



# **MANUAL MUTU**

## **UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Dokumen Manual Mutu yang disimpan dalam arsip UAJY adalah sah, bilamana dokumen ini disalin statusnya menjadi *uncontrol copy***



# PENETAPAN

## ISI MANUAL MUTU

Dokumen Manual Mutu Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) ini, yang selanjutnya akan disebut Manual Mutu, memuat kebijakan umum Sistem Manajemen Mutu (SMM) Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di UAJY. Dokumen ini merupakan dokumen utama yang digunakan sebagai acuan bagi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pencapaian sasaran mutu dan dokumen yang ada di bawahnya sesuai dengan Standar Internasional SMM ISO 9001:2008.

Kebijakan umum SMM Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan UAJY ini diuraikan sesuai dengan struktur elemen-elemen dalam ISO 9001:2008, yang garis besarnya adalah:

- 1) Lingkup.
- 2) Acuan Normatif.
- 3) Istilah dan Definisi Kunci.
- 4) Sistem Manajemen Mutu.
- 5) Tanggung Jawab Manajemen.
- 6) Manajemen Sumber Daya.
- 7) Realisasi Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan.
- 8) Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan.

Dokumen Manual Mutu dilengkapi dengan Peta Proses Bisnis UAJY, Matriks Hubungan Antara Standar ISO 9001:2008 dengan unit-unit di UAJY dan Prosedur Sistem Mutu, Rencana Mutu, serta Struktur Organisasi UAJY.

## LINGKUP DAN PENGECUALIAN IMPLEMENTASI

Implementasi SMM Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di UAJY menurut Standar Internasional SMM ISO 9001:2008 dimulai pada tahun 2009 dan mencakup:

- 1) Program Studi Ilmu Hukum (Fakultas Hukum).
- 2) Program Studi Arsitektur (Fakultas Teknik).
- 3) Program Studi Teknik Sipil (Fakultas Teknik).
- 4) Program Studi Teknik Industri (Fakultas Teknologi Industri).
- 5) Program Studi Teknik Informatika (Fakultas Teknologi Industri).
- 6) Program Studi Akuntansi (Fakultas Ekonomi)
- 7) Program Studi Ilmu Ekonomi (Fakultas Ekonomi)
- 8) Program Studi Manajemen (Fakultas Ekonomi)
- 9) Program Studi Ilmu Komunikasi (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)
- 10) Program Studi Sosiologi (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)
- 11) Program Studi Ilmu Biologi (Fakultas Teknobiologi)
- 12) Program Pascasarjana

Serta semua unit pendukung.

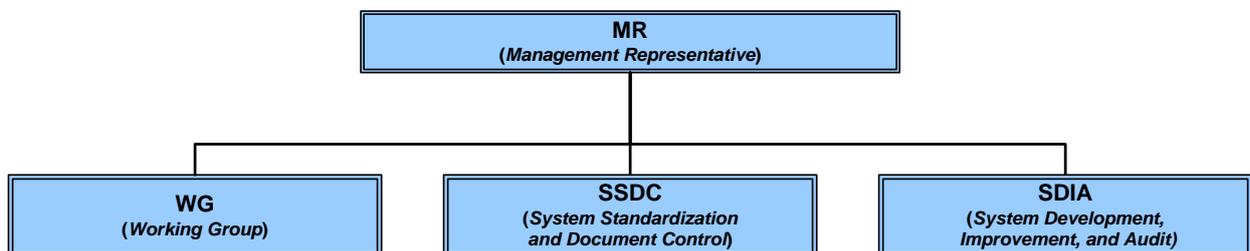
## PENGELOLA SISTEM MANAJEMEN MUTU UAJY



Implementasi SMM Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta menurut Standar Internasional SMM ISO 9001:2008 dikelola oleh seorang *Management Representative* (MR), dibantu oleh seorang pengelola *System Development, Improvement, and Audit* (SDIA), seorang pengelola *System Standardization and Document Control* (SSDC), serta seorang koordinator *Working Group*, dengan ketentuan:

- 1) Fungsi MR dijalankan oleh Kepala Kantor Pengembangan dan Peningkatan Mutu Akademik (KP2MA).
- 2) Fungsi SDIA dijalankan oleh Wakil Kepala KP2MA Bidang Penjaminan Mutu Akademik.
- 3) Fungsi SSDC dijalankan oleh Wakil Kepala KP2MA Bidang Monitoring dan Evaluasi.
- 4) Fungsi Koordinator *Working Group* dijalankan oleh Wakil Kepala KP2MA Bidang Pengembangan Pembelajaran.

## STRUKTUR ISO UAJY



Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
<i>TTD</i>	<i>TTD</i>	<i>TTD</i>
Kepala KP2MA	Management Representative	Rektor

