

**MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO9001:2015**

NO. KODE DOKUMEN : MM-UAP/MR-00.02

STATUS REVISI : 02

TGL BERLAKU : 01 Agustus 2018



**UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO
JAKARTA**



LEMBAR PENGESAHAN
Manual Mutu
Sistem Manajemen Mutu
ISO9001:2015
Universitas Agung Podomoro

NO. KODE DOKUMEN : MM-UAP/MR-00.02
STATUS REVISI : 02
TGL BERLAKU : 01 Agustus 2018

| | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|-------------|-------------------|--|---|
| Perumusan | Santi Palupi | Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) & Management Representative (MR) |  |
| | Rismi Juliadi | Kabag. Dokumentasi & Arsip LPMI |  |
| Pemeriksaan | Johana Rosalina K | Wakil Rektor Akademik |  |
| | Lily B. Putri | Wakil Rektor Non Akademik Bidang IT dan Finance |  |
| | Ani Kusumadewi | Wakil Rektor Non Akademik Bidang Umum, Perijinan, Marketing & HRD |  |
| Persetujuan | Cosmas Batubara | Rektor Universitas Agung Podomoro |  |
| Pengesahan | Wibowo Ngaserin | Ketua Yayasan |  |

**MANUAL MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO9001:2015**

NO. KODE DOKUMEN : MM-UAP/MR-00.02

STATUS REVISI : 02

TGL BERLAKU : 01 Agustus 2018



**UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO
JAKARTA**



Tipe Dokumen: Manual

No.: MM-UAP/MRP-01.02

**MANUAL MUTU
UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO**




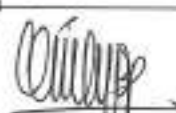



Halaman : 2 - 74

**LEMBAR PENGESAHAN
Manual Mutu
Sistem Manajemen Mutu
ISO9001:2015
Universitas Agung Podomoro**

NO. KODE DOKUMEN : MM-UAP/MR-00.02

STATUS REVISI : 02

TGL BERLAKU : 01 Agustus 2018

| | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|-------------|-------------------|--|---|
| Perumusan | Santi Palupi | Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) & Management Representative (MR) |  |
| | Rismi Juliadi | Kabag. Dokumentasi & Arsip LPMI |  |
| Pemeriksaan | Johana Rosalina K | Wakil Rektor Akademik |  |
| | Lily B. Putri | Wakil Rektor Non Akademik Bidang IT dan Finance |  |
| | Ani Kusumadewi | Wakil Rektor Non Akademik Bidang Umum, Perijinan, Marketing & HRD |  |
| Persetujuan | Cosmas Batubara | Rektor Universitas Agung Podomoro |  |
| Pengesahan | Wibowo Ngaserin | Ketua Yayasan |  |

**DAFTAR ISI**

| | | |
|------|--|----|
| 1.0 | Pendahuluan | 4 |
| 2.0 | Dasar Hukum Kebijakan Penerapan SMM | 6 |
| 3.0 | Istilah dan Definisi | 7 |
| 4.0 | Profil Organisasi Universitas Agung Podomoro | 10 |
| 5.0 | Kepemimpinan | 22 |
| 6.0 | Perencanaan | 33 |
| 7.0 | Pendukung (<i>Support</i>) | 37 |
| 8.0 | Pelaksanaan | 45 |
| 9.0 | Evaluasi Kinerja | 54 |
| 10.0 | Perbaikan..... | 60 |



1.0 PENDAHULUAN

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan peraturan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di seluruh Indonesia. Sebagaimana diamanatkan di dalam UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, perguruan tinggi wajib mengimplementasikan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dituangkan dalam Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) yang berisi peraturan penjaminan mutu perguruan tinggi dalam upaya mencapai pemenuhan atau pelampauan SN-Dikti. Dengan maksud agar setiap perguruan tinggi dapat memenuhi amanat UU tersebut secara cepat dalam menciptakan dan mengembangkan budaya mutu di perguruan tingginya masing-masing.

Sejalan dengan UU Nomor 12 tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan institusi pendidikan tinggi untuk berupaya melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan, maka Universitas Agung Podomoro berupaya untuk menjalankan amanat tersebut sebaik-baiknya. Untuk itulah mulai tahun 2015 realisasinya diwujudkan melalui SK Yayasan Pendidikan Agung Podomoro Nomor: 001/YPAP/UAP/P/III/2015 tentang Pembentukan Lembaga Sistem Penjaminan Mutu Internal (LPMI) Universitas Agung Podomoro.

Lembaga Sistem Penjaminan Mutu Internal (LPMI) Universitas Agung Podomoro adalah perpanjangan tangan pimpinan Rektorat yang bertugas untuk melaksanakan penjaminan mutu pendidikan di UAP. UAP telah mendapatkan ISO 9001:2008 dari SGS Indonesia dengan nomor sertifikat 16/03594 per tanggal 22 April 2016, sehingga di tetapkan dalam SK Rektor Nomor 011/UAP/SKR/V/2016 tentang Komite Khusus Manajemen ISO Universitas Agung Podomoro.



Dinamika dan perkembangan peraturan yang diterbitkan oleh Kemristekdikti, membuat Universitas Agung Podomoro harus melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Untuk itu para pimpinan universitas, penanggung-jawab SPMI, Tim Internal Auditor dan Tim yang terlibat dalam SPMI perlu diberikan/penyegaran materi tentang bagaimana mempersiapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan dan meningkatkan SPMI. Sehingga tujuan peningkatan mutu internal PT yang berkelanjutan bisa tercapai.

Selain menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi, UAP melaksanakan pelatihan dan pendampingan penjaminan mutu bagi program studi di lingkungan internal UAP. LPMI dalam pelaksanaan pelatihan dan pendampingan mengacu pada standar ISO 9001, BAN-PT, dan SN Dikti. Layanan yang diberikan oleh UAP adalah berupa:

- 1) Pelatihan Pengenalan ISO 9001:2015
- 2) Pelatihan Auditor Internal
- 3) Sistem Penjaminan Mutu Internal.
- 4) Pendampingan penyusunan dokumen akreditasi Prodi.



2.0 DASAR HUKUM KEBIJAKAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

1. Undang Undang No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
3. Permenristekdikti No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
4. Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) No. 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan.
6. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) No. 2 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi
7. Visi dan Misi UAP.
8. Statuta UAP tahun 2014.
9. Renstra UAP Periode 2014 - 2019.
10. Persyaratan SMM ISO 9001: 2015.
11. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-PT) Kemristekdikti, 2017

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 7 - 74 |

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Semua definisi atau pengertian untuk penggunaan istilah-istilah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini, mengacu kepada istilah dan definisi yang dinyatakan sebagai berikut:

1. ISO 9000:2015 - Fundamental dan Kosakata, untuk istilah yang berkenaan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
2. Istilah dan pengertian yang dijelaskan pada setiap prosedur terkait yang menggunakan istilah-istilah tertentu di dalam penerapannya.
3. ISO 9004:2009 Pedoman Untuk meningkatkan kinerja Organisasi pada penerapan SMM ISO 9001:2015
4. Referensi lain yang digunakan dalam pengendalian operasional UAP akan dijelaskan dalam masing-masing Standard Operasional Prosedur (SOP) yang relevan.
5. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
6. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan yang bertujuan untuk melaksanakan penjaminan mutu secara internal.
7. Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) adalah lembaga yang mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas Agung Podomoro untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu.
8. Jaminan Mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga *visi dan misi* PT dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem



Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.

9. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.
10. Kebijakan adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan pemikiran, sikap, pandangan UAP tentang suatu hal.
11. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi UAP.
12. Prosedur adalah dokumen yang berisi ketentuan pelaksanaan suatu kegiatan operasional dan tahap-tahap pelaksanaan kegiatannya.
13. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan UAP dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa, orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta didik; dan pengguna lulusan.
14. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah Universitas Agung Podomoro, Fakultas/Program studi dan unit pendukung di lingkup universitas, atau Prodi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
15. Unit pendukung adalah unit yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
16. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
17. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 9 - 74 |

18. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
19. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (Tri Dharma PT) yang di dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 10 - 74 |

4.0. PROFIL UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO

4.1 Organisasi dan Konteksnya

Pendirian Universitas Agung Podomoro (UAP) berawal dari pemikiran pendiri Agung Podomoro Group (APG) Bapak Trihatma Kusuma Haliman. Beliau menyatakan bahwa "membangun dan mengedukasi bangsa bisa dilakukan tidak hanya melalui pembangunan infrastruktur, tetapi juga melalui pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kewirausahaan." Pemikiran ini kemudian ditindaklanjuti dengan berbagai upaya untuk mewujudkan berdirinya Universitas Agung Podomoro.

Pada tanggal 17 Juli 2013, sesuai Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Nomor 271/E/O/2013, Universitas Agung Podomoro pun dinyatakan resmi berdiri. Sebagai badan hukum, Universitas Agung Podomoro bernaung di bawah Yayasan Pendidikan Agung Podomoro (YPAP), yang merupakan bagian dari APG, di mana Bapak Trihatma Kusuma Haliman bertindak sebagai Ketua Dewan Pembina YPAP.

Pada tanggal 27 Agustus 2014, kampus Universitas Agung Podomoro yang berlokasi di APL Tower lantai 5 dan 6, Podomoro City, Jl. Letjen S. Parman Kav 28, Jakarta Barat, secara resmi beroperasi. Melalui proses pendidikan dan pengajaran yang terbaik, dengan standar internasional, Universitas Agung Podomoro diharapkan mampu meningkatkan peran strategisnya dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi, mewujudkan cita-citanya dalam menyiapkan calon wirausahawan yang tangguh, berdaya saing tinggi di tingkat nasional, regional maupun internasional, seraya tetap mengabdikan dan memiliki kecintaan kepada Tanah Air dan bangsa Indonesia. Universitas Agung Podomoro juga diharapkan dapat menjadi pemain utama di bidang pendidikan serta berperan sebagai *centre of excellence* dalam



pengembangan ilmu pengetahuan, seni, budaya dan teknologi melalui penyelenggaraan Tri Dharma perguruan tinggi.

Dalam menyelenggarakan program pendidikannya, Universitas Agung Podomoro bekerja sama dengan Babson Global di Boston, USA. Babson Global merupakan bagian dari Babson College yang merupakan perguruan tinggi di Amerika Serikat selama 18 tahun berturut-turut menduduki peringkat pertama untuk entrepreneurship berdasarkan survei US News & World Report. Kerja sama ini diharapkan memberikan banyak keuntungan bagi Universitas Agung Podomoro dan segenap sivitas akademiknya.

Salah satu bentuk kerja samanya adalah kurikulum Universitas Agung Podomoro disusun berdasarkan masukan dari Babson Global. Melalui kurikulum tersebut diharapkan program pendidikan di Universitas Agung Podomoro akan mampu menghasilkan wirausahawan-wirausahawan baru. Selain itu, kurikulum tersebut juga disusun agar lulusan Universitas Agung Podomoro bisa langsung siap kerja, sehingga dapat diserap baik oleh perusahaan nasional maupun multinasional.

Dengan cara seperti itu diharapkan Universitas Agung Podomoro dan segenap lulusannya mampu mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan turut berperan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan banyaknya lulusan Universitas Agung Podomoro yang menjadi wirausahawan, mereka berarti ikut serta memecahkan masalah bangsa negara dalam hal menciptakan lapangan kerja. Langkah ini diharapkan mampu mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan.

