

## ABSTRAK

ISO 9001 merupakan standar yang diakui secara internasional untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu. Standar ini berisikan persyaratan dan rekomendasi desain sistem mutu untuk menjamin dan memantau kesesuaian mutu produk atau layanan beserta dengan proses yang terjadi didalamnya. ISO 9001 versi 2015 merupakan versi terbaru dari ISO 9001 yang memiliki area fokus baru yaitu pada konteks organisasi, cakupan dan rancangan SMM, pendekatan berbasis risiko, informasi yang terdokumentasikan, pengetahuan organisasi dan pemantauan *outsourcing*. Direktorat Pengembangan Kemahasiswaan Universitas Surabaya (DPK) merupakan salah satu unit di Universitas Surabaya yang menangani proses administrasi serta pengembangan dan pendampingan mahasiswa selama menempuh masa studi di Universitas Surabaya. Pelayanan yang berkualitas tentu menghasilkan dan membantu DPK menghasilkan lulusan terbaik universitas. Untuk menghasilkan menjamin layanannya, DPK telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2011. Mengingat masa transisi ISO 9001:2008 menuju ISO 9001:2015 sedang berjalan, maka DPK perlu mempersiapkan perencanaan Sistem Manajemen Mutunya untuk melakukan transisi menuju versi ISO 9001:2015 sehingga DPK tetap dapat menjamin dan memantau layanan dalam setiap proses bisnis dan sasaran mutu dapat tercapai, berkualitas dan dapat memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan *gap* antara pemenuhan persyaratan ISO versi 2008 dengan versi terbaru 2015 sehingga dapat melakukan perbaikan dan penerapan untuk memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu. Penelitian didahului dengan pemeriksaan *gap* yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen terkait mutu. Penelitian dilanjutkan dengan perbaikan terhadap temuan ketidaksesuaian. Berdasarkan hasil analisis *gap*, ditemukan bahwa 52% persyaratan sudah terpenuhi, 36% sebagian terpenuhi dan 12% belum terpenuhi. Perbaikan dirancang pada bagian persyaratan yang sebagian terpenuhi dan yang belum terpenuhi.

Berdasarkan hasil temuan ketidaksesuaian, langkah selanjutnya adalah pembuatan rancangan perbaikan untuk memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2015. Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan antara lain analisis *stakeholder* dan kebutuhannya, dokumentasi proses bisnis DPK, perancangan ulang sasaran mutu berdasarkan konteks organisasi dan *stakeholders* serta cara pencapaiannya, *risk register* dan analisis risiko dari setiap proses unit, pembuatan perbaikan dan tindak lanjut terhadap temuan, proses *transfer knowledge*, peningkatan kesadaran dan perencanaan komunikasi DPK, pembaharuan informasi terdokumentasi versi 2015, pembuatan kriteria layanan DPK, analisis persyaratan, pemilihan, dan evaluasi pemasok, prosedur tinjauan manajemen DPK dan melakukan identifikasi risiko dan peluang dari ketidaksesuaian. Berdasarkan perbaikan yang dirancang tersebut, beberapa perbaikan belum dapat diimplementasikan karena adanya berbagai pertimbangan dari *top management*. Implementasi perbaikan yang dapat dilakukan antara lain adalah prosedur pengajuan poin kemahasiswaan prosedur dan *form* evaluasi pemasok, prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan serta *form* catatan ketidaksesuaian.

**Kata kunci:** Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Analisis *gap*, Direktorat Pengembangan Kemahasiswaan