## DAFTAR ISI



PENETAPAN	2
DAFTAR ISI	4
PROFIL INSTITUSI	5
VISI, MISI, DAN TUJUAN	7
KEBIJAKAN DAN SASARAN MUTU	8
DAFTAR PEMEGANG DOKUMEN MANUAL MUTU	9
MANUAL MUTU UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	10
1. LINGKUP	10
2. ACUAN NORMATIF	10
3. ISTILAH DAN DEFINISI KUNCI	10
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	12
4.1. Persyaratan Umum	12
4.2. Persyaratan Umum Dokumentasi	13
4.3. Pengendalian Dokumen	14
4.4. Pengendalian Rekaman Mutu	14
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	14
5.1. Komitmen Manajemen	14
5.2. Fokus pada Pelanggan	14
5.3. Kebijakan Mutu	15
5.4. Perencanaan Mutu	15
5.5. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	15
5.6. Tinjauan Manajemen	16
6. MANAJEMEN SUMBER DAYA	17
6.1. Penyediaan Sumber Daya	17
6.2. Sumber Daya Manusia	17
6.3. Prasarana	17
6.4. Lingkungan Kerja dan Suasana Akademis	17
7. REALISASI PENYELENGGARAAN DAN PENGELOLAAN PENDIDIKAN	18
7.1. Perencanaan Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi	18
7.2. Proses yang Berkaitan dengan Mahasiswa Baru	18
7.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum	19
7.4. Pengadaan	20
7.5. Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan	21
7.6. Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran	22
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN	22
8.1. Umum	22
8.2. Pemantauan dan Pengukuran	22
8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	23
8.4. Analisis Data	23
8.5. Peningkatan	23
LAMPIRAN	
1. PETA PROSES BISNIS UAJY	002-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009
2. HUBUNGAN KLAUSUL ISO 9001:2008 DENGAN UNIT-UNIT DI UAJY	003-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009
3. HUBUNGAN KLAUSUL ISO 9001:2008 DENGAN PROSEDUR MUTU	004-QSM/KP2MA-UAJY/31-III/2009
4. RENCANA MUTU UAJY	005-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009
5. STRUKTUR ORGANISASI UAJY	006-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009



## PROFIL INSTITUSI

### SEJARAH SINGKAT UAJY

UAJY adalah universitas yang didirikan pada tanggal 27 September 1965 oleh Ikatan Sarjana Katolik (ISKAT) Cabang Yogyakarta melalui Badan Hukum Yayasan Slamet Rijadi dengan panitia perintis yang anggota-anggotanya terdiri dari Prof. R.A. Suhardi, S.H., A. Soetijoso, S.H, Drs. A.J. Liem Sioe Siet, Prof. Drs. Oey Liang Lee, dan Dr. L. Soekoto, S.J., dengan dukungan Sri Sultan Hamengku Buwono IX selaku Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Mashoeri, S.H.

Pada waktu didirikan universitas ini bernama Universitas Katolik Atma Jaya Cabang Yogyakarta, sebagai cabang dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya yang berpusat di Jakarta. Pada tanggal 31 Agustus 1973 universitas ini menjadi institusi mandiri bernama Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan berkedudukan di Yogyakarta.

### PROGRAM PEMBELAJARAN

UAJY memiliki enam fakultas yang terdiri dari sebelas program studi strata satu dan lima program studi strata dua. Jumlah mahasiswa UAJY berkisar 9.000 orang dan dosen tetap berkisar 260 orang dengan rincian sekitar 17% bergelar doktor, 78% bergelar master, dan 5% bergelar sarjana.

#### 1. Program Studi Strata Satu

- a) Fakultas Ekonomi: Program Studi Akuntansi, Program Studi Manajemen, dan Program Studi Ilmu Ekonomi.
- b) Fakultas Hukum: Program Studi Ilmu Hukum.
- c) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik: Program Studi Ilmu Komunikasi dan Program Studi Sosiologi.
- d) Fakultas Teknobiologi: Program Studi Biologi.
- e) Fakultas Teknik: Program Studi Arsitektur dan Program Studi Teknik Sipil.
- f) Fakultas Teknologi Industri: Program Studi Teknik Industri dan Program Studi Teknik Informatika.

#### 2. Program Studi Strata Dua

- a) Magister Manajemen.
- b) Magister Teknik Sipil.
- c) Magister Hukum.
- d) Magister Teknik Informatika.
- e) Magister Arsitektur.

### PROGRAM PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

Dengan pengelolaan LPPM, UAJY melakukan kegiatan penelitian untuk pengembangan pengetahuan dan pemberdayaan masyarakat dengan dukungan para dosen sesuai latar belakang akademiknya. Di samping itu LPPM juga mengadakan seminar dan lokakarya, mendanai penelitian, dan mengelola usaha mendapatkan dana hibah penelitian dari luar UAJY. LPPM menginisiasi, merencanakan dan melaksanakan proyek riset kompetitif baik yang bersifat penelitian dasar, penelitian institusional, maupun penelitian masyarakat, didukung oleh empat pusat studi yang dikelolanya yaitu Pusat Studi Kewirausahaan (PUSWIRA), Pusat Studi Hak Asasi Manusia (PSHD), Pusat Studi Energi (PSE), Pusat Studi Kawasan Indonesia Timur (PUSKIT). LPPM juga memiliki Sub-unit Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) untuk memperkenalkan dan membantu pengurusan hak paten baik bagi pihak internal universitas maupun bagi masyarakat.

LPPM UAJY juga melaksanakan program pengabdian pada masyarakat yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Target kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah masyarakat di daerah-daerah yang masih tertinggal. Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini merupakan wujud dari komitmen UAJY yang dilandasi oleh visi dan misi UAJY untuk memberdayakan pihak yang miskin dan tidak berdaya.



Kegiatan pengabdian pada masyarakat juga dilakukan oleh PBKH (Pusat Bantuan dan Konsultasi Hukum), PPKT (Pusat Perencanaan dan Konstruksi Teknik), PPM (Pusat Pengembangan Manajemen), dan PKT (Pusat Konsultasi Teknologi), serta melalui peran individual dari para dosen, karyawan, dan mahasiswa.

### PROGRAM PENJAMINAN MUTU AKADEMIK

Untuk mempertahankan posisi kompetitifnya, UAJY mengembangkan suatu sistem penjaminan mutu akademik. Sistem penjaminan mutu akademik dikelola oleh Kantor Pengembangan dan Peningkatan Mutu Akademik (KP2MA). Standar mutu dikembangkan untuk memenuhi standar mutu nasional yaitu Standar Nasional Pendidikan menurut PP RI No. 19/2005 dan standar dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), serta untuk mengikuti standar mutu internasional seperti ISO 9001:2008 dan standar mutu dari *Asian University Network*.

