**KAJIAN AUDIT MUTU NON AKADEMIK INTERNAL (AMNAI): SUATU PENDEKATAN ANALISIS RISIKO PENJAMINAN MUTU BERKELANJUTAN**

**DI FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS MATARAM**

Tajidan, Sukartono, A.Farid Hemon, Halil dan Febrian H.Sukmana

Dosen Fakultas Pertanian Universitas Mataram

e-mail: [m.tajidan@gmail.com](mailto:m.tajidan@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah:1) mengetahui domain pemahaman dan penerapan standar mutu non akademik; 2) mengukur capaian mutu (kinerja) pelayanan non akademik; 3).menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan non akademik; 4).memastikan tindakan koreksi dan pencegahan komplain pelanggan pada aspek pelayanan non akademik; 5) merumuskan analisis risiko penjaminan mutu non akademik berkelanjutan; 6) menghasilkan Prosedur Operasional Baku pelayanan non akademik pada sub bagian di lingkup Fakultas Pertanian Universitas Mataram. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut dilakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif dan analisis risiko. Pengukuran dilakukan pada pencapaian mutu (kinerja) pada aspek non akademik yang meliputi visi, misi, tujuan dan sasaran, tata kelola, dan sumberdaya manusia. Pengukuran kepuasan pelanggan dan capaian mutu pelayanan non akademik menggunakan teknik skoring. Perolehan kesimpulan sebagai berikut: (1) Domain pemahaman dan penerapan standar mutu non akademik di Fakultas Pertanian Universitas Mataram meliputi : (a). Standar-1 (Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran); (b). Standar-2 (Tata Pamong, Kepemimpinan, Penjaminan Mutu); dan (c). Standar-4 (Sumberdaya Manusia); (2) Pelayanan non akademik tiap-tiap Program Studi berada pada kategori ketidak sesuaian observasi sampai ketidak sesuaian observasi. capaian mutu pelayanan non akademik per program studi adalah: (a). Program Studi Agribisinis dengan capaian ketidaksesuaian minor dan ketidaksesuai observasi; (b) Program Studi Agroekoteknologi dengan capaian ketidaksesuaian mayor; (c). Program Studi Ilmu Tanah dengan capaian ketidaksesuaian mayor. (3) Tingkat kepuasan pelanggan mahasiswa terhadap mutu pelayanan non akademik berada pada level hampir puas; (4) Tindakan koreksi dan pencegahan komplain pelanggan mahasiswa pada aspek pelayanan non akademik antara lain: (a) Perbaikan dan renovasi sekretariat bersama dan kamar mandi, serta (b) menambah peralatan sound system mobil yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa; (c) Perbaikan dan penyempurnaan pelayanan Sumbangan Pengembangan Institusi (SPI) dan pelayanan buku pedoman; (d) Peningkatan band wide internet anti lelet untuk mempercepat pengunggahan maupun pengunduhan data; (e) Peningkatan kebersihan lingkungan kampus dan ruang terbuka. (5) Pencapaian penjaminan mutu non akademik berkelanjutan melalui indentifikasi dan mitigasi resiko dengan mengedepankan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan berdasarkan pemetaan risiko.

**Kata Kunci** : internet, mitigasi, kepuasan, renovasi, resiko.