

ABSTRAK

Persaingan dalam era globalisasi menciptakan tantangan yang begitu kompleks dan pesat perkembangannya. Untuk bisa menghasilkan sarjana-sarjana yang siap menghadapi tantangan tersebut diperlukan perguruan tinggi yang andal. Universitas Surabaya sebagai salah satu perguruan tinggi tidak dapat melepaskan diri dari tuntutan eksternal tersebut. Selain itu, mengingat tuntutan internal Universitas Surabaya sebagai suatu sistem pendidikan yang terus bertambah besar, maka diperlukan suatu sistem manajemen mutu yang teratur, logis dan terkendali secara menyeluruh pada semua fakultasnya, termasuk salah satunya adalah Fakultas Psikologi sebagai sub sistem yang terdapat di dalamnya.

Bagian administrasi merupakan bagian penting dari fakultas yang memberikan layanan penunjang akademik harus memiliki sistem manajemen mutu yang baik pula. Standar sistem manajemen mutu yang baik dapat diperoleh dengan menerapkan ISO 9001:2000 yang merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang ada.

Sudah saatnya Fakultas Psikologi Universitas Surabaya menilai apakah usaha yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan standar manajemen mutu ISO 9001:2000 atau belum, untuk itu dilakukan *scanning*. Dari hasil *scanning* yang dilakukan didapatkan bahwa sistem manajemen mutu Administrasi Fakultas Psikologi Universitas Surabaya yang sesuai dengan dengan persyaratan standar ISO 9001:2000 adalah 59.09%, dengan jumlah ketidaksesuaian terbesar terdapat pada klausul 4 yaitu sebesar 100%. Ketidaksesuaian ini terjadi karena persyaratan pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman pada klausul 4 ini belum dipenuhi. Selain itu, dokumen untuk memastikan perencanaan, operasi dan kendali proses secara efektif belum semuanya ada. Kalau diteliti lebih jauh lagi, semuanya terjadi karena kurangnya pengetahuan tentang standar ISO 9001:2000 dan satu lagi kelemahan Administrasi Fakultas Psikologi Universitas Surabaya adalah kurangnya kesadaran untuk mendokumentasikan tindakan yang dilakukan.

Perbaikan sistem manajemen mutu Administrasi Fakultas Psikologi Universitas Surabaya dilakukan dengan mendesain sistem manajemen mutu yang mengikuti siklus Deming (*Plan-Do-Check-Action*) dan menetapkan persyaratan standar ISO 9001:2000 yang belum dipenuhi, antara lain: menetapkan kebijakan dan tujuan mutu organisasi, menetapkan prosedur pengendalian dokumen, prosedur pengendalian catatan mutu, prosedur pengendalian produk tidak sesuai, prosedur audit internal, prosedur tindakan pencegahan, prosedur tindakan koreksi, dan menetapkan rekaman pendidikan, ketrampilan dan pengalaman kerja.