### MANAJEMEN UNIVERSITAS

UAJY dipimpin oleh seorang Rektor dengan tiga orang Wakil Rektor yaitu:

- a) Wakil Rektor I, yang menangani Bidang Akademik, Riset, Pengabdian pada Masyarakat, dan Sistem Informasi
- b) Wakil Rektor II, yang menangani Bidang Administrasi, SDM, Keuangan, serta Sarana dan Prasarana
- c) Wakil Rektor III, yang menangani Bidang Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama, dan Promosi

Untuk menunjang kelancaran dan koordinasi antar bidang, Rektorat dibantu oleh Kantor Humas, Sekretariat, dan Protokol (KHSP).

Untuk mendukung pelaksanaan program akademik, UAJY memiliki unit-unit penunjang yang terdiri dari:

#### 1. Penunjang Akademik

- a) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- b) Kantor Pengembangan dan Peningkatan Mutu Akademik (KP2MA).
- c) Perpustakaan.
- d) Kantor Pelatihan Bahasa dan Budaya (KPBB).

#### 2. Penunjang Universitas

- a) Kantor Sistem Informasi (KSI).
- b) Kantor Sumber Daya Manusia (KSDM).
- c) Kantor Pengelolaan Sarana dan Prasarana (KPSP)
- d) Kantor Kerjasama dan Promosi (KKP).
- e) Kantor Kemahasiswaan, Alumni, dan *Campus Ministry* (KKACM).

#### 3. Pelaksana Administrasi

- a) Kantor Keuangan (KKEU).
- b) Kantor Admisi dan Akademik (KAA).



## VISI, MISI, DAN TUJUAN

(Sesuai dengan yang tercantum dalam Statuta 2009 Universitas Atma Jaya Yogyakarta)

### VISI

Menjadi komunitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang berjiwa unggul, humanis, dan inklusif, serta mampu memberikan sumbangan pada kualitas kehidupan yang lebih baik melalui pelayanan dalam cahaya kebenaran.

### MISI

Memberikan sumbangan pada peningkatan dan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan ketrampilan profesional yang bermanfaat bagi martabat manusia melalui karya yang unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat dengan semangat pelayanan dalam cahaya kebenaran.

### TUJUAN

Menumbuh-kembangkan komunitas akademik secara cermat dan kritis dalam rangka membantu melindungi, meningkatkan harkat dan martabat manusia serta warisan budaya melalui pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat dan berbagai pelayanan lain yang diberikan kepada komunitas setempat, nasional dan internasional dengan semangat pelayanan dalam cahaya kebenaran.

### NILAI INTI

Unggul  
Inklusif  
Humanis  
Integritas  
Pelayanan  
Kebenaran



## KEBIJAKAN DAN SASARAN MUTU UAJY

### KEBIJAKAN MUTU

Kami, seluruh pengelola UAJY berkomitmen untuk:

- 1) Memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan;
- 2) Meningkatkan mutu kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkesinambungan di tingkat nasional maupun internasional;
- 3) Berperan aktif dalam perbaikan mutu pelayanan di seluruh unit di UAJY;
- 4) Mengembangkan lingkungan yang mendukung suasana belajar bagi para mahasiswa, dosen, dan semua pihak yang berkepentingan; dan
- 5) Menyelenggarakan proses bisnis (manajemen) internal secara efisien dan efektif.

### SASARAN MUTU

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, sasaran yang harus dicapai adalah:

- 1) Mempertahankan akreditasi di tingkat nasional semua program studi sarjana pada peringkat A sejak 2015;
- 2) Mencapai akreditasi tingkat Internasional minimal 6 untuk prodi yang telah terakreditasi A pada tingkat nasional (EM, EA, TS, TA, TI dan TF) paling lama pada akhir tahun anggaran (TA) 2022/23;
- 3) Mencapai akreditasi A di tingkat nasional semua program studi Pascasarjana pada peringkat A sampai dengan akhir TA 2022/23;
- 4) Akreditasi institusi mencapai peringkat A sebelum tahun 2022/23;
- 5) Mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2008 (2015) untuk semua unit di UAJY sampai dengan akhir TA 2022/23;
- 6) Memiliki dosen tetap yang bergelar doctor sebesar 30% dari total dosen tetap pada akhir TA 2022/23;
- 7) Memiliki dosen tetap yang berjabatan akademik profesor sebesar 20% dari total dosen tetap pada akhir TA 2022/23;
- 8) Efisiensi anggaran bersama sampai dengan di bawah 30% dari total anggaran belanja tahunan sebelum akhir TA 2022/23;
- 9) Peningkatan pendapatan non-konvensional (sumbangan dari perusahaan, pemerintah, dan instansi lainnya, termasuk hibah institusional, hibah penelitian, dan hibah pengabdian pada masyarakat) sampai dengan 20% dari total anggaran pendapatan tahunan sebelum akhir tahun 2022/23; dan
- 10) Pendirian masing-masing dua prodi baru untuk Sarjana ( S<sub>1</sub> ), Magister ( S<sub>2</sub> ), dan Doktor ( S<sub>3</sub> ) sampai akhir TA 2016/17.