Jenis layanan Universitas Agung Podomoro terdiri dari 10 program studi dengan jenjang Program Sarjana (S1) dan Program Diploma 4 (D4) yang terdiri dari:

1. Kewirausahaan (S1)
2. Akuntansi (S1)
3. Hukum Bisnis (S1)

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 12 - 74 |

4. Arsitektur (S1)
5. Teknik Lingkungan (S1)
6. Perencanaan Wilayah dan Kota (S1)
7. Desain Produk (S1)
8. Bisnis Perhotelan (D4)
9. Manajemen Rekayasa Konstruksi (D4)
10. Teknik Konstruksi Bangunan (D4)

Untuk mewujudkan visi dan misinya, Universitas Agung Podomoro harus mampu menunaikan amanah dengan berpegang teguh pada prinsip-prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan penuh tanggung jawab, mandiri, berintegritas, serta memegang prinsip-prinsip tata kelola universitas yang baik dan benar, dengan memperhatikan nilai-nilai dasar yang dianut Universitas Agung Podomoro, yakni: Harmoni, Tangguh, Mutu dan Ramah Lingkungan.

Dalam upaya menjaga mutu dalam skala nasional, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) ditetapkan berdasarkan Permenristekdikti Nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Universitas Agung Podomoro telah membentuk LPMI sejak tahun 2015 sesuai SK YPAP No 001/YPAP/UAP/P/III/2015 yang berfungsi menyelenggarakan proses penjaminan mutu terhadap program kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, dan bertugas untuk:

- a. Mengembangkan perangkat dan panduan penjaminan mutu di bidang akademik yang terdiri dari: pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta bidang non-akademik di lingkup UAP.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu di bidang akademik dan non-akademik di lingkup UAP.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 13 - 74 |

- c. Melaksanakan kegiatan Audit Internal dan menyampaikan hasil temuan audit internal dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)
- d. Mendampingi proses akreditasi Program Studi dan Institusi.

LPMI senantiasa berorientasi pada upaya transparansi dan standarisasi sistem penjaminan mutu pendidikan, sesuai kebijakan dan strategi Universitas untuk meningkatkan kualitas tenaga pendidik (dosen) dan peserta didik (mahasiswa). Untuk menjalankan peran tersebut LPMI bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, antara lain: Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemendikbudristek), Kopertis Wilayah III, BAN-PT, instansi Pemerintah, lembaga atau badan sertifikasi ISO 9001, dan lembaga akreditasi internasional lainnya.

Struktur organisasi LPMI terdiri dari Ketua Lembaga yang merupakan Perwakilan Manajemen (*Management Representative*), Bidang Pengendalian dan Penilaian Kinerja; Bidang Penyusunan Dokumen & Arsip Mutu, dan Bidang Monitoring & Evaluasi Manajemen dan Akademik. Semua personal yang menjabat di dalam struktur UAP diangkat dan diberhentikan oleh Rektor berdasarkan surat keputusan (SK).

Dalam struktur organisasinya, LPMI merupakan organ yang berada langsung di bawah Rektor, dan merupakan perpanjangan tangan dari Rektor terkait tugasnya dalam penjaminan mutu di Universitas Agung Podomoro (Struktur organisasi terlampir), yang terdiri:

1. Proses Penerimaan Mahasiswa Baru
2. Proses Pendidikan dan Pengajaran
3. Proses Penelitian
4. Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
5. Proses Kegiatan Unit Kerja Supporting



4.2 Kebutuhan dan Harapan Pihak Terkait (*Stakeholder*)

Universitas Agung Podomoro (UAP) secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan, sesuai dengan pihak berkepentingan dan persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu. Kebutuhan dan harapan pihak terkait dan persyaratan yang relevan, dinyatakan dalam isu Eksternal dan Internal sebagai berikut:

1. Isu Eksternal

| Dimensi | Isu |
|----------------|--|
| Mahasiswa | (a) Rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi:dayatampung (b) Rasio Mahasiswa baru reguler yang melakukan registrasi (c) Mahasiswa yang Pertumbuhan jumlah mahasiswa (d) Penyediaan beasiswa mahasiswa berprestasi (e) Menarik minat calon mahasiswa baru |
| Kopertis/Dikti | (a) Mematuhi semua peraturan yang berlaku terkait dengan penjaminan mutu internal (b) Pengisian Forlap PDDIKTI setiap Semester (c) Laporan melalui system EWS, Simkatmawa per semester (d) Sosialisasi Sistem aplikasi terbaru dari Kemenristekdikti (Simbelmawa, Sister, Sidik, Simlitabmas, Tracer Study, SPMI Kemenristekdikti, dan Laporan Kerjasama Kemristekdikti). |
| BAN-PT | Pengajuan akreditasi Program studi dan institusi sesuai |



| | |
|-----------------------------------|--|
| | dengan instrumen BAN PT yang terbaru (versi 2018). |
| Industri | (a) Sosialisasi keberadaan UAP ke industri. Yang berkaitan dengan ketersediaan industri menerima sebagai tempat magang (b) Sebagai Dosen Tamu (Guest lecturer) untuk mengupdate pengetahuan mahasiswa (c) Penyerapan lulusan UAP dapat memenuhi standar kompetensi di industri |
| Provider Eksternal | Pembayaran invoice tepat waktu Evaluasi kinerja supplier/provider |
| Asosiasi Profesi/Prodi | (a) Belum semua prodi yang ada di UAP menjadi anggota asosiasi profesi/ prodi |
| Kompetitor | (a) Berada di lingkungan universitas yang lebih dulu beroperasi |
| Kerjasama | (a) Realisasi kegiatan kerjasama dengan Perguruan tinggi/industri dalam dan luar negeri setelah ada MOU |
| Badan sertifikasi ISO 9001 | Transisi system manajemen mutu ISO 9001:2015 dari versi 2008 |
| Asuransi Provider | (a) Pergantian provider hampir dilakukan setiap tahun (b) Perubahan cara pembayaran dari system kartu menjadi reimbursement yang mengakibatkan lamanya waktu proses reimbursement |
| Internet Provider | Kualitas pelayanan internet yang memadai untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di lingkup kampus UAP |

**2. Isu Internal**

| Dimensi | Isu |
|------------------------------------|---|
| Tatakelola & Organisasi | <ul style="list-style-type: none">(a) Tatakelola masih diperlukan penataan secara professional(b) Budaya organisasi yang belum terbentuk optimal(c) Struktur organisasi yang sering mengalami perubahan (belum stabil) dan terus berkembang.(d) Belum optimalnya pelaksanaan tupoksi dari masing-masing unit kerja |
| Sumber daya Manusia | <ul style="list-style-type: none">(a) Jiwa Kepemimpinan yang belum diterapkan secara optimal(b) Jumlah dosen tetap S3 masih kurang(c) Belum semua Dosen tetap memiliki jenjang jabatan akademik (JJA).(d) Masih rendahnya kesadaran dosen melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat(e) Tenaga pendidikan terbatas dan merangkap untuk pekerjaan bersama di beberapa prodi(f) Kecukupan tenaga auditor internal |
| Sarana prasarana | <ul style="list-style-type: none">(a) Keterbatasan ruang kelas dan laboratorium(b) Fasilitas olah raga tidak tersedia di lingkungan kampus |
| Kemahasiswaan | <ul style="list-style-type: none">(a) Belum memiliki lulusan (masuk tahun ke-4)(b) Pengembangan soft skill mahasiswa(c) Merintis karier sebelum masa kelulusan |
| Akademik | <ul style="list-style-type: none">(a) Belum semua kurikulum prodi mengacu kepada Peraturan SN-DIKTI no 44 Tahun 2015 (berbasis pada Capaian Pembelajaran)(b) Suasana akademik belum optimal(c) Sinergi keterlibatan mahasiswa dan dosen dalam |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | |

| | |
|------------------|---|
| | melakukan penelitian |
| | (d) Perlu upaya membangun jiwa kewirausahaan, kreativitas dan inovasi untuk mahasiswa UAP |
| Finansial | (a) Metode pembayaran uang kuliah yang masih konvensional |
| | (b) Sistem informasi finance belum terintegrasi dengan Akademik, Admisi, dan Perpustakaan |

4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu Universitas Agung Podomoro melingkupi seluruh kegiatan operasional yang terdiri dari kegiatan akademik dan non-akademik yang dimulai dari proses penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP). Sistem Manajemen Mutu merealisasikan aktivitas mulai dari penerimaan mahasiswa baru, pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, pembinaan organisasi kemahasiswaan, pelayanan dan pengembangan fasilitas pendukung akademis, serta administrasi pendukungnya.

Sistem Manajemen Mutu Universitas Agung Podomoro melingkupi seluruh fakultas, program studi dan unit kerja supporting sesuai dengan Bisnis Proses (Lampiran 2).

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

4.4.1 Persyaratan Umum

Penerapan sistem manajemen mutu ini sebagai bukti upaya memenuhi persyaratan jaminan mutu, penerapan sistem manajemen mutu secara transparan, konsisten, efisien, efektif dan upaya perbaikan sistem secara

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 18 - 74 |

berkesinambungan. Sebagai bukti kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dari Lembaga Sertifikasi ISO.

4.4.2 Dokumentasi Persyaratan Sistem.

Untuk penerapan sistem manajemen mutu ini UAP menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem dokumentasi, sebagai wujud interpretasi klausul persyaratan standar ISO 9001:2015, dan menerapkan sesuai komitmen manajemen pada Manual Sistem Manajemen Mutu.

Sistem Dokumentasi yang digunakan oleh Management Representative (MR) adalah sebagai berikut:

| No | Dokumentasi | Kode Dokumen | Klausul Terkait |
|----|---|-------------------|------------------------------------|
| 1 | Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu (MM) | MM-UAP/LPMI-00.02 | Semua Klausul ISO 9001:2015 |
| 2 | SOP Pengendalian Dokumen | SOP-UAP/MRP.01 | 7.3, 7.4, 7.5 |
| 3 | SOP Pengendalian Catatan Penerapan Record | SOP-UAP/MRP.02 | 7.3, 7.4, 7.5 |
| 4 | SOP Pengendalian Output Tidak Sesuai | SOP-UAP/MRP.03 | 8.7 |
| 5 | SOP Internal Audit | SOP-UAP/MRP.04 | 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.2 |
| 6 | SOP Tindakan Perbaikan dan Pencegahan | SOP-UAP/MRP.05 | 7.3, 7.4, 7.5, 10.1, 10.2 dan 10.3 |
| 7 | SOP Tinjauan Manajemen | SOP-UAP/MRP.06 | 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.3 |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 19 - 74 |

4.4.3 Proses Bisnis Layanan UAP

Untuk menunjukkan proses penerapan sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015, dapat dijelaskan secara umum dalam proses bisnis UAP, seperti digambarkan pada Lampiran 2. Bisnis Proses UAP.

Secara garis besar proses bisnis tersebut, menunjukkan interaksi keterkaitan antar proses kegiatan UAP, yang secara internal menunjukkan keterkaitan hubungan pemasok dan pelanggan internal UAP, dan secara eksternal ditunjukkan dari hubungan UAP dengan pemasok atau mitra kerja, dan UAP dengan pelanggan.

