

**PENYUSUNAN SISTEM DOKUMENTASI MUTU DENGAN
PERANCANGAN MANUAL DAN PROSEDUR MUTU PROSES
ADMINISTRASI BERDASAR ISO 9001:2008
(Studi kasus di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro)**

Nama : Nova Eridani S.

NIM : L2H 005 703

ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai institusi penyedia layanan jasa pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan yang diberikan untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Manajemen Fakultas Teknik UNDIP menyadari bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Fakultas Teknik harus selalu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu standar pelayanan yang bisa diterapkan dalam sistem manajemen mutu Perguruan Tinggi agar kualitas pelayanan dapat dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Saat ini Fakultas Teknik UNDIP sedang memulai untuk menerapkan standar ISO 9001:2008 ke dalam sistem manajemen mutunya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses bisnis yang ada di Fakultas Teknik UNDIP untuk kemudian menyusun manual mutu Fakultas Teknik UNDIP dan prosedur mutu bagian administrasi melalui pendekatan proses agar sesuai dengan proses bisnis yang telah berjalan di Fakultas Teknik UNDIP.

Tahapan dalam penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan, mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan, menetapkan tujuan penelitian, studi literature, studi komprehensif, identifikasi klausul ISO 9001:2008, observasi dokumen, wawancara, pengumpulan dan pengolahan data, perancangan manual dan prosedur mutu dan yang terakhir adalah kesimpulan dan saran. Analisis sistem dilakukan untuk mengetahui gap antara sistem Fakultas Teknik UNDIP saat ini dengan ISO 9001:2008. Jika terdapat persyaratan-persyaratan yang belum dipenuhi maka akan diberikan usulan tindakan perbaikan dan dijadikan pertimbangan dalam perancangan manual dan prosedur mutu.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah usulan sistem dokumentasi berupa manual mutu dan prosedur mutu yang mengacu pada ISO 9001:2008. Manual dan prosedur mutu dirancang dengan mengacu pada peta proses bisnis Fakultas Teknik UNDIP serta dokumen-dokumen lain yang dapat digunakan sebagai referensi.

Kata Kunci : Dokumentasi Sistem Mutu, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008.