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
<i>TTD</i>	<i>TTD</i>	<i>TTD</i>
Kepala KP2MA	Management Representative	Rektor



## DAFTAR PEMEGANG DOKUMEN MANUAL MUTU

Sebagai dokumen utama yang menjadi acuan dalam Manajemen Mutu Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di UAJY, dokumen Manual Mutu ini didistribusikan kepada pihak-pihak sebagai berikut.

No.	Pihak Pemegang Dokumen	Salinan ke-
1.	Yayasan Slamet Rijadi	1
2.	Rektor	2
3.	Wakil Rektor Bidang Akademik, Riset, Pengabdian pada Masyarakat, dan Sistem Informasi	3
4.	Wakil Rektor Bidang Administrasi, SDM, Keuangan, serta Sarana dan Prasarana	4
5.	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama, dan Promosi	5
6.	Kepala Kantor Humas, Sekretariat, dan Protokol	6
7.	Dekan Fakultas Ekonomi	7
8.	Dekan Fakultas Hukum	8
9.	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	9
10.	Dekan Fakultas Teknik	10
11.	Dekan Fakultas Teknobiologi	11
12.	Dekan Fakultas Teknologi Industri	12
13.	Direktur Pascasarjana	13
14.	Wakil Dekan I Fakultas Hukum	14
15.	Wakil Dekan I Fakultas Teknobiologi	15
16.	Ketua Program Studi Akuntansi	16
17.	Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi	17
18.	Ketua Program Studi Manajemen	18
19.	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	19
20.	Ketua Program Studi Sosiologi	20
21.	Ketua Program Studi Arsitektur	21
22.	Ketua Program Studi Teknik Sipil	22
23.	Ketua Program Studi Teknik Industri	23
24.	Ketua Program Studi Teknik Informatika	24
25.	Ketua Program Studi Magister Manajemen	25
26.	Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum	26
27.	Ketua Program Studi Magister Arsitektur	27
28.	Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil	28
29.	Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika	29
30.	Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat	30
31.	Kepala Kantor Pengembangan dan Peningkatan Mutu Akademik	31
32.	Kepala Perpustakaan	32
33.	Kepala Kantor Pelatihan Bahasa dan Budaya	33
34.	Kepala Kantor Keuangan	34
35.	Kepala Kantor Admisi dan Akademik	35
36.	Kepala Kantor Sistem Informasi	36
37.	Kepala Kantor Sumber Daya Manusia	37
38.	Kepala Kantor Pengelolaan Sarana dan Prasarana	38
39.	Kepala Kantor Kerjasama dan Promosi	39
40.	Kepala Kantor Kemahasiswaan, Alumni, dan <i>Campus Ministry</i>	40
41.	<i>Management Representative</i>	41
42.	<i>System Development, Improvement, and Audit Officer</i>	42
43.	<i>System Standardization and Document Controller</i>	43



# MANUAL MUTU UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## 1. LINGKUP

### 1.1. Umum.

Manual Mutu ini memuat kebijakan umum Sistem Manajemen Mutu (SMM) Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di UAJY dan menggambarkan komitmen UAJY dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008. Manual Mutu ini selaras dengan kebijakan-kebijakan yang tertuang pada Statuta UAJY yang menetapkan visi, misi, dan tujuan UAJY, serta Rencana Lima Tahun (RENATA) UAJY.

### 1.2. Penerapan dan Pengecualian.

Manual Mutu ini disusun sesuai dengan sifat organisasi pendidikan tinggi beserta produknya, persyaratan pelanggan, dan peraturan perundangan terkait. Persyaratan standar SMM ISO 9001:2008 yang tidak diterapkan merupakan pengecualian dari lingkup Manual Mutu ini. *Management Representative* (MR) bertanggung jawab untuk mengidentifikasi persyaratan ISO 9001:2008 yang tidak diterapkan pada produk dan/atau jasa. Persyaratan SMM ISO 9001:2008 yang merupakan pengecualian yaitu:

#### **Klausul 7.6. Pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran**

karena tidak ada penggunaan peralatan yang perlu dikalibrasi untuk Program Studi Akuntansi, Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Studi Manajemen, Program Studi Ilmu Hukum, Program Studi Ilmu Komunikasi, Program Studi Sosiologi, Program Studi Arsitektur, Program Studi Teknik Informatika, Program Pascasarjana, dan unit-unit pendukung.

## 2. ACUAN NORMATIF

Manual Mutu ini, baik isi, susunan, maupun kosakatanya mengacu kepada dua sumber yaitu:

- a) ISO 9001:2008 *Quality Management Systems – Requirements*
- b) SNI 19-9000-2001 Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata

## 3. ISTILAH DAN DEFINISI KUNCI

Pada Manual Mutu ini, berlaku istilah dan definisi yang berkaitan dengan ISO 9000, mengacu pada SNI 19-9000-2001 Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata serta Statuta UAJY. Berikut beberapa istilah dan definisi kunci:

- 1) Mutu adalah karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan derajat kemampuannya dalam memenuhi persyaratan.
- 2) Dokumen adalah informasi yang tertuang dalam suatu media.
- 3) Dokumentasi adalah proses pembuatan dokumen.
- 4) Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberikan bukti pelaksanaan kegiatan.
- 5) Manual Mutu adalah dokumen yang berisi rincian kebijakan umum SMM UAJY.
- 6) Persyaratan Pelanggan adalah kebutuhan atau harapan pelanggan yang dinyatakan, baik secara implisit ataupun eksplisit.
- 7) Kapabilitas adalah kemampuan organisasi, sistem, atau proses di UAJY untuk merealisasikan produk sesuai dengan persyaratan mutu produk tersebut.