4.4.4 Sistem Dokumentasi

4.4.4.1 Persyaratan Sistem Dokumentasi

Dokumentasi sistem manajemen Mutu yang ditetapkan oleh UAP meliputi:

- 1) Kebijakan Mutu, yaitu kebijakan terdokumentasi yang ditetapkan oleh Rektor dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan.
- 2) Tujuan Mutu yaitu Sasaran Mutu (SARMUT) untuk meningkatkan kinerja atau proses manajemen, yang ditetapkan pada setiap bidang yang relevan, dan disahkan oleh Rektorat secara terdokumentasi.
- 3) Manual Mutu (MM), sebagai dokumen yang menjadi Pedoman Top Manajemen atau Ketua UAP dan Wakil Manajemen (MR) untuk menjalankan proses sistem manajemen mutu.
- 4) Standard Operasional Prosedur (SOP), sebagai dokumen Panduan proses aktivitas manajemen, yang dibutuhkan untuk menjamin efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sistem serta proses operasional yang dilaksanakan,

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 20 - 74 |

- 5) Instruksi Kerja (IK) sebagai dokumen Panduan untuk melaksanakan aktivitas tahapan kerja suatu proses pekerjaan, dapat berupa petunjuk kerja, bagan alir, standar, peraturan terkait dan kriteria kerja.
- 6) Formulir (FM) sebagai dokumen yang digunakan untuk mencatat hasil aktivitas/proses yang dilaksanakan dalam bentuk laporan, daftar, jadwal, rencana kerja, gambar, yang kemudian bukti hasil aktivitas/proses tersebut dikenal dengan "catatan penerapan/record".

4.4.4.2 Pedoman Sistem Manajemen Mutu

Rektor Universitas Agung Podomoro menetapkan Manual Mutu sebagai Pedoman Sistem Manajemen Mutu sebagai implementasi dari persyaratan mutu. Pedoman Mutu ini merupakan dokumen yang menjadi pegangan Manajemen Puncak, Wakil Manajemen, Rektorat, Ketua LPMI, Dekan, Kaprodi, dan Kabiro dan Kabag.

Manual Mutu menjelaskan profil secara umum aktivitas UAP, komitmen manajemen secara terdokumentasi, yang terkait dengan beberapa persyaratan standar sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015.

4.4.4.3 Pengendalian Rekaman

Universitas Agung Podomoro menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan rekaman (data, gambar, foto, dll) yang menjadi bukti atau informasi penerapan sistem manajemen mutu, termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu. Pengendalian dokumen meliputi mekanisme pengesahan rekaman, identifikasi dan status rekaman, distribusi rekaman pada lokasi yang sesuai,

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 21 - 74 |

pengelolaan dan pemeliharaan rekaman, dan penanganan rekaman kadaluarsa".

Pemenuhan persyaratan penetapan pengendalian rekaman sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar Klausul 7.5 tentang Informasi Terdokumentasi SMM ISO 9001:2015, Penerapan

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Catatan Penerapan/Record (SOP-UAP/MRP-02)



5.0. KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Untuk menunjukkan Kepemimpinan dan Komitmen Manajemen puncak terhadap pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu, perbaikan, dan peningkatan berkesinambungan dari layanan tridharma perguruan tinggi di lingkup Universitas Agung Podomoro, dokumen di bawah ini adalah bukti komitmen yang terdiri atas:

1. Visi dan Misi
2. Kebijakan Mutu
3. Sasaran Mutu (SARMUT)
4. Manual Mutu
5. Penyediaan sumber daya yang memadai
6. Dokumentasi mekanisme Tinjauan Manajemen terhadap hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu.
7. Mengarahkan prioritas perbaikan sistem penjaminan mutu yang telah berjalan berdasarkan masukan dari semua pihak.

5.1.1.1 Visi

Menjadi Universitas berbasis kewirausahaan yang berbudaya Indonesia dan berkualitas Internasional.

5.1.1.2 Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis kewirausahaan dengan menerapkan teori dan praktik.



2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat sebagai wujud tanggung jawab sosial institusi.
3. Membangun kebanggaan dan keunggulan atas universitas
4. Menyelenggarakan pengendalian mutu proses pembelajaran yang mengacu pada standar internasional.
5. Menghasilkan lulusan berjiwa kewirausahaan yang memiliki kompetensi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi serta berbudaya Indonesia.

5.1.2. Fokus Pelanggan

Pimpinan, Manajemen dan seluruh staf UAP berupaya untuk selalu memperhatikan dan memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan. Penerapan persyaratan Fokus Kepada Pelanggan dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai:

1. Memastikan UAP menjalankan operasional pelayanan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku.
2. Mengidentifikasi resiko dan peluang yang dapat memenuhi kesesuaian produk dan layanan mencapai kepuasan pelanggan.
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai yang harus dicapai dan dipelihara oleh seluruh aras organisasi.

Universitas Agung Podomoro telah menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan. Fokus pelanggan ini mencakup dari mulai penanganan calon pengguna layanan, negosiasi kesepakatan persyaratan kerjasama, kontrak kerjasama, hingga mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan menerima klaim dari pelanggan.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | |

Untuk melakukan fokus pelanggan, manajemen mendapatkan umpan balik yang sifatnya keluhan, saran ataupun respon dari pelanggan. Yang dapat dilakukan melalui :

1. Pelanggan datang langsung
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website atau e-mail
3. Kotak saran
4. Kuesioner

Penerapan komunikasi pelanggan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan.

5.2 Kebijakan Mutu

Seluruh manajemen Universitas Agung Podomoro berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu terkait dengan penyelenggaraan Tri Dharma PT yang terdiri dari: pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara profesional dan memperbaiki Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan dengan meningkatkan kualitas sumberdaya, meningkatkan kepatuhan dan kedisiplinan kerja, dan meningkatkan efisiensi kerja.

Untuk mencapai hal tersebut di atas, maka UAP akan:

1. Melakukan perencanaan yang jelas untuk seluruh penyelenggaraan pelayanan dengan mempertimbangkan masukan dari calon mahasiswa, mahasiswa, dan para pemangku kepentingan (*stakeholder*).
2. Melakukan pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015, Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) dan standar praktis terbaik penjaminan mutu perguruan tinggi.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 25 - 74 |

3. Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap proses penyelenggaraan pelayanan.
4. Melakukan pengendalian hasil evaluasi dan monitoring terhadap proses penyelenggaraan pelayanan.
5. Memastikan peningkatan dan penyempurnaan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen mutu yang telah diimplementasikan.

Setiap organ Universitas Agung Podomoro berperan dan bertanggungjawab untuk memastikan bahwa kontribusinya efektif untuk pencapaian pelayanan yang bermutu. Untuk melaksanakan perbaikan yang berkesinambungan maka organisasi melakukan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan mutu setiap proses yang telah ditetapkan dalam "Sasaran Mutu Universitas Agung Podomoro" (**Lampiran 3**)

5.2.1. Pengembangan Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu ditetapkan berdasarkan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran (VMTS) untuk mewujudkan komitmen manajemen secara terdokumentasi. Kebijakan Mutu UAP dikembangkan dan ditinjau sesuai dengan maksud dan arah organisasi serta komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan dari pelanggan, meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu sesuai prinsip perbaikan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan. Pengembangan Kebijakan Mutu merupakan kerangka dasar bagi penetapan Sasaran Mutu (SARMUT). Kebijakan Mutu ditinjau secara periodik pada saat Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Kebijakan Mutu ini seharusnya dikomunikasikan dan dapat dipahami oleh seluruh karyawan. Penerapan persyaratan Kebijakan Mutu untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 5.2.1. Penetapan Kebijakan Mutu, secara lengkap terdapat pada **Lampiran 3**.



5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu

Proses komunikasi internal antar manajemen, mencakup komunikasi MR/Ketua LPMI dengan Pimpinan Universitas Rektorat, Dekan dan Kaprodi yang dilakukan secara rutin dan non-rutin terkait dengan pelaksanaan penjaminan mutu. Ketua LPMI berperan memastikan proses komunikasi internal diterapkan dalam aktivitas Universitas Agung Podomoro yang berjalan secara efektif dalam sistem manajemen mutu. Proses komunikasi secara langsung diterapkan LPMI melalui pertemuan rapat manajemen, pertemuan antar bidang terkait. Komunikasi internal secara tidak langsung dapat menggunakan media komunikasi, seperti *mobile messenger*, handphone, *internal office memo* (IOM), notulen rapat dan email. Hasil komunikasi langsung yang telah dilakukan dapat dibuktikan dalam bentuk laporan-laporan atau rekaman hasil pertemuan (notulen rapat/minutes of meeting, atau data surat menyurat). Penerapan sistem komunikasi internal ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 5.2.2 Komunikasi Kebijakan Mutu.

Dokumen terkait:

1. SOP Tinjauan Manajemen (SOP-UAP/MRP-06).
2. Form Minutes of Meeting (MoM)

5.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang

Ketua Yayasan Pendidikan Agung Podomoro bersama Rektor Universitas Agung Podomoro (UAP) berperan menetapkan struktur organisasi UAP, sebagai landasan penetapan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) di setiap pemegang jabatan atau fungsi dalam penerapan sistem manajemen mutu. Tugas pokok dan fungsi dari setiap personil yang mengelola, melaksanakan dan memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu tercantum dalam:

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 27 - 74 |

- a. Struktur Organisasi
- b. Uraian Tugas Rektorat dan Manajemen
- c. Kebijakan Operasional, Prosedur Operasional dan Instruksi kerja terkait.

Penerapan tugas pokok, fungsi dan wewenang ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 5.3, Peran Organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang. Penerapan komitmen manajemen secara lengkap dilakukan sesuai dengan Peraturan Rektor Nomor 003/UAP/R/PR/V/2016 tentang Kedudukan, Struktur, Wewenang, Tugas Pokok dan Fungsi di Lingkungan Universitas Agung Podomoro. Struktur organisasi UAP terdapat pada **Lampiran 1**.

5.3.1 Tugas Pokok dan Wewenang Rektor dan Wakil Rektor

Tugas Pokok Rektor adalah:

- a. Menentukan kebijakan umum Universitas berdasarkan kebijakan pemerintah dan badan penyelenggara;
- b. Melaksanakan penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- c. Membina tenaga edukatif, mahasiswa dan tenaga administrasi;
- d. Membina hubungan kerjasama dengan lingkungan Universitas, masyarakat, dan lembaga terkait baik dalam maupun luar negeri;
- e. Menyelenggarakan manajemen administrasi akademik dan non akademik Universitas;
- f. Menyusun Rencana Strategis yang memuat sasaran dan tujuan Universitas yang hendak dicapai dalam jangka waktu 4 (empat) tahun;
- g. Menyusun Rencana Operasional, Program Kerja dan Anggaran tahunan Universitas;



- h. Melaporkan secara berkala kepada badan penyelenggara tentang kemajuan Universitas;
- i. Melaksanakan norma dan tata tertib Universitas.

Wewenang Rektor adalah:

- a. Menjatuhkan sanksi kepada sivitas akademika yang melakukan pelanggaran norma; etika, dan peraturan akademik yang telah ditentukan;
- b. Bertindak keluar atas nama Universitas dalam bidang akademik;
- c. Dengan pertimbangan dan persetujuan tertulis dari Badan Penyelenggara menetapkan Peraturan Universitas atau Keputusan Rektor.

