout form* perbaikan dan perawatan untuk mempermudah dalam melakukan identifikasi laporan, pembuatan persediaan perbaikan Sipil Mebelair untuk mengurangi frekuensi teknisi keluar membeli material, perawatan bangunan untuk mencegah kebocoran, penggantian bahan dan pencetakan label, pemasangan daftar inventaris ruangan untuk mempermudah pengecekan barang inventaris. Penjadwalan mutasi untuk mempermudah koordinasi dengan Bagian Perbekalan, dan desain buku kendali peminjaman.

Kata kunci: ISO 9001:2008, *risk management*, FMEA