- 8) Manajemen adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan UAJY.
- 9) Sistem Manajemen adalah sistem untuk menetapkan kebijakan dan sasaran untuk mengarahkan dan mengendalikan UAJY mencapai sasaran itu.
- 10) Sistem Mutu adalah sistem yang merupakan perpaduan antara struktur organisasi, tatalaksana, proses, dan sumber daya di UAJY yang diperlukan untuk menerapkan Manajemen Mutu.
- 11) Manajemen Mutu adalah manajemen dalam hal mutu yang mencakup penetapan kebijakan mutu, sasaran mutu, perencanaan mutu, pengendalian mutu, penjaminan mutu, dan perbaikan mutu.
- 12) Pengendalian Mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan.
- 13) Pemastian Mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan mutu akan dipenuhi.
- 14) Peningkatan Mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.
- 15) Perbaikan Berkesinambungan adalah kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan dalam memenuhi persyaratan.
- 16) Sistem Manajemen Mutu adalah sistem manajemen yang sarannya adalah mutu (sasaran mutu).
- 17) Sasaran Mutu adalah sesuatu yang dicari, dituju, atau yang ingin dicapai yang berkaitan dengan mutu. Dalam bentuk tertulis, sasaran mutu ini merupakan deskripsi kuantitatif dari target-target yang akan dicapai dalam setiap bidang.
- 18) Kebijakan Mutu UAJY adalah kebijakan resmi yang dinyatakan oleh Pimpinan UAJY, yang mengandung maksud dan arahan secara menyeluruh bagi UAJY yang terkait dengan mutu.
- 19) Perencanaan Mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu.
- 20) Rencana Mutu adalah dokumen yang berisi tatalaksana dan sumber daya yang diperlukan, dengan ketentuan waktu dan pelaksana, pada suatu proyek, produk, proses, atau kontrak tertentu.
- 21) Rencana Lima Tahun (Renata) adalah rencana strategis yang disusun oleh UAJY untuk mencapai dan mewujudkan visi serta misi UAJY selama lima tahun.
- 22) Program Kerja Tahunan adalah perangkat manajemen yang secara berkala disiapkan dan diusulkan oleh Dekan Universitas dan Kepala Unit untuk menjadi bahan pertimbangan dan persetujuan Pimpinan UAJY dalam menetapkan kebijakan pengelolaan proses penyelenggaraan pendidikan UAJY untuk jangka waktu satu tahun.
- 23) Kalender Akademik UAJY adalah kalender yang disiapkan dan diterbitkan oleh UAJY yang memuat semua kegiatan yang mencakup bidang akademik dan waktunya serta masa libur akademik.
- 24) Statuta UAJY adalah norma hukum dasar yang dipergunakan dalam merencanakan, mengembangkan program, dan menyelenggarakan kegiatan fungsional, sesuai dengan tujuan universitas serta merupakan sumber dan dasar hukum bagi penyusunan peraturan dan prosedur operasional.
- 25) Pimpinan UAJY adalah jajaran perangkat organisasi pada UAJY yang terdiri dari Rektor; Wakil Rektor Bidang Akademik, Riset, Pengabdian pada Masyarakat, dan Sistem Informasi; Wakil Rektor Bidang Administrasi, SDM, Keuangan, serta Sarana dan Prasarana; dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama, dan Promosi.
- 26) Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima pelayanan. Pelanggan dapat berasal dari internal atau eksternal UAJY. Pelanggan utama dalam proses pembelajaran adalah mahasiswa yang merasakan langsung layanan pendidikan yang diberikan oleh UAJY sesuai dengan program studi dan jenjang pendidikan yang dipilihnya.
- 27) Pemasok adalah organisasi atau orang yang melayani UAJY. Pemasok dapat berasal dari internal atau eksternal UAJY.
- 28) *Stakeholder* adalah pihak pengguna dan pihak yang terkait dengan produk UAJY, antara lain: civitas akademika, Yayasan Slamet Rijadi, Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah V, Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI), Departemen Pendidikan Nasional (DIKNAS), Pemerintah, orang tua/wali mahasiswa, masyarakat profesional, industri pemakai jasa lulusan, dan masyarakat luas yang memiliki perhatian terhadap UAJY.
- 29) Civitas Akademika adalah komunitas dosen dan mahasiswa UAJY.
- 30) Proses adalah kumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran. Masukan pada proses sering merupakan keluaran dari proses lain. Proses dalam organisasi biasanya direncanakan dan dilaksanakan secara terkendali untuk menambah nilai.



- 31) Produk UAJY adalah hasil-hasil yang diperoleh dari serangkaian pelaksanaan proses pendidikan dalam bentuk pengetahuan dan keterampilan lulusan, sesuai program studi serta jenjang pendidikan yang dipilih lulusan tersebut.
- 32) Desain dan Pengembangan adalah kumpulan proses yang mengubah persyaratan menjadi karakteristik tertentu atau menjadi spesifikasi suatu produk, proses, atau sistem.
- 33) Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan pelajaran serta cara penyampaian dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran di UAJY.
- 34) Prosedur Sistem Mutu adalah tatalaksana untuk mencapai sasaran mutu. Dalam SMM UAJY disebut sebagai QSP (*Quality System Procedure*)
- 35) Tinjauan Manajemen adalah evaluasi formal dari Pimpinan Puncak UAJY maupun unit di lingkungan UAJY terhadap status dan kesesuaian sistem mutu dan hubungannya dengan kebijakan mutu serta sasaran-sasaran.
- 36) Audit adalah proses penilaian atau pengujian yang dilakukan secara sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit, serta mengevaluasi secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi.
- 37) Bukti Audit adalah rekaman pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria audit dan dapat diverifikasi.
- 38) Kriteria Audit adalah kumpulan kebijakan, prosedur, atau persyaratan yang dipakai sebagai rujukan.
- 39) Undang-Undang dan Peraturan adalah aturan hukum dari Pemerintah Republik Indonesia yang mengikat bentuk-bentuk penerapan pendidikan di suatu lembaga/institusi/organisasi pendidikan di Indonesia.