Tugas Pokok Wakil Rektor:

- a. Dalam menjalankan tugasnya, Rektor dapat dibantu oleh sekurang - kurangnya 1 (satu) Wakil Rektor. Apabila terdapat lebih dari 1 (satu) Wakil Rektor, tugas dan tanggung jawab masing - masing Wakil Rektor akan diatur tersendiri oleh Rektor.
- b. Wakil Rektor diangkat dan diberhentikan oleh Badan Penyelenggara setelah mendapat pertimbangan Senat Universitas oleh Rektor.
- c. Wakil Rektor mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawab membantu Rektor dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan dan pengembangan pada bidangnya masing-masing.

Wewenang Wakil Rektor:

- a. Atas nama Rektor mengeluarkan surat keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 29 - 74 |

- b. Atas nama Rektor membuat keputusan bersama antar pimpinan Universitas di lingkungan Universitas.

5.3.2 Tugas Pokok dan Wewenang Senat Universitas

Tugas pokok dan wewenang Senat Universitas adalah:

1. Merumuskan kebijakan akademik dalam rangka pengembangan Universitas.
2. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik dan kecakapan serta kepribadian sivitas akademika.
3. Secara bersama-sama dengan Rektor merumuskan norma penyelenggaraan Universitas.
4. Merumuskan peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan.
5. Menilai pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan dan pertanggung-jawaban Pimpinan Universitas.
6. Memberikan pertimbangan dan persetujuan atas Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas guna mendapatkan persetujuan tertulis dari Badan Penyelenggara.
7. Memberikan pertimbangan kepada Badan Penyelenggara berkenaan dengan calon-calon yang diusulkan untuk diangkat menjadi Rektor atau dosen yang dicalonkan memangku jabatan akademik di atas Lektor.
8. Menegakkan norma-norma yang berlaku bagi civitas akademika.
9. Senat Universitas dengan persetujuan Badan penyelenggara mengukuhkan pemberian gelar Doktor Kehormatan.
10. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Senat Universitas dengan persetujuan tertulis dari Badan Penyelenggara dapat membentuk komisi akademik, komisi norma & etik dan komisi sumber daya manusia dengan tugas dan fungsi:

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 30 - 74 |

- a. Komisi akademik berfungsi mengkaji masalah yang berkaitan dengan pendidikan akademik, penalaran serta pengembangannya;
 - b. Komisi norma & etik berfungsi mengkaji masalah yang berkaitan dengan norma-norma yang berlaku bagi seluruh sivitas akademika;
 - c. Komisi sumber daya manusia berfungsi mengkaji masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia.
11. Masing-masing komisi Senat berfungsi menyusun dan merumuskan konsep pelaksanaan, pengawasan, pelaksanaan dan pengesahan di dalam sidang Senat Universitas.
 12. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya komisi Senat dapat mengundang pihak independen di lingkungan dan/atau di luar universitas untuk memberikan keterangan tentang suatu masalah.

5.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Manajemen Puncak

Manajemen Puncak terdiri dari Rektor, Wakil Rektor, Ketua LPMI, Dekan Fakultas dan Kabiro yang berkomitmen melakukan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Monitoring, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP) sistem manajemen mutu dan meningkatkan efektifitasnya secara berkelanjutan dalam rangka memenuhi persyaratan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, memenuhi peraturan perundang-undangan dan persyaratan lainnya. Tugas pokok Manajemen Puncak, terdiri dari:

- a. Menetapkan dan mensosialisasikan kebijakan mutu UAP
- b. Memastikan terlaksananya Manual Mutu Standar Perguruan Tinggi UAP (SPT UAP) dan Manual Mutu ISO 9001:2015
- c. Memastikan terlaksananya Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) minimal 2 kali dalam setahun

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 31 - 74 |

- d. Memastikan terlaksananya sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien
- e. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan Sasaran Mutu (SARMUT) ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi
- f. Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam proses bisnis organisasi
- g. Memastikan tersedianya sistem manajemen mutu yang berbasis risiko pada setiap unit kerja
- h. Memastikan bahwa sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia
- i. Memastikan terlaksananya Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP).

Dalam pelaksanaannya Manajemen Puncak dibantu oleh Koordinator MR (Management Representative) dan MR masing-masing aras organisasi untuk menjalankan tugas pokoknya.

5.3.4 Tugas Pokok Management Representative (MR)

Management Representative (MR) memiliki tugas pokok:

- a. Mengupayakan agar kegiatan-kegiatan yang dipersyaratkan dan diperlukan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dijalankan dengan baik
- b. Mengumpulkan, mengkoordinasikan dan melaporkan kinerja pencapaian Sasaran Mutu (Sarmut) Universitas Agung Podomoro serta usulan perbaikan kepada Manajemen Puncak, Kaprodi dan Kabag melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).



- c. Mengupayakan peningkatan dan mewujudkan kesadaran serta pengetahuan dosen dan staf tentang pentingnya komitmen terhadap mutu dan kepuasan pelanggan/stakeholders.
- d. Mengembangkan dan mengevaluasi regulasi yang terkait dengan penerapan standarisasi mutu di Universitas Agung Podomoro.

5.3.5 Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Penjaminan Mutu Internal

- a. Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) adalah unit penjamin mutu internal yang bertugas melaksanakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelola Universitas secara konsisten dan berkelanjutan.
- b. LPMI dipimpin oleh seorang Ketua Lembaga dan dibantu oleh para kepala bagian
- c. Mengembangkan dan memfasilitasi terlaksananya Sistem Penjaminan Mutu Universitas Agung Podomoro di setiap program studi dan unit kerja;
- d. Mengembangkan, menyosialisasikan, mengkoordinasikan dan memonitor proses audit mutu internal yang bertujuan untuk menjamin pemenuhan standar mutu;
- e. Mempelajari dan menyosialisasikan hasil monitoring dan evaluasi kegiatan;
- f. Melakukan pendampingan dalam pengajuan instrument akreditasi program studi dan institusi kepada BAN-PT dan Akreditasi Internasional yang bertujuan tercapainya peringkat akreditasi yang terbaik.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 33 - 74 |

6.0. PERENCANAAN

6.1. Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang

6.1.1 Dasar pertimbangan perencanaan sistem manajemen mutu.

Isu (Klausul 4.1) dan persyaratan (Klausul 4.2). Isu-isu bersumber dari internal dan eksternal, sedangkan persyaratan bersumber dari kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem penjaminan mutu. UAP akan menentukan resiko dan peluang yang akan muncul untuk :

- a. memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang dimaksudkan,
- b. meningkatkan pengaruh yang diinginkan,
- c. mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan,
- d. mencapai peningkatan secara berkelanjutan

Tujuan mempelajari resiko dan peluang adalah untuk mencegah atau mengurangi dampak dari resiko yang tidak diinginkan dan melakukan upaya perbaikan berkelanjutan agar memberikan jaminan bahwa sasaran sistem manajemen mutu dapat tercapai.

6.1.2 Organisasi harus merencanakan

UAP juga merencanakan tindakan dalam mengatasi resiko dan peluang, mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektifitasnya. Tindakan-tindakan untuk menangani resiko-resiko dan peluang-peluang harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian produk dan layanan.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 34 - 74 |

Untuk mengatasi risiko UAP dapat menentukan beberapa pilihan yaitu menghindari risiko, mengambil resiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber resiko, mengubah kemungkinan atau konsekuensi, berbagi risiko, atau mempertahankan resiko dengan keputusan.

Peluang dapat menyebabkan adopsi sistem baru, meluncurkan jasa atau produk baru, membuka pasar baru, menangani pelanggan baru, membangun kemitraan dan kerjasama baru, menggunakan teknologi baru dan kemungkinan lainnya untuk mengatasi kebutuhan organisasi atau pelanggan.

Pemenuhan persyaratan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang (merujuk pada Klausul 4.4.1).

Dokumen terkait:

1. Formulir Konteks Organisasi Universitas Agung Podomoro
2. Formulir Evaluasi Program Kerja Berbasis Risiko

6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu

6.2.1 Organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran Mutu ditetapkan pada setiap fungsi, tingkatan dan proses yang relevan pada organisasi UAP. Penetapan nilai kuantitatif Sasaran Mutu dikembangkan berdasarkan Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (SAN DIKTI) dan KPI (*Key Performance Indikator*) yang terkait dengan monitoring dan evaluasi Sasaran Mutu (Lampiran 4).

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan terhadap setiap tahapan aktivitas yang direncanakan dalam program pencapaian Sasaran Mutu. Setiap ketidaksesuaian dari penetapan Sasaran Mutu dari hasil evaluasi data Monitoring

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 35 - 74 |

dan evaluasi, dapat diusulkan melalui Permintaan, Tindakan, Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) terhadap penetapan Sasaran Mutu UAP.

Sasaran Mutu (SARMUT) harus:

- a. Konsisten dengan kebijakan mutu;
- b. Terukur;
- c. Selaras dengan persyaratan-persyaratan yang berlaku;
- d. Selaras dengan upaya pencapaian kesesuaian produk dan layanan serta peningkatan kepuasan pelanggan;
- e. Dipantau;
- f. Dikomunikasikan;
- g. Diperbarui bila diperlukan.

6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai tujuan mutu, organisasi harus menetapkan:

Pada saat merencanakan pencapaian Sasaran Mutu, UAP harus menetapkan:

- a. Tindakan apa yang akan dilakukan;
- b. Sumber daya apa yang akan diperlukan;
- c. Siapa yang bertanggung jawab;
- d. Kapan akan selesai;
- e. Bagaimana hasil akan dievaluasi.

Penetapan tata kelola, waktu dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pencapaian Sasaran Mutu akan diuraikan dalam program pencapaian yang spesifik bagi setiap Sasaran Mutu yang ditetapkan UAP. Penerapan Sasaran Mutu ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu. Komitmen manajemen untuk menetapkan Sasaran Mutu, dibuat sesuai Form Rekaman Sasaran Mutu, seperti pada Lampiran 3 Sasaran Mutu (SARMUT) UAP.



6.3 Perencanaan Terhadap Perubahan

UAP dapat menentukan kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu, seperti perubahan proses, perubahan struktur organisasi, perubahan kebijakan dan lain-lain komponen sistem manajemen mutu. Namun perubahan tersebut harus dilakukan secara terencana.

Perencanaan perubahan harus mempertimbangkan:

- a. Tujuan perubahan dan potensi konsekuensinya;
- b. Integrasi sistem manajemen mutu;
- c. Ketersediaan sumber daya;
- d. Alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.

Pemenuhan persyaratan perencanaan perubahan sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 6.3 Perencanaan terhadap perubahan.

Dokumen terkait:

1. Rencana Strategis UAP Periode Tahun 2014 - 2019.



7.0. PENDUKUNG (SUPPORT)

7.1. Sumber Daya

7.1.1. Umum

UAP menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu, dan secara berkesinambungan memelihara efektifitasnya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan. Komitmen tersebut secara keseluruhan dijabarkan dalam manual mutu ini. Pengelolaan sumber daya ini mencakup penyediaan dan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, lingkungan proses operasional, dan pemantauan dan pengukurannya.

