

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis dan industri dalam era globalisasi dewasa ini yang sarat dengan persaingan menuntut setiap organisasi untuk mampu membuat produk dan jasa yang baik demi memenuhi kebutuhan pelanggan. Tuntutan dan tantangan tersebut tidak hanya berlaku dalam organisasi yang bergerak dalam lingkup bisnis dan industri, tetapi juga perguruan tinggi sebagai salah satu penyedia jasa melalui bidang pendidikan tinggi. Dalam rangka menghasilkan lulusan yang bermutu, perguruan tinggi perlu memiliki suatu sistem manajemen yang bermutu untuk menunjang proses penyelenggaraan pendidikan sehingga pada akhirnya lulusan yang dihasilkan memiliki kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Universitas Surabaya sebagai sebuah perguruan tinggi terkemuka di Jawa Timur bertujuan untuk menjadi salah satu pemasok sumber daya manusia bermutu yang dibutuhkan oleh dunia bisnis dan industri. Dalam rangka menjawab tantangan tekanan eksternal dan internal yang dihadapi, Universitas Surabaya berencana untuk menerapkan sistem manajemen mutu dan bermaksud untuk mendaftarkan diri dalam sertifikasi ISO 9001:2000 dimulai dari beberapa subsistem penunjangnya. Sebuah di antara subsistem penunjang tersebut adalah Biro Adpesdam.

Bersama dengan beberapa subsistem yang lain, Biro Adpesdam yang sebelumnya menerapkan sistem manajemennya tengah mengimplementasikan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang dimulai sejak 24 November 2008. Biro Adpesdam juga bermaksud untuk dapat mengukur dan terus-menerus memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu yang diimplementasikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memenuhi maksud Biro Adpesdam tersebut.

Penelitian dimulai dengan melakukan analisis sistem manajemen mutu yang telah dirancang Biro Adpesdam dengan mengidentifikasi adanya ketidaksesuaian dengan standar ISO 9001:2000. Hasil dari *gap identification* menyebutkan bahwa Biro Adpesdam belum memenuhi persyaratan klausul 4 sebesar 23,33% karena pengendalian distribusi dokumen luar dan pemeliharaan dokumen-dokumen belum dilaksanakan. Ketidaksesuaian untuk klausul 5 ialah sebesar 37,5% yang disebabkan oleh belum dilaksanakannya tinjauan manajemen. Persyaratan klausul 6 telah dipenuhi seutuhnya. Ketidaksesuaian untuk klausul 7 ialah sebesar 6,06% yang disebabkan oleh belum adanya pemeliharaan rekaman dan hal-hal lain terkait realisasi layanan, sedangkan ketidaksesuaian untuk klausul 8 ialah sebesar 29,11% akibat belum pernah dipenuhinya proses pemantauan, pengukuran dan perbaikan, audit internal, pengendalian layanan tidak sesuai, pengukuran kepuasan pelanggan, serta tindakan koreksi. Secara keseluruhan, ketidaksesuaian sistem manajemen mutu Biro Adpesdam dengan persyaratan standar ISO 9001:2000 adalah sebesar 18,8%.

Semua ketidaksesuaian tersebut telah dipenuhi pada saat sistem manajemen mutu mulai diimplementasikan dan dipelihara. Pelaksanaan audit internal pada 9-12 Desember 2008 yang menghasilkan 14 ketidaksesuaian minor dan 9 *opportunity for improvement*, serta tinjauan manajemen pada 17 Desember 2008 menghasilkan tindakan-tindakan perbaikan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu Biro Adpesdam secara bertahap. Hasil *initial audit* pada 20 Januari 2009 oleh badan sertifikasi yang hanya menghasilkan 2 temuan berupa *weakness* oleh badan sertifikasi menyebutkan Biro Adpesdam telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu dengan baik dan efektif. Selanjutnya, pada *main audit* pada 5-6 Februari 2009, auditor dari badan sertifikasi hanya memperoleh sebuah temuan berupa *weakness*.

Selanjutnya, pengukuran dan evaluasi kepuasan pelanggan pada 18-21 Februari 2009 yang dilakukan melalui *in-depth interview* dan penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap 11 dosen, 20 karyawan dan 6 pimpinan unit dijadikan sebagai masukan mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu Biro Adpesdam. Upaya tindak lanjut dan perbaikan untuk menanggapi hasil wawancara tersebut telah didiskusikan dengan Kepala Biro Adpesdam dan unit tersebut berencana untuk membahas tindak lanjut melalui tinjauan manajemen guna melaksanakan tindakan perbaikan dalam waktu dekat, antara lain sosialisasi layanan Biro Adpesdam, perbaikan pada sistem *performance appraisal* dan pembenahan layanan asuransi kesehatan bagi para pelanggan Biro Adpesdam.

Kata kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2000, audit internal ISO 9001:2000