## 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

### 4.1. Persyaratan Umum

Universitas menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan dan memelihara SMM Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan dan secara terus-menerus memperbaiki keefektifan pelaksanaannya dengan cara sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi dan menetapkan proses yang dibutuhkan dalam SMM.
- b) Menetapkan tahapan dan interaksi setiap proses.
- c) Menetapkan kriteria dan metode dalam bentuk beberapa tatalaksana mutu terkendali yang diperlukan untuk memastikan pelaksanaan SMM berjalan secara efektif.
- d) Menyediakan sumber daya serta sistem informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan SMM.
- e) Melaksanakan pemantauan, pengukuran, dan analisis terhadap pelaksanaan SMM.
- f) Melaksanakan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Persyaratan ini mengacu pada:

- a) Peta Proses Bisnis UAJY (002-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- b) Hubungan Klausul ISO 9001:2008 dengan Unit-unit di UAJY (003-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- c) Hubungan Klausul ISO 9001:2008 dengan Prosedur Sistem Mutu di UAJY (004-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- d) Rencana Mutu UAJY (005-QSM/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- e) QSP Audit Mutu Internal (006-QSP/KP2MA-UAJY/24-III/2009),
- f) QSP Pengendalian Manual Mutu UAJY (007-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- g) QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- h) QSP Pengendalian Rekaman dan Arsip Internal UAJY (009-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- i) QSP Pengendalian Dokumen Eksternal UAJY (010-QSP/KP2MA-UAJY/02-IV/2009),
- j) QSP Tindakan Koreksi dan Pencegahan (011-QSP/KP2MA-UAJY/30-IV/2009),
- k) QSP Tinjauan Manajemen Atas Tindak Lanjut Evaluasi dari KP2MA (014-QSP/KP2MA-UAJY/04-V/2009).
- l) QSP Tinjauan Manajemen Atas Tindak Lanjut Audit MM ISO 9001:2008 (013-QSP/KP2MA-UAJY/04-V/2009), dan



- m) QSP Perbaikan Berkesinambungan (012-QSP/KP2MA-UAJY/30-IV/2009).

#### 4.2. Persyaratan Umum Dokumentasi

Dalam menerapkan SMM yang efektif pada semua bidang kegiatan, UAJY melakukan dokumentasi SMM yang mencakup secara bertingkat dokumen sebagai berikut:

- Manual Mutu (*Quality System Manual*, QSM)
- Prosedur Sistem Mutu (*Quality System Procedure*, QSP)
- Instruksi Kerja (*Work Instruction*, WI)
- Program Pendukung (*Supporting Program*, SP)
- Rekaman Mutu (*Quality System Record*, QSR)
- Dokumen Pendukung (*Internal Document* (ID) dan *External Document* (ED))

##### 4.2.1. Manual Mutu (*Quality System Manual*, QSM)

UAJY menetapkan dan memelihara dokumen Manual Mutu. Manual Mutu ini merupakan dokumen tingkat pertama yang menguraikan:

- Komitmen UAJY mengenai kebijakan mutu dan sasaran mutu UAJY terhadap peningkatan mutu berkesinambungan.
- Pendekatan yang dilakukan dalam pemenuhan dan pemeliharaan setiap elemen persyaratan standar ISO 9001:2008 dan SNI-19-9000:2001.

Persyaratan ini mengacu pada QSP Pengendalian Manual Mutu UAJY (007-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

##### 4.2.2. Prosedur Sistem Mutu (*Quality System Procedure*, QSP)

Prosedur Sistem Mutu merupakan dokumen tingkat kedua yang menguraikan dokumen tingkat pertama secara lebih rinci dalam bentuk kebijakan operasional yang mengikat hubungan antar unit/bagian/sub-bagian/karyawan/civitas akademika sesuai keterlibatannya. Prosedur Sistem Mutu mengacu pada kebijakan yang tertuang dalam Manual Mutu, dan menjadi dokumen rujukan bagi dokumen Instruksi Kerja maupun dokumen pendukung yang berada pada tingkat di bawahnya. Persyaratan ini mengacu pada QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

##### 4.2.3. Instruksi Kerja (*Work Instruction*, WI)

Instruksi Kerja merupakan dokumen tingkat ketiga yang menggambarkan aktivitas secara lebih spesifik bagi masing-masing pelaku aktivitas, baik karyawan, civitas akademika, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan UAJY. Persyaratan ini mengacu pada:

- QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009), dan
- WI Penomoran Dokumen Sistem Mutu UAJY (006-WI/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

##### 4.2.4. Program Pendukung (*Supporting Program*, SP)

Program Pendukung merupakan dokumen tingkat keempat yang memuat program-program yang menunjang pelaksanaan Prosedur Sistem Mutu atau Instruksi Kerja. Persyaratan ini mengacu pada:

- QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009), dan
- WI Penomoran Dokumen Sistem Mutu UAJY (006-WI/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

##### 4.2.5. Rekaman Sistem Mutu (*Quality System Record*, QSR)

Rekaman Sistem Mutu merupakan dokumen tingkat kelima sebagai bukti pelaksanaan proses dan realisasi produk UAJY sebagaimana disyaratkan oleh ISO 9001:2008 dan ditetapkan oleh Pimpinan UAJY. Persyaratan ini mengacu pada:

- QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- QSP Pengendalian Rekaman dan Arsip Internal UAJY (009-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009), dan
- WI Penomoran Dokumen Sistem Mutu UAJY (006-WI/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

##### 4.2.6. Dokumen Pendukung (*Internal Document* (ID) dan *External Document* (ED))



Selain kelima tingkatan dokumen tersebut di atas, UAJY juga menetapkan dan memelihara dokumen internal yang merupakan rujukan awal seperti Statuta UAJY, Rencana Lima Tahun (Renata), Program Kerja Tahunan, pedoman-pedoman akademik, pedoman-pedoman tata kelola, evaluasi diri, dokumen-dokumen akreditasi, dan dokumen-dokumen eksternal yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Persyaratan ini mengacu pada:

- a) QSP Pengendalian Rekaman dan Arsip Internal UAJY (009-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009)
- b) QSP Pengendalian Dokumen Eksternal UAJY (010-QSP/KP2MA-UAJY/02-IV/2009), dan
- c) WI Penomoran Dokumen Sistem Mutu UAJY (006-WI/KP2MA-UAJY/16-XII/2009).

#### 4.3. Pengendalian Dokumen

UAJY menetapkan dan mengendalikan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan SMM. Tatalaksana pengendalian dokumen secara khusus dijelaskan dalam prosedur sistem mutu yang dibuat oleh KP2MA. Tatalaksana tersebut menguraikan antara lain tentang:

- a) Aturan untuk penerbitan, pengesahan, dan pendistribusian dokumen.
- b) Aturan untuk pelaksanaan dan perubahan dokumen.
- c) Aturan untuk penarikan dan pemusnahan dokumen kadaluwarsa.

Tatalaksana pengendalian dokumen mengacu pada:

- a) QSP Pengendalian Manual Mutu UAJY (007-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- b) QSP Pengendalian Dokumen Mutu UAJY (008-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),

#### 4.4. Pengendalian Rekaman Mutu

Universitas menerapkan dan memelihara prosedur yang terdokumentasi untuk identifikasi, pengarsipan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian, masa simpan dan pemusnahan rekaman mutu dalam periode yang akan ditetapkan. Rekaman yang diperlukan harus berada pada lokasi kegiatan dan mudah dijangkau oleh personel yang berkepentingan. Dokumen ini harus disimpan pada tempat yang memadai untuk mencegah diri kemungkinan rusak atau hilang, selama waktu yang ditentukan. Pengendalian rekaman ini mengacu pada:

- a) QSP Pengendalian Rekaman dan Arsip Internal UAJY (009-QSP/KP2MA-UAJY/16-XII/2009),
- b) QSP Pengendalian Dokumen Eksternal UAJY (010-QSP/KP2MA-UAJY/02-IV/2009), dan
- c) SP Daftar Masa Simpan Dokumen UAJY (005-SP/KP2MA-UAJY/26-V/2009)

### 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

#### 5.1. Komitmen Manajemen

Pimpinan UAJY mendukung sepenuhnya penerapan penjaminan mutu yang konsisten sehingga dapat memberi kepuasan kepada mahasiswa dan *stakeholder* lainnya dengan cara:

- a) Menetapkan Visi dan Misi dan menyusun dokumen Evaluasi Diri.
- b) Menetapkan Kebijakan dan Sasaran Mutu.
- c) Menetapkan Rencana Lima Tahun (Renata).
- d) Menetapkan Program Kerja Tahunan.
- e) Menetapkan Struktur Organisasi.
- f) Menetapkan wewenang dan tanggung jawab dalam dokumen Deskripsi Tugas.
- g) Menyediakan sumber daya yang memadai.
- h) Memimpin Rapat Tinjauan Manajemen yang mengevaluasi pencapaian rencana-rencana tersebut di atas.
- i) Menetapkan dan mengkomunikasikan tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan.
- j) Memastikan seluruh karyawan pada organisasi UAJY memahami Kebijakan dan Sasaran Mutu.

#### 5.2. Fokus pada Pelanggan

Pimpinan UAJY menetapkan dan mengkomunikasikan pentingnya memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar, dan peraturan perundangan, untuk meningkatkan kepuasan civitas akademika dan *stakeholder* lain sebagaimana diuraikan dalam:



- a) QSP Tindakan Koreksi dan Pencegahan (011-QSP/KP2MA-UAJY/30-IV/2009), dan
- b) QSP Perbaikan Berkesinambungan (012-QSP/KP2MA-UAJY/30-IV/2009).

### 5.3. Kebijakan Mutu

- 1) Pimpinan UAJY menetapkan Kebijakan Mutu yang selalu mengikuti perkembangan kepuasan pelanggan dan perbaikan berkesinambungan.
- 2) Pimpinan UAJY menetapkan Kebijakan Mutu untuk menunjukkan komitmen perguruan tinggi terhadap mutu produk dan jasa yang berhubungan dengan keinginan dan harapan *stakeholder*. Kebijakan mutu ini merupakan maklumat mutu untuk semua civitas akademika dan karyawan dalam menjalankan tugasnya terutama yang berhubungan dengan mutu.
- 3) Sumber yang digunakan dalam penetapan Kebijakan Mutu adalah dokumen-dokumen dasar UAJY yaitu Statuta dan Renata. Dengan demikian diharapkan tujuan mutu UAJY dapat tercapai. Pelaksanaan Kebijakan Mutu akan selalu ditinjau dalam rapat Tinjauan Manajemen.
- 4) Kebijakan Mutu merupakan dasar dari pembuatan Sasaran Mutu di tingkat universitas dan di masing-masing unit di lingkungan UAJY, serta dikomunikasikan kepada seluruh civitas akademika dan karyawan untuk dipahami dan dilaksanakan.
- 5) Kebijakan Mutu harus mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a) Menghasilkan lulusan yang unggul dan beretika, mampu bekerja secara profesional dan berinovasi.
  - b) Meningkatkan kualitas organisasi, sumber daya, metode serta proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan secara berkesinambungan dengan selalu mematuhi/memperhatikan persyaratan dan peraturan yang berlaku.
  - c) Dukungan sepenuhnya terhadap penerapan ISO 9001:2008, dengan secara efektif mengembangkan dan mensosialisasikan SMM kepada seluruh karyawan melalui program pelatihan baik perorangan maupun kelompok.