7.1.2. Sumber Daya Manusia

Rektor UAP menetapkan persyaratan penyediaan sumber daya manusia yang berperan dalam penerapan sistem manajemen mutu. Persyaratan tersebut mencakup persyaratan kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu dan menjalankan pelayanan akreditasi dan monitoring dan evaluasi di lingkup UAP. Penyediaan sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan tersebut, secara khusus ditujukan kepada semua personal atau pemegang jabatan/fungsi yang pekerjaannya berpengaruh langsung terhadap mutu produk atau layanan UAP. Penyediaan *job description* (uraian tugas dan tanggung jawab), merupakan informasi lingkup tanggung jawab, tugas pokok dan wewenang suatu jabatan yang telah ditetapkan oleh Rektor.

Untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dan upaya meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, serta kepedulian terhadap sistem manajemen mutu, manajemen menetapkan

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 38 - 74 |

program pelatihan yang dilaksanakan secara *internal training* atau *eksternal training*, serta program pendidikan dalam mengembangkan kompetensi karyawan. Program pelatihan dilaksanakan mencakup kegiatan identifikasi kebutuhan pelatihan, penetapan rencana pelatihan mekanisme pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil pelatihan Karyawan, termasuk dosen dan tenaga kependidikan (tendik).

Evaluasi terhadap hasil pelatihan dilaksanakan guna menilai efektifitas program pelatihan yang ditetapkan, dan sebagai upaya perbaikan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Dokumen terkait:

1. SOP HRD Pelatihan dan Pengembangan (SOP-UAP/HRD-13).
2. SOP Permintaan Kebutuhan Dosen Tetap & Tendik (SOP-UAP/PRD 04)
3. SOP Permintaan Kebutuhan Dosen Part-Time (SOP-UAP/PRD 05)

7.1.3. Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu ini UAP menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan layanan. Penyediaan sarana mencakup penyediaan: Fisik, seperti sarana ruangan perkuliahan, laboratorium, kantor, sarana ruang rapat, ruang pelatihan internal dan sarana kelengkapan administrasi perkantoran (komputer, printer, faksimili, mesin fotocopy, dan lain-lain).

1. Non fisik, seperti penggunaan perangkat lunak sistem kerja (software sistem kerja), jaringan internet dan teknologi informasi.
2. Jasa pendukung penerapan sistem seperti auditorium, kantin, perpustakaan, alat transportasi atau media komunikasi, dan lain-lain.

Dokumen terkait:

1. SOP Perawatan Kantor (SOP-UAP/ADUM-01)
2. SOP Perbaikan Peralatan dan gedung (SOP-UAP/ADUM-12)

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 39 - 74 |

7.1.4. Lingkungan Proses Operasional

Pimpinan UAP menetapkan mekanisme untuk pengelolaan lingkungan proses operasional yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan jasa layanan serta untuk menjamin terciptanya kondisi aktivitas yang peduli terhadap lingkungan yang mengutamakan pelayanan mutu.

Penetapan mekanisme pengelolaan lingkungan proses operasional untuk mencakup adanya, kondisi kerja yang nyaman, penyediaan sarana kenyamanan ruangan kerja (penerangan yang cukup, pendingin ruangan, dan lain-lain), dan penyediaan sarana keselamatan lingkungan.

Dokumen terkait:

1. SOP Perbaikan Peralatan dan Gedung (SOP-UAP/AUM 12)
2. SOP Pemeliharaan Kebersihan Area Bersama (SOP-UAP/AUM 13)

7.1.5. Pemantauan dan Pengukuran

Universitas Agung Podomoro harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian persyaratan produk dan jasa.

Universitas Agung Podomoro harus memastikan sumber daya yang disediakan:

- a. Sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan;
- b. Dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 40 - 74 |

Universitas Agung Podomoro harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian dari tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengukuran Kinerja Dosen (SOP-UAP/HRD-15)
2. SOP Pengukuran Kinerja Tenaga Kependidikan (SOP-UAP/HRD-16)
3. Formulir Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa/EDOM (FM-UAP/QW-5.2-02)
4. Formulir Performance Appraisal/PA (FM-UAP/HRD-15-01 & FM-UAP/HRD-16-01).

7.1.6. Pengetahuan Organisasi (*Organizational Knowledge*)

Pengetahuan organisasi merupakan pengetahuan tentang organisasi baik mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan dan pendokumentasiannya. Setiap pengetahuan organisasi dapat diperoleh dari hasil pelatihan, monitoring evaluasi sistem mutu internal dan hasil evaluasi akreditasi pada program studi yang dapat dijadikan sebagai pengetahuan untuk mengembangkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Materi pelatihan dan laporan hasil kegiatan penjaminan mutu disimpan dengan baik dan didiseminasikan kepada para *stakeholder* melalui portal intranet LPMI yang beralamatkan <http://intranet.podomorouniversity.ac.id>.

7.2. Kompetensi

Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu.

UAP memastikan penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya ditinjau dari kesesuaian pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman, memastikan untuk:



1. Mengidentifikasi kebutuhan kemampuan personel yang kegiatannya memiliki dampak terhadap mutu.
2. Menyediakan pelatihan atau langkah lainnya.
3. Melakukan evaluasi terhadap efektivitas dari tindakan yang dilakukan.
4. Memastikan bahwa semua personel memahami keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka serta bagaimana kontribusinya terhadap Sasaran Mutu (SARMUT).
5. Memelihara catatan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman SDM.

7.3. Kesadaran (Awareness)

UAP memastikan adanya kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan,

- a) LPMI secara aktif mensosialisasikan program peningkatan penjaminan mutu pendidikan kepada *stake holder* di lingkungan UAP baik melalui media cetak, elektronik atau *Official website* UAP.
- b) Memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di UAP harus memahami:
 1. kebijakan mutu,
 2. Sasaran Mutu (SARMUT) yang relevan,
- c) Kontribusi mereka terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja, dan
- d) Implikasi dari tidak sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | |

7.4. Komunikasi

UAP menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan. Komunikasi pelanggan ini mencakup dari mulai penanganan calon pengguna layanan, hingga mendapatkan umpan balik, dari pelanggan, dan menerima klaim dari pelanggan.

Untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan, mendapatkan umpan balik yang sifatnya keluhan atau komplain maupun saran dari pelanggan serta temu pelanggan dengan tatap muka dilakukan melalui :

1. Student Academic Service (SAS) atau melalui media: telepon, email, website.
2. Monitoring ke industri saat mahasiswa ambil magang (*internship*)
3. Gala Dinner bersama orang tua mahasiswa.
4. Dan kegiatan lainnya yang relevan.

7.5. Informasi Terdokumentasi

7.5.1. Umum

Dokumentasi sistem manajemen Mutu yang ditetapkan oleh UAP meliputi:

- 1) Kebijakan Mutu, yaitu kebijakan terdokumentasi yang ditetapkan oleh Rektor UAP dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan (Lampiran 2.)
- 2) Sasaran Mutu (SARMUT) yaitu untuk meningkatkan kinerja atau proses manajemen, yang ditetapkan pada setiap bidang yang relevan, dan disahkan oleh Rektor UAP secara terdokumentasi.
- 3) Manual Mutu (MM), sebagai dokumen yang menjadi Pedoman Top Manajemen atau Ketua LPMI dan Wakil Manajemen untuk menjalankan proses sistem manajemen mutu.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 43 - 74 |

- 4) Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagai dokumen Panduan proses aktivitas manajemen, yang dibutuhkan untuk menjam efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sistem serta proses operasional yang dilaksanakan,
- 5) Instruksi Kerja (IK) sebagai dokumen Panduan untuk melaksanakan aktivitas tahapan kerja suatu proses pekerjaan, dapat berupa petunjuk kerja, bagan alir, standar, peraturan terkait dan kriteria kerja.
- 6) Formulir (FRM) sebagai dokumen yang digunakan untuk mencatat hasil aktivitas/proses yang dilaksanakan dalam bentuk laporan, daftar, jadwal, rencana kerja, gambar, yang kemudian bukti hasil aktivitas/proses tersebut dikenal dengan "catatan/rekaman".

7.5.2. Pembuatan dan Pembaharuan

UAP menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dokumen-dokumen yang menjadi Pedoman kerja dalam penerapan sistem ini termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu.

Pengendalian dokumen meliputi mekanisme Pengesahan dokumen, Peninjauan, Revisi atau pemutakhiran dokumen, Identifikasi dan Status Revisi, Distribusi pada lokasi yang sesuai, serta Penanganan terhadap "Dokumen Kadaluarsa".

Penerapan sistem pengendalian dokumen ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 7.5.3

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Dokumen (SOP-UAP/MRP-01)

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 44 - 74 |

7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi pengendalian rekaman

UAP menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan rekaman (data, gambar, foto, dll) yang menjadi bukti atau informasi penerapan sistem manajemen mutu, termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu. Pengendalian dokumen meliputi mekanisme Pengesahan rekaman, Identifikasi dan Status Rekaman, Distribusi rekaman pada lokasi yang sesuai, Pengelolaan dan pemeliharaan catatan penerapan (*record*), dan penanganan catatan penerapan kadaluarsa".

Pemenuhan persyaratan penetapan pengendalian catatan penerapan sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar Klausul 4.2.4 Pengendalian catatan penerapan SMM ISO 9001:2008 menjadi informasi terdokumentasi sesuai standar ISO 9001:2015 Klausul 7.5.3.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Catatan Penerapan/Record (SOP-UAP/MRP- 02).

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 45 - 74 |

8.0. PELAKSANAAN

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan

UAP mengembangkan perencanaan proses yang diperlukan untuk realisasi kegiatan pelayanan bidang sistem mutu, bidang akreditasi dan bidang monitoring dan evaluasi internal (monev), ditetapkan dengan mempertimbangkan persyaratan proses dan sistem manajemen mutu.

Perencanaan realisasi pelayanan ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan sesuai dengan karakteristik program yang ditetapkan, dan dilaksanakan dalam kondisi terkendali. Dalam merencanakan realisasi produk layanan, UAP menetapkan:

1. Kriteria dan pedoman layanan program penjaminan mutu sistem pendidikan pada perguruan tinggi.
2. Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumentasi, dan penyediaan sumber daya yang spesifik untuk mendukung kegiatan program layanan tersebut.
3. Persyaratan kegiatan yang dapat disepakati pihak yang terlibat
4. Adanya mekanisme verifikasi, pembenaran, pemantauan, inspeksi terhadap layanan yang dihasilkan.
5. Menetapkan mekanisme pencatatan hasil realisasi pelayanan tersebut.

Penerapan sistem perencanaan dan realisasi layanan ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.1

Dokumen terkait:

1. Rencana Strategis Universitas Agung Podomoro tahun 2014-2019
2. Rencana Operasional Tahunan tahun 2017/2018



8.2. Persyaratan Produk dan Jasa

8.2.1. Komunikasi Pelanggan

UAP telah menetapkan dan menerapkan mekanisme pelayanan yang disediakan dan komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan tersebut. Komunikasi pelanggan ini mencakup dari mulai penanganan calon pengguna layanan, hingga mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan menerima klaim dari pelanggan.

Untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan, mendapatkan umpan balik yang sifatnya keluhan atau komplain maupun saran dari pelanggan serta temu pelanggan dengan tatap muka dilakukan melalui :

1. Pelanggan datang langsung
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website.
3. Kuesioner Kepuasan Pelanggan
4. Email.
5. Kotak Saran, dan lain sebagainya.

