

*Upgrading Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015  
di Fakultas Psikologi Universitas Surabaya*

Nama : Billy Alexander Jead  
Teknik/ Teknik Industri  
Pembimbing:  
Eric Wibisono, S.T., M.Eng., Ph.D.  
Yenny Sari, S.T., M. Sc.

ABSTRAK

ISO 9001 adalah standar dari sebuah manajemen mutu yang harus dimiliki oleh setiap organisasi. Pada tahun 2015 lalu ISO telah membuat versi kelima dari ISO 9001 di mana organisasi dituntut untuk memiliki fokus pada identifikasi dan kontrol risiko yang dapat terjadi, serta perubahan pada manajerial untuk memegang peran dalam pemeriksaan kualitas dan konsep *risk based thinking* dalam organisasi. Untuk setiap transisi dari standar ISO 9001 diberikan pula waktu 3 tahun untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015. Penelitian ini bertujuan untuk membantu Fakultas Psikologi Universitas Surabaya untuk melakukan perancangan dan penerapan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Fakultas Psikologi yang masih menggunakan sertifikasi ISO 9001:2008 sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk memenuhi standar dalam versi terbarunya.

Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi terhadap organisasi, analisis serta strategi dan perancangan perbaikan dalam lingkup Fakultas Psikologi sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015. Dimulai dengan *gap scanning*, didapatkan hasil 47 dari 57 persyaratan telah sesuai dengan persyaratan dengan tingkat persentasenya sebesar 84,2%. Sehingga hanya ada 7 persyaratan (12,3%) yang dituntut akan adanya perbaikan dan 2 persyaratan (3,5%) yang dinyatakan belum ada.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) analisis SWOT beserta strategi dan analisis risikonya, (2) analisis *stakeholder* dan kebutuhannya serta perannya, (3) pemetaan proses yang terjadi, (4) analisa risiko dan peluang, (5) *risk register* dan *action plan* yang dilakukan, (6) implementasi perbaikan layanan, (7) perencanaan program untuk mendukung kualitas lulusan. *Risk register* yang telah dibuat untuk proses yang terjadi di Fakultas Psikologi maupun PKLP. Dalam perencanaan program dilakukan 2 program untuk meningkatkan kualitas yaitu dengan membuat tim kurikulum dan program monitoring skripsi/thesis.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, *risk based thinking*

## Upgrading

Name : Billy Alexander Jead  
Engineer/Industrial Engineering  
Contributor :  
Eric Wibisono, S.T., M.Eng., Ph.D.  
Yenny Sari, S.T., M. Sc.

### ABSTRACT

ISO 9001 is a standard of quality management that every organization must have. In 2015, ISO has created the fifth version of ISO 9001 in which organizations are required to focus on identifying and controlling risks that can happen, as well as managerial changes to play a role in examining the quality and concept using risk-based thinking within the organization. For every transition from ISO 9001 standard it is also given 3 years to certify ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015. This research aims to assist Faculty of Psychology University of Surabaya to do the design and implementation of quality management system standard, ISO 9001: 2015. Faculty of Psychology is still using the ISO 9001: 2008 certification so it needs to be upgrad the standards in the latest version.

In this research, identification of organization, analysis and strategy and design improvement in the scope of Faculty of Psychology in accordance with the requirements of ISO 9001: 2015. Beginning with the scanning gap, the results obtained 47 out of 57 requirements have been in accordance with the requirements with the corresponding percentage level of 84.2%. So there are only 7 requirements (12.3%) demanded for improvement and 2 requirements (3.5%) that are not stated yet.

The results of this study are: (1) SWOT analysis and strategy and risk analysis, (2) stakeholder analysis and its needs and role, (3) process mapping, (4) risk and opportunity analysis, (5) risk register and action plan, (6) implementation of service improvement, (7) program planning to support graduate quality. Risk registers already made for processes that occur in the Faculty of Psychology and PKLP. In the program planning done 2 programs to improve the quality that is by creating a team of curriculum and program monitoring last project/ thesis.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001: 2015, Faculty of Psychology Universitas Surabaya, risk based thinking