### 5.4. Perencanaan Mutu

#### 5.4.1. Sasaran Mutu

Pimpinan UAJY menetapkan Sasaran Mutu yang terukur pada tingkat universitas, untuk kemudian dijabarkan dalam sasaran mutu tingkat unit di lingkungan UAJY, yang relevan dan mendukung perwujudan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu penyelenggaraan pendidikan ini harus diusahakan dicapai melalui program-program jangka pendek yang ditetapkan dan dievaluasi secara tahunan.

#### 5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

- 1) Pimpinan UAJY menetapkan Perencanaan SMM yang menguraikan metode penerapan dan dokumen serta pemeliharaan seluruh aktivitas yang berdampak pada SMM UAJY.
- 2) Perencanaan SMM dilakukan sesuai Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu yang ditetapkan.
- 3) Perencanaan SMM menjamin keterpaduan SMM yang ada pada saat perubahan dengan SMM yang sedang direncanakan sampai dengan saat penerapannya.
- 4) Perencanaan mutu yang terdokumentasi disusun dalam program kerja tahunan untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan oleh UAJY dan/atau berdasar pada kebijakan Pemerintah Republik Indonesia dalam hal pendidikan.
- 5) Kegiatan perencanaan mutu mencakup penyiapan rencana mutu, identifikasi kemampuan kurikulum, metode pembelajaran, proses pendidikan secara umum, standar penilaian, serta standar penerimaan pada tahapan-tahapan proses pendidikan yang diterapkan. Perencanaan mutu ini juga mencakup pengendalian dan pengembangan semua kegiatan sesuai dengan Statuta dan Renata UAJY.

### 5.5. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

#### 5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang



- 1) Pimpinan UAJY menetapkan wewenang dan tanggung jawab seluruh karyawan pada semua tingkatan. UAJY memelihara deskripsi tugas berdasarkan struktur organisasi, kepanitiaan khusus, dan hubungan seluruh karyawan pada semua tingkatan.
- 2) Setiap unit bertanggung jawab untuk menjabarkan dan memperbaharui deskripsi tugas yang ditetapkan sejalan dengan perubahan struktur dan kebijakan dalam meningkatkan layanan.
- 3) Pimpinan UAJY mengkomunikasikan wewenang dan tanggung jawab serta hubungannya pada seluruh karyawan untuk diterapkan.

#### 5.5.2. Wakil Manajemen (*Management Representative*)

- 1) Rektor menetapkan seorang anggota manajemen sebagai Wakil Manajemen (*Manajemen Representative*).
- 2) *Management Representative* memiliki wewenang dan bertanggung jawab atas:
  - a) Memastikan bahwa proses-proses penyelenggaraan pendidikan yang diperlukan untuk pelaksanaan SMM ditetapkan, dilaksanakan, dan dipelihara.
  - b) Melaporkan pada Pimpinan UAJY mengenai kinerja SMM dan langkah-langkah untuk pelaksanaan perbaikannya.
  - c) Memastikan peningkatan kesadaran personel untuk memenuhi kepuasan civitas akademika.
  - d) Sebagai penghubung dengan pihak luar dalam masalah yang berkaitan dengan SMM.
- 3) *Management Representative* dapat menunjuk unit atau perseorangan untuk membantu operasional tugas-tugasnya.

#### 5.5.3. Komunikasi Internal

UAJY mempunyai mekanisme komunikasi internal secara periodik yang efektif mengenai SMM. Bentuk komunikasi internal berupa rapat-rapat efektif dengan jangka waktu per minggu, per dua minggu, per bulan, per semester, atau per tahun, sesuai kebutuhan UAJY dan unit-unit di lingkungan UAJY. Pokok-pokok bahasannya menyangkut aspek akademik, non-akademik, atau sesuai perkembangan realisasi rencana-rencana. Bentuk lainnya berupa media yang diterbitkan secara rutin untuk kalangan terbatas.

### 5.6. Tinjauan Manajemen

#### 5.6.1. Umum

- 1) Pimpinan UAJY menetapkan rapat Tinjauan Manajemen penyelenggaraan pendidikan secara periodik minimal satu kali setelah audit mutu dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis tentang kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SMM secara umum dan menanggapi hasil audit mutu yang dilakukan. Dalam rapat tersebut tersaji analisis-analisis dengan dukungan data yang memadai mengenai peluang-peluang perbaikan dari pelaksanaan SMM penyelenggaraan pendidikan, termasuk evaluasi terhadap Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.
- 2) Tinjauan Manajemen tingkat unit dilaksanakan minimal setelah audit mutu, baik internal maupun eksternal, sedangkan Tinjauan Manajemen tingkat universitas dilaksanakan minimal setelah audit mutu eksternal.
- 3) Tinjauan Manajemen diprakarsai pelaksanaannya oleh *Management Representative*.
- 4) Peserta rapat Tinjauan