Penerapan sistem perencanaan dan realisasi layanan ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.1 Komunikasi Pelanggan.

8.2.2. Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa

Guna memastikan proses realisasi pelayanan telah sesuai dengan persyaratan pelanggan, UAP menetapkan semua persyaratan yang relevan terkait dengan keinginan pelanggan. Identifikasi persyaratan pelanggan tersebut mencakup yaitu:

1. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk penyerahan layanan yang dapat diterima,



seperti kesepakatan atau kontrak dengan pelanggan, seperti surat ketetapan dari Fakultas dan Program Studi.

2. Persyaratan yang tidak dinyatakan secara tertulis dari pelanggan, tetapi ada permintaan yang disetujui oleh manajemen UAP dan atau persyaratan spesifik berpengaruh terhadap proses realisasi pelayanan, seperti adanya persyaratan sistem manajemen mutu, persyaratan khusus pelayanan, dan lain-lain.
3. Peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau instansi terkait dengan realisasi pelayanan, seperti peraturan yang berkaitan dengan program akreditasi perguruan tinggi, dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemristek Dikti), Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, dan lain-lain.

Peraturan dan Persyaratan lain yang dianggap relevan oleh UAP, seperti ketetapan yang dikeluarkan oleh pihak Rektorat Universitas Agung Podomoro, atau unit kerja terkait dilingkup Rektorat UAP. Penerapan penetapan persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.2 Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Dokumen (SOP-UAP/MRP-01).

8.2.3. Peninjauan Persyaratan Produk dan Jasa

Guna memastikan hasil layanan yang akan diserahkan kepada pelanggan, UAP menetapkan pengkajian/tinjauan terhadap hasil realisasi layanan dibandingkan dengan persyaratan atau kriteria layanan yang telah ditetapkan dan atau telah disepakati. Pengkajian terhadap persyaratan layanan dilakukan oleh Kepala Bidang pada unit kerja terkait, sebelum penyerahan persetujuan jasa atau produk dapat dilaksanakan.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | |

Tinjauan persyaratan program layanan ini guna memastikan:

1. Persyaratan jasa atau produk yang telah dinyatakan secara jelas dari pelanggan, dan telah dikonfirmasi dan dikomunikasikan kembali, dengan bukti sesuai rekaman yang ditetapkan.
2. Adanya kesepakatan persyaratan kontrak dengan pelanggan, dan apabila terjadi perubahan permintaan, dan atau perbedaan dari kontrak sebelumnya, maka dapat ditinjau kembali.
3. Kemampuan UAP untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan calon pelanggan.

Penerapan tinjauan persyaratan jasa atau produk untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.3 Peninjauan Persyaratan Produk dan Jasa.

8.2.4. Perubahan Persyaratan Produk dan Jasa

UAP akan memastikan apabila terjadi perubahan persyaratan jasa atau produk setelah dicapai kesepakatan pemesanan, maka dokumen yang relevan seharusnya ditambahkan (amandemen kesepakatan) dan dikomunikasikan kepada bidang yang relevan. Komunikasi kepada pelanggan secara efektif berkenaan dengan informasi persyaratan layanan, dan penanganan permintaan pemesanan termasuk jika terjadi perubahan dilaksanakan oleh unit terkait sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

8.3. Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa

8.3.1. Umum

UAP menerapkan mekanisme desain dan pengembangan, baik ketika dimintakan secara khusus oleh pelanggan, maupun ketika dirasakan perlu untuk mengubah pola pelayanan yang telah ada, sesuai peraturan dari



pihak pemangku kepentingan, Institusi pemerintah terkait, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, dll.

Desain dan pengembangan ini sebagai implementasi dari persyaratan klausul 8.3.2 sampai dengan klausul 8.3.6 (Desain dan Pengembangan) ISO 9001:2015 diterapkan pada Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) Universitas Agung Podomoro.

8.4. Proses Pengendalian Penyediaan Produk Dan Jasa Dari Pihak Luar

8.4.1. Umum

UAP menerapkan klausul ini karena terdapat beberapa kebutuhan disediakan oleh pihak luar Universitas untuk memenuhi kebutuhan yang digunakan untuk kegiatan operasional rutin dan no-rutin

8.4.2. Informasi Penyedia Pihak Luar

Universitas Agung Podomoro menetapkan pengendalian yang akan dipakai pada proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal ketika:

1. Produk dan jasa dari penyedia eksternal ditujukan untuk digabungkan ke dalam produk dan jasa organisasi itu sendiri;
2. Produk dan jasa diberikan langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi;
3. Proses atau bagian dari proses disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan organisasi.

Bahan material untuk realisasi program layanan mencakup barang kebutuhan untuk pelaksanaan kegiatan bidang sistem mutu, bidang akreditasi, bidang monitoring dan evaluasi internal, serta layanan sekretariat untuk mendukung program layanan.



Dalam proses pemesanan untuk pembelian barang, Bagian Purchasing UAP berkoordinasi dengan Bagian Administrasi Umum dan Bag. Keuangan. UAP berperan memastikan informasi barang yang dibutuhkan.

Dokumen Terkait:

1. SOP Evaluasi Kinerja Supplier (SOP-UAP/PUR-04)

8.5. PRODUKSI DAN PENYEDIAAN LAYANAN

8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan

Sesuai dengan program layanan UAP, maka proses pengendalian dan validasi layanan, harus dilakukan pada tahapan proses atau sub proses yang memerlukan verifikasi proses dari kegiatan program layanan.

Pemenuhan persyaratan pengendalian dan validasi jasa sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5.1 Pengendalian dan Validasi Penyediaan jasa.

Dokumen terkait:

1. SOP Evaluasi Belajar Mengajar (SOP-UAP/PRD-09)
2. SOP Evaluasi Kurikulum (SOP-UAP/PRD-13).

8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur (*Traceability*)

Pada proses penyediaan program layanan, UAP harus memastikan setiap proses layanan telah sesuai dengan status mampu telusur, persyaratan dan masa layanan, dapat ditelusur informasi jenis layanan, waktu kegiatan, serta status program layanan yang sudah dilaksanakan dan belum dilaksanakan. Identifikasi mampu telusur program layanan mencakup initial jenis dan program layanan, buku panduan mutu, dokumen panduan pendampingan.



Pemenuhan persyaratan identifikasi mampu telusur sistem manajemen mutu, sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5.2 Identifikasi mampu telusur.

Dokumen terkait:

1. SOP Evaluasi Belajar Mengajar (SOP-UAP/PRD-09)
2. SOP Evaluasi Kurikulum (SOP-UAP/PRD-13).

8.5.3 Properti Kepemilikan Pelanggan atau Penyedia Eksternal

Setiap penggunaan barang milik pelanggan, seharusnya dikelola oleh Sekretariat dan bidang yang diberi tanggungjawab untuk menyimpan barang milik pelanggan. Barang milik pelanggan tersebut dapat berupa data isian, dan buku panduan milik pelanggan, dokumen akreditasi.

Pengelolaan barang milik pelanggan harus memenuhi prinsip kehati-hatian, dengan menandai, memverifikasi, melindungi, dan menjaga kepemilikan pelanggan. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan, seharusnya segera diinformasikan kepada pelanggan. Pemenuhan persyaratan barang milik pelanggan pada sistem manajemen mutu sebagai penerapan dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5.3.

8.5.4 Preservasi

UAP menetapkan mekanisme perlindungan layanan yang telah dibuat sebelum disampaikan ke pelanggan. Perlindungan layanan ini mencakup:

1. Menyimpan dan memberi cover bahan-bahan atau buku mutu, buku panduan dan buku hasil monitoring.
2. Menyimpan dan melindungi produk tersebut, dengan memberikan inisial yang unik.



Pemenuhan persyaratan Perlindungan produk pada sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5.4.

8.5.5 Kegiatan Pasca Produk dan Jasa Diterima Oleh Pelanggan

UAP harus memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pelatihan dan pendampingan penyusunan dokumen akreditasi, dokumen sistem mutu dan dokumen monitoring evaluasi internal penjaminan mutu pendidikan di UAP.

Dokumen sistem mutu dan dokumen monitoring evaluasi penjaminan mutu pendidikan di UAP mempertimbangkan:

1. Persyaratan hukum dan peraturan;
2. Konsekuensi yang tidak diinginkan potensial yang terkait dengan produk dan jasa;
3. Sifat, penggunaan dan dimaksudkan seumur hidup produk dan Jasanya;
4. Persyaratan pelanggan;
5. Umpan balik pelanggan.
6. Kegiatan pasca layanan pendampingan akreditasi, sistem mutu dan monev diterima oleh pelanggan diberikan kesempatan program studi, lembaga dan biro mengkonfirmasi dan mengklarifikasi hasil kegiatan penjaminan mutu tersebut.

8.5.6 Pengendalian Perubahan

UAP harus meninjau dan mengontrol perubahan untuk penyediaan layanan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan terus layanan jasa pendampingan penjaminan mutu UAP sudah sesuai dengan persyaratan pelanggan.



UAP harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, otorisasi orang mengenai perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan berdasarkan hasil monitoring & evaluasi (monev).

8.6. Rilis Produk dan Jasa

UAP menerapkan peraturan sesuai dengan ketentuan dari kemenristekdikti, dan akan melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa persyaratan jasa dan produk telah terpenuhi sesuai peraturan yang berlaku. Rilis jasa kepada pelanggan tidak akan dilaksanakan sampai terpenuhinya seluruh aturan main yang ditetapkan oleh pimpinan universitas dan atau badan penyelenggara sesuai dengan RAD (responsibility authority and delegation) yang berlaku.

UAP menyimpan informasi terdokumentasi pada rilis jasa dan produk. Informasi yang didokumentasikan meliputi: a) bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan; b) kemampuan telusur dan otorisasi yang jelas.

8.7. Pengendalian Output Tidak Sesuai

Layanan UAP yang tidak sesuai dengan persyaratan atau permintaan pelanggan, dilakukan identifikasi kriteria program layanan, penanganan layanan yang tidak memenuhi syarat dan melakukan tindakan yang dapat memperbaiki mutu layanan. Hal tersebut untuk mencegah jasa atau produk yang tidak sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh pimpinan universitas. Pemenuhan persyaratan pengendalian jasa atau produk yang tidak sesuai sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.3 Pengendalian produk tidak sesuai.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Produk atau Pelayanan Yang Tidak Sesuai (SOP-UAP/MRP-03).

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 54 - 74 |

9.0. EVALUASI KINERJA

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

9.1.1. Umum

UAP menetapkan mekanisme pemantauan dan pengukuran terhadap jasa dan produk terhadap hasil evaluasinya. Pemantauan dan pengukuran mencakup aktivitas pengambilan dari proses, analisis terhadap hasil evaluasi, hingga tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan sistem manajemen mutu.

Pemantauan dan pengukuran dilakukan untuk memastikan semua aktivitas yang dilaksanakan telah menunjukkan:

- 1) Kesesuaian terhadap persyaratan program layanan.
- 2) Kesesuaian dengan sistem manajemen mutu yang diterapkan.
- 3) Kinerja sistem menunjukkan perbaikan secara berkelanjutan.

Metode pemantauan dan pengukuran ini dapat dilakukan sesuai persyaratan yang telah disepakati, dan untuk perhitungan dan analisis data dapat menggunakan metode observasi sesuai dengan hasil evaluasi atau internal audit yang dilakukan secara berkala.

