

ABSTRAK

Supriyono, Moh. Hari, 2013 SKRIPSI. Judul : “Analisis Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan *Stakeholder* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

Pembimbing : Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SMM ISO 9001 : 2008, Kepuasan *Stakeholder*

SMM ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. SMM ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan implementasi SMM ISO 9001:2008 pada administrasi akademik yang dikhususkan pada pemrograman mata kuliah yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan *stakeholder*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari SMM ISO 9001:2008 yang difokuskan pada administrasi akademik, hal ini dilihat dari laporan Bagian Administrasi Akademik yang kemudian peneliti melihat pada kenyataannya (observasi) dan juga mewawancarai beberapa mahasiswa yang nantinya dapat menilai hasil implementasinya secara langsung dari lapangan yang nantinya dapat digunakan untuk bahan evaluasi guna meningkatkan kepuasan *stakeholder*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi dari SMM ISO 9001 : 2008 pada Bagian Administrasi Akademik khususnya pada program pemrograman mata kuliah dinilai berhasil akan tetapi masih banyak kendala-kendala karena lemahnya sosialisasi yang dilakukan di setiap Fakultas dan Jurusan dikarenakan penilaian yang diambil oleh pihak Administrasi Akademik hanya sebatas mahasiswa yang datang untuk komplain, padahal seharusnya dari pihak Administrasi Akademik mengetahui kondisi di lapangannya seperti apa.