

## **ABSTRAK**

*Sebuah Perguruan Tinggi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk setiap stakeholdernya. Program Studi merupakan salah satu elemen penting yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta adalah salah satu Perguruan Tinggi yang menerapkan prinsip pelayanan terbaik adalah prioritas utama. Permasalahan yang terjadi pada Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta yaitu banyaknya mahasiswa yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan serta belum melakukan sertifikasi penjaminan mutu. Penelitian yang dilakukan adalah untuk merancang sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 : 2008.*

*Perancangan Sistem Manajemen Mutu di Program Studi Teknik Industri dilakukan dengan beberapa tahap sesuai persyaratan dari ISO 9001:2008. Pada tahap pertama dilakukan wawancara dengan pihak terkait untuk pengumpulan data. Selanjutnya dilakukan pembuatan dokumen sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Tahap terakhir dari penelitian ini adalah melakukan penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.*

*Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data didapat lima dokumen yang wajib ada sebagai persyaratan untuk melakukan tahapan sertifikasi. Dokumen tersebut yaitu dokumen Pedoman Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu, dan Rekaman Mutu. Serta dari hasil kuisisioner didapatkan bahwa masih banyaknya perbaikan yang harus dilakukan untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik untuk Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.*

**Kata kunci : Teknik Industri, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008**

## **ABSTRACT**

*A College should be able to provide the best quality service to each of its stakeholders. Study Program is one of the important elements that play a role in improving the quality of service. National Development University "Veteran" Yogyakarta is one of the universities who apply the principle of best service is the top priority. The problems that occurred in the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta is the number of students who complained of the quality of service and have not made the certification of quality assurance. The research is to design a quality management system based on ISO 9001: 2008.*

*Design Quality Management System in Industrial Engineering conducted with several stages according to the requirements of ISO 9001: 2008. In the first phase, interviews were conducted with related parties for data collection. Furthermore, the creation of documents in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008. The last stage of this research is distributing questionnaires to students about the satisfaction of students in the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta.*

*From the results of the collection and processing of data obtained five of the required documents as a requirement to undertake certification. The document which is the document Quality Manual, Procedure Manual, Work Instructions, Quality Objectives and Quality Records. As well as from the results of the questionnaire showed that there are still many improvements to be made to obtain a better quality for the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta.*

***Key words : Industrial Engineering, Quality Management System, ISO 9001:2008***