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan, UAP terus memantau secara aktif informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan. UAP menetapkan metode untuk memperoleh adanya persepsi pelanggan, dengan melalui survey kepuasan pelanggan. Pemantauan dan pengukuran ini merupakan salah satu cara untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 55 - 74 |

Survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dan memperoleh masukan (*feedback*) mengenai kebutuhan dan harapan dari pelanggan saat sekarang, maupun dimasa akan datang.

Pemenuhan persyaratan kepuasan pelanggan pada sistem manajemen mutu, sebagai penerapan dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2. Penerapan persyaratan kepuasan pelanggan.

Dokumen terkait:

1. Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) dilakukan satu kali per semester (SOP-UAP/AKD-18 tentang Pengukuran Kepuasan Pelanggan).
2. Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap sarana prasarana dan layanan mahasiswa oleh Admisi, IT, Perpustakaan dan SAS (*student academic service*).

9.1.3. Analisis dan Evaluasi

Untuk menunjukkan kesesuaian dan efektifitas, UAP berupaya melakukan evaluasi terhadap peluang meningkatkan dan memperbaiki Sistem Manajemen mutu secara berkelanjutan. UAP juga menetapkan, mengumpulkan dan menganalisa data yang berhubungan dengan:

1. Kepuasan pelanggan.
2. Kesesuaian terhadap persyaratan program layanan.
3. Karakteristik dan kecenderungan diterimanya produk atau proses.
4. Hasil evaluasi terhadap pemasok jasa atau mitra kerja.

Data tersebut merupakan data hasil aktivitas pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang relevan, termasuk analisis dari evaluasi secara



kualitatif dan atau kuantitatif untuk melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, serta peningkatan secara berkelanjutan.

Pemenuhan persyaratan analisis data untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 9.1.3.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Produk atau Pelayanan Yang Tidak Sesuai (SOP-UAP/MRP-03).
2. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan (SOP-UAP/AKD-18)
3. Form Kuesioner Survey Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa/EDOM (FM-UAP/AKD-18-01)

9.2. Audit Internal

Audit internal merupakan aktivitas yang dilaksanakan untuk melakukan pemeriksaan dan pemantauan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu dan kesesuaiannya terhadap persyaratan yang telah ditetapkan dan persyaratan standar sistem manajemen mutu, yakni:

- 1) UAP melakukan audit internal pada periode waktu yang konsisten, sesuai program audit yang ditetapkan.
- 2) Sistem manajemen mutu menurut standar ini telah dipenuhi persyaratan kecukupannya.
- 3) Sistem manajemen mutu ini diterapkan dan dipelihara secara efektif, sesuai persyaratan yang berlaku.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 57 - 74 |

Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal yang memiliki kompetensi dan sebagai pihak yang independen, sesuai ketetapan SK Rektor tentang Tim Auditor Internal. Program audit harus direncanakan, dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses dan bidang yang diakses, termasuk mempertimbangkan hasil audit yang telah dilaksanakan. Mekanisme audit internal ini mencakup:

1. Penetapan kriteria audit internal.
2. Penetapan lingkup audit internal.
2. Penetapan frekuensi dan tata waktu periode audit internal.
3. Penetapan metode audit internal ditetapkan.
4. Penetapan kriteria pemilihan auditor internal.
5. Pelaksanaan dan pelaporan hasil audit internal.

Semua hasil proses audit internal harus ditetapkan secara objektif dan transparan, dan dikendalikan hasil rekaman kegiatannya. Dari hasil temuan ketidaksesuaian audit, Tim audit internal bertanggung jawab atas lingkup yang diaudit. Untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian yang ditemukan, telah dipenuhi tindakan perbaikannya, serta status perbaikan telah diverifikasi sesuai mekanisme tindakan koreksi. Pemenuhan persyaratan Audit Internal pada sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 9.2. Audit Internal.

Dokumen terkait:

1. SOP Audit Internal, (SOP-UAP/MRP-04).

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 58 - 74 |

9.3. Tinjauan Manajemen

9.3.1. Umum

Rektor UAP dan Perwakilan Manajemen (MR), melaksanakan pengkajian terhadap hasil atau laporan penerapan sistem manajemen mutu UAP yang telah dilaksanakan. Tinjauan manajemen dilaksanakan setiap periode waktu minimal 2 (dua) kali dalam setahun. Agar memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem yang meningkat secara berkelanjutan.

Tinjauan terhadap Sistem Manajemen Mutu UAP dilaksanakan secara periodik dengan tata waktu dan agenda tinjauan manajemen yang ditetapkan oleh Wakil Manajemen. Tinjauan manajemen ini mencakup penilaian peluang perbaikan dan kebutuhan akan perubahan pada sistem manajemen mutu, termasuk pengkajian dan kemungkinan pemutakhiran kebijakan mutu dan tujuan mutu yang telah ditetapkan. Penerapan sistem Tinjauan Manajemen ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Dokumen terkait:

1. SOP Tinjauan Manajemen (SOP-UAP/MRP-06).

9.3.2. Agenda Tinjauan Manajemen

Manajemen Representative (MR) bertanggung jawab melaksanakan Tinjauan Manajemen yang mencakup:

- a) Status tindakan dari hasil tinjauan manajemen sebelumnya;
- b) Hasil Audit Internal yang lalu
- c) Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- d) Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan pada :

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 59 - 74 |

- 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari stakeholder;
 - 2) sejauh mana Sasaran Mutu (SARMUT) telah dipenuhi;
 - 3) kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa;
 - 4) ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 - 5) pemantauan dan pengukuran hasil;
 - 6) hasil audit internal;
 - 7) kinerja penyedia eksternal;
- e) Kecukupan sumber daya;
 - f) Efektivitas tindakan yang diambil untuk risiko dan peluang (Kalusul 6.1);
 - g) Rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.

9.3.3. Output Tinjauan Manajemen

Output dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Peluang untuk perbaikan;
- b) Kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen mutu;
- c) Sumber daya kebutuhan.
- d) UAP harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.



10.0. PERBAIKAN

10.1. Umum

UAP secara terus-menerus memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu ini melalui evaluasi terhadap :

1. Kebijakan dan tujuan mutu yang telah ditetapkan,
2. Hasil audit (baik internal maupun eksternal),
3. Hasil pemantauan dan pengukuran serta analisa data
4. Tindakan Koreksi, dan Pencegahan yang telah dilakukan
5. Aktivitas tinjauan manajemen dan rekomendasi yang telah ditetapkan

Secara lengkap rekomendasi ini mempertimbangkan hasil tinjauan Manajemen. Dalam rapat tinjauan manajemen, disamping menetapkan Perbaikan Berkelanjutan dan memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.

Layanan UAP yang tidak sesuai dengan persyaratan atau permintaan pelanggan, dilakukan identifikasi kriteria program layanan, penanganan layanan yang tidak memenuhi syarat dan melakukan tindakan yang dapat memperbaiki persyaratan mutu layanan. Hal tersebut untuk mencegah status program layanan yang belum sesuai sampai diterima pelanggan/pengguna jasa UAP.

Pemenuhan persyaratan pengendalian program layanan yang tidak sesuai untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2008 Klausul 8.7 Pengendalian output tidak sesuai

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 61 - 74 |

Secara lengkap mekanisme pengendalian produk tidak sesuai ini dilaksanakan sesuai ***SOP Pengendalian Produk atau Pelayanan Yang Tidak Sesuai (SOP-UAP/MRP-03)***.

10.2. Tindakan Korektif dan Ketidaksesuaian

Pemantauan dan pengukuran proses dilakukan dengan metode yang sesuai dengan persyaratan proses, dilakukan oleh seksi terkait. Pengendalian proses bertujuan untuk menunjukkan kemampuan proses dalam menghasilkan layanan yang sesuai dengan perencanaan, dan persyaratan program layanan yang ditetapkan. Secara skematis pemantauan dan pengukuran proses dapat ditunjukkan dalam Proses Bisnis UAP.

Pengendalian program layanan yang tidak sesuai dengan sistem manajemen mutu mencakup pengendalian proses pada layanan bidang sistem mutu, pengendalian proses layanan akreditasi dan pengendalian proses monitoring dan evaluasi internal.

Hasil pemantauan dan pengukuran proses yang tidak sesuai dengan yang direncanakan atau tidak sesuai dengan persyaratan proses, maka setiap bidang harus melakukan tindakan koreksi untuk menjamin kesesuaian layanan yang dihasilkan. Seluruh proses tindakan korektif akan diregistrasikan di dalam Rencana Mitigasi Risiko seperti yang telah dijelaskan pada Klausul 6.1 tentang Penanganan Risiko dan Peluang.

Selanjutnya dengan pelaksanaan internal audit, Auditor Internal bisa melihat proses ketidaksesuaian yang terjadi dan akan mencatatnya di Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP), **FM-UAP/MR-05.1/00**.



Pemenuhan persyaratan pengendalian proses pada sistem manajemen mutu sebagai penerapan dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 10.2. Prosedur Tindakan Perbaikan.

UAP melakukan pemantauan dan pengukuran karakteristik layanan yang dilakukan pada tahapan tertentu, guna memastikan kesesuaiannya terhadap persyaratan yang ditetapkan dan persyaratan pelanggan yang akan dipenuhi. Penetapan program layanan atau penyerahan layanan kepada pelanggan (internal dan atau eksternal), harus memenuhi persyaratan yang disepakati dengan pelanggan, kecuali kalau telah disetujui oleh pihak yang terkait antara internal UAP dan dengan pihak pelanggan.

Bukti yang menunjukkan kesesuaian produk dan telah disetujui pelanggan, dikendalikan sesuai pengendalian rekaman. Pemenuhan persyaratan pengendalian proses pada sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015, Klausul 8.2.4. Pengendalian Produk.

10.3. Perbaikan Berkelanjutan

UAP secara terus-menerus memperbaiki efektivitas sistem manajemen mutu ini melalui evaluasi terhadap:

1. Kebijakan dan tujuan mutu yang telah ditetapkan,
2. Hasil audit (baik internal maupun eksternal),
3. Hasil pemantauan dan pengukuran serta analisa data
4. Tindakan Koreksi, dan Pencegahan yang telah dilakukan
5. Aktivitas tinjauan manajemen dan rekomendasi yang telah ditetapkan.

Secara lengkap rekomendasi ini mempertimbangkan hasil Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Dalam rapat tinjauan manajemen, di samping



menetapkan perbaikan berkelanjutan dan memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.

UAP melakukan tindakan koreksi terhadap ketidaksesuaian yang terjadi, termasuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian. Tindakan koreksi harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi.

Tindakan perbaikan didapatkan dari hasil ketidaksesuaian saat pemantauan dan pengukuran proses, Layanan dan persepsi kepuasan pelanggan, hasil semua ketidaksesuaian saat internal audit, dan hasil rekomendasi tinjauan manajemen.

Mekanisme tindakan perbaikan harus mencakup:

1. Identifikasi dan evaluasi ketidaksesuaian yang terjadi
2. Penetapan akar penyebab ketidaksesuaian ,
3. Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang kembali.
4. Penilaian terhadap rekaman hasil tindakan yang dilakukan.
5. Mengevaluasi efektivitas tindakan koreksi yang telah dilakukan.

