

## ABSTRAK

Jumlah perguruan tinggi yang cukup banyak di Indonesia membuat persaingan yang semakin ketat terutama dalam hal mutu/kualitas pendidikannya maupun pelayanannya. Perguruan Tinggi yang bermutu dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang dikelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jasa kependidikan tinggi yang dimaksud adalah jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstrakurikuler.

Dalam penelitian ini jasa yang perlu dicermati adalah jasa administrasi dan jasa pengabdian pada masyarakat (berkaitan dengan laboratorium).

Universitas Surabaya sebagai salah satu universitas terkemuka di Indonesia memerlukan sistem dan prosedur manajemen mutu yang standar, teratur, logis dan terkendali serta menyeluruh pada semua fakultas dan jurusannya. Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 ini akan diterapkan pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Manufaktur bidang administrasi dan Laboratorium CNC bidang kerjasama dengan industri Universitas Suabaya.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah Identifikasi masalah, Studi Pustaka, *Scanning* awal, evaluasi kesiapan, desain sistem manajemen mutu, kesimpulan dan saran.

Berdasarkan pada hasil *scanning* yang telah dilakukan, persentase kesesuaian praktek-praktek sistem manajemen mutu di Program studi Teknik Manufaktur bidang administrasi terhadap standar ISO 9001: 2000 adalah 34.62%. Sedangkan pada Laboratorium CNC bidang kerjasama dengan industri persentase kesesuaiannya adalah 60.18%. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa praktek-praktek sistem manajemen mutu di Program Studi Teknik Manufaktur bidang administrasi dan Laboratorium CNC bidang kerjasama dengan industri masih dibawah standar persyaratan yang ditetapkan oleh ISO 9001: 2000

Untuk memenuhi persyaratan – persyaratan yang belum dipenuhi tersebut maka dibuat desain dan dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001: 2000 di Prodi TM bidang administrasi dan Lab CNC bidang kerjasama dengan industri. Desain ini merupakan adopsi model pendekatan proses dari ISO 9001: 2000 yang telah disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di program studi Teknik Manufaktur.

Selanjutnya, studi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 di Prodi TM meliputi tahapan-tahapan pembuatan desain dan dokumentasi yang meliputi : Prosedur Mutu, penyusunan Formulir Mutu dan rencana mutu untuk proses administrasi Prodi TM dan proses produksi beserta layanan penunjangnya di Lab CNC bidang kerjasama dengan industri.