Pemenuhan persyaratan tindakan perbaikan untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015, Klausul 8.5.2. Tindakan Perbaikan. Secara lengkap mekanisme analisis data ini dilaksanakan sesuai **SOP Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan (SOP- UAP/MRP-05)**.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | Tipe Dokumen: Manual | No.: MM-UAP/MRP-01.02 |
| | MANUAL MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO | Halaman : 66 - 74 |

Lampiran 3: Kebijakan Mutu UAP

KEBIJAKAN MUTU UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO

Universitas Agung Podomoro (UAP) berkomitmen menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas melalui experiential learning dan laboratorium organik untuk mewujudkan visi dan misi UAP serta memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pendidikan tinggi nasional. Guna melaksanakan tugas tersebut Rektor dan seluruh jajaran manajemen UAP berkomitmen untuk:

1. Menyediakan pendidikan berkualitas internasional dengan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan dan menghasilkan lulusan yang berjiwa kewirausahaan.
2. Melakukan Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP) yang berkelanjutan dari sistem manajemen mutu sesuai Standar Perguruan Tinggi UAP (SPT UAP) dan Standar ISO 9001:2015.

Kebijakan mutu ini agar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh Pimpinan puncak, manajemen dan staf UAP dan dimonitor/dievaluasi implementasinya sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Renop) UAP, serta menjunjung tinggi nilai-nilai:

1. Harmonis
2. Tangguh
3. Bermutu
4. Ramah Lingkungan

**Lampiran 3: Sasaran Mutu**

Sasaran Mutu (Sarmut) Universitas Agung Podomoro ini merupakan sasaran dari penerapan sistem manajemen mutu dan sebagai indikator keberhasilan pelaksanaan program layanannya yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Universitas Agung Podomoro. Terdapat 13 Sasaran Mutu yang merupakan tolok ukur pencapaian kinerja mutu dari setiap unit kerja, yang terdiri dari:

1. Administrasi Akademik
2. Administrasi Umum
3. HRD
4. IT
5. Kemahasiswaan
6. Kerjasama
7. Marketing
8. Penelitian
9. Pengabdian Kepada Masyarakat
10. Program Studi
11. Purchasing
12. Perpustakaan
13. Keuangan

1. Bidang Administrasi Akademik

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|---|-----------|
| 1 | Ketepatan waktu Dosen dalam menyerahkan soal ujian | 100% |
| 2 | Ketepatan waktu Dosen dalam menyerahkan nilai akhir | 100% |

**2. Bidang Administrasi Umum**

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|--|
| 1 | Adminstrasi Umum memastikan respon terhadap komplain sarana dan prasarana dengan kategori: a. Material. b. Non-Material. | maks 3 hari kerja maks 1 hari kerja |
| 2 | Index kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana | minimal 3.0 dari skala 5.0. |

3. Bidang HRD

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Meningkatkan jumlah Dosen Tetap yang memiliki Jenjang Jabatan Akademik/Sertifikasi Profesi | minimal 33% |
| 2 | HRD melakukan proses rekrutmen karyawan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan | minimal 70 |
| 3 | HRD memastikan KPI (key performance indicator) karyawan | minimal 3.0 dari skala 5.0 |

4. Bidang IT

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|------------|
| 1 | Menekan tingkat komplain jaringan Wifi per bulan | Maks 5X |
| 2 | Meningkatkan time respon penanganan keluhan IT | Maks 2 Jam |

**5. Bidang Kemahasiswaan**

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Meningkatkan jumlah penghargaan atas prestasi mahasiswa dalam bidang nalar, bakat, minat tingkat Lokal/Nasional per tahun | minimal 2 mahasiswa |
| 2 | Masa tunggu kerja pertama lulusan | kurang dari 3 bulan |
| 3 | Meningkatkan jumlah lulusan bekerja sesuai dengan bidangnya | minimal 50% |
| 4 | Meningkatkan layanan mahasiswa, contoh: bimbingan/konseling; ekstra kurikuler; pembinaan soft skill; beasiswa, layanan kesehatan. | minimal 5 jenis layanan |

6. Bidang Kerjasama

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|---|--------------------------|
| 1 | Membina hubungan kerja sama dengan perguruan tinggi/industri baik dalam dan luar negeri yang bereputasi | Minimal 2 PT/industri |

7. Bidang Marketing

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|-----------|
| 1 | Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru dari tahun sebelumnya | 30% |
| 2 | Rasio mahasiswa baru yang registrasi | 95% |

**8. Bidang Penelitian**

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|---|-------------------|
| 1 | Meningkatkan keterlibatan mahasiswa yang melakukan tugas akhir dalam penelitian dosen | minimal 20% |
| 2 | Meningkatkan jumlah artikel ilmiah yang dihasilkan oleh dosen tetap per tahun. | minimal 2 artikel |
| 3 | Universitas menerbitkan jurnal ilmiah per tahun | 1 jurnal ilmiah |

9. Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|---|-------------|
| 1 | Meningkatkan keterlibatan mahasiswa secara penuh dan diberi tanggung jawab dalam kegiatan pengabdian Masyarakat | Minimal 10% |
| 2 | Meningkatkan jumlah Dosen Tetap terlibat di dalam pengabdian kepada masyarakat | Minimal 75% |

10. Program Studi

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|-----------|
| 1 | Menekan jumlah mahasiswa yang mengundurkan diri Maksimal | 10% |
| 2 | Meningkatkan jumlah mahasiswa lulus tepat waktu | 70% |
| 3 | Meningkatkan rata-rata IPK mahasiswa dengan target minimal | 2,75 |
| 4 | Meningkatkan Index kepuasan Mahasiswa terhadap dosen minimal | 3,75 |
| 5 | Meningkatkan kehadiran dosen dalam mengajar | 100% |



| | | |
|---|---|---------|
| 6 | Meningkatkan jumlah dosen sebagai pembicara/ narasumber/penyaji dalam kegiatan Seminar Ilmiah/ Lokakarya/Workshop per tahun | 3 orang |
| 7 | Meningkatkan penyelenggaraan kegiatan ilmiah per tahun | 2 kali |

11. Bidang Purchasing

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|------------------------------|
| 1 | Memenuhi permintaan barang/jasa sesuai spesifikasi yang diminta oleh unit kerja | 80% |
| 2 | Waktu pembuatan PO/SPK barang/jasa rutin (kecuali buku) | kurang dari 7 hari kerja |
| 3 | Waktu pembuatan PO/SPK barang/jasa non-rutin (kecuali buku atau barang indent) | kurang dari 14 hari kerja |

12. Bidang Perpustakaan

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|--|
| 1 | Meningkatkan jumlah buku sejak berdirinya prodi | 400 judul dalam 3 tahun |
| 2 | Meningkatkan jumlah pengunjung pustaka per tahun | Minimal 10% dari total mahasiswa |

13. Bidang Keuangan

| No | Sasaran Mutu | Indikator |
|----|--|-----------|
| 1 | Kelengkapan dokumen dalam pengajuan pembayaran | 100% |

**Lampiran 5. Matriks Standar ISO9001:2015**

| NO. KLAUSUL | ISI KLAUSUL | KETERANGAN |
|-------------|---|------------|
| 4 | KONTEKS ORGANISASI | |
| 4.1 | Memahami Organisasi dan Konteksnya | |
| 4.2 | Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan | |
| 4.3 | Menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu | |
| 4.4 | Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya | |
| 5 | KEPEMIMPINAN | |
| 5.1 | Kepemimpinan dan Komitmen | |
| | 5.1.1 Umum | |
| | 5.1.2 Fokus kepada pelanggan | |
| 5.2 | Kebijakan | |
| | 5.2.1 Menetapkan kebijakan mutu | |
| | 5.2.2 Komunikasi Kebijakan mutu | |
| 5.3 | Peran Organisasi, tanggung jawab dan otoritas | |
| 6 | PERENCANAAN | |
| 6.1 | Tindakan untuk menangani risiko dan peluang | |
| 6.2 | Sasaran Mutu (SARMUT) dan perencanaan untuk mencapainya | |
| 6.3 | Perencanaan perubahan | |
| 7 | PENDUKUNG | |
| 7.1 | Sumberdaya | |
| | 7.1.1 Umum | |
| | 7.1.2 Orang | |
| | 7.1.3 Infrastruktur | |
| | 7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses | |
| | 7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya | |
| | 7.1.6 Pengetahuan Organisasi | |
| 7.2 | Kompetensi | |
| 7.3 | Kesadaran | |
| 7.4 | Komunikasi | |
| 7.5 | Informasi terdokumentasi | |
| | 7.5.1 Umum | |
| | 7.5.2 Membuat dan memperbarui | |



| | | | | |
|---|-----|-------|---|--|
| | | 7.5.3 | Pengendalian informasi terdokumentasi | |
| 8 | | | OPERASIONAL | |
| | 8.1 | | Perencanaan dan pengendalian operasional | |
| | 8.2 | | Persyaratan untuk produk dan jasa | |
| | | 8.2.1 | Komunikasi dengan pelanggan | |
| | | 8.2.2 | Penentuan persyaratan untuk produk dan jasa | |
| | | 8.2.3 | Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan jasa | |
| | | 8.2.4 | Perubahan persyaratan untuk produk dan jasa | |
| | 8.3 | | Desain dan pengembangan produk dan jasa | |
| | | 8.3.1 | Umum | |
| | | 8.3.2 | Perencanaan desain dan pengembangan | |
| | | 8.3.3 | Desain dan pengembangan Input | |
| | | 8.3.4 | Pengendalian desain dan pengembangan | |
| | | 8.3.5 | Output desain dan pengembangan | |
| | | 8.3.6 | Perubahan desain dan pengembangan | |
| | 8.4 | | Pengendalian produk dan jasa eksternal yang disediakan | |
| | | 8.4.1 | Umum | |
| | | 8.4.2 | Jenis dan tingkat pengendalian | |
| | | 8.4.3 | Informasi untuk penyedia eksternal | |
| | 8.5 | | Produksi dan penyediaan jasa | |
| | | 8.5.1 | Pengendalian produksi dan penyediaan jasa | |
| | | 8.5.2 | Identifikasi dan Penelusuran | |
| | | 8.5.3 | Barang milik pelanggan atau penyedia eksternal | |
| | | 8.5.4 | Perlindungan | |
| | | 8.5.5 | Kegiatan pasca Penyelesaian (<i>Delivery</i>) | |
| | | 8.5.6 | Kendali atas perubahan | |
| | 8.6 | | Pelepasan atas produk dan jasa | |
| | 8.7 | | Kendali atas output yang tidak sesuai | |
| | | 8.7.1 | Organisasi harus memastikan output yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak disengaja. | |
| | | 8.7.2 | Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi | |
| 9 | | | EVALUASI KINERJA | |
| | 9.1 | | Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi | |

**MANUAL MUTU
UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO**

| | | | |
|-----|-------|--|--|
| | 9.1.1 | Umum | |
| | 9.1.2 | Kepuasan pelanggan | |
| | 9.1.3 | Analisis dan evaluasi | |
| 9.2 | | Audit Internal | |
| 9.3 | | Tinjauan Manajemen | |
| 10 | | PENINGKATAN | |
| | 10.1 | Umum | |
| | 10.2 | Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan (<i>Nonconformity and Corrective Action</i>) | |
| | 10.3 | Peningkatan Berkelanjutan (<i>Continual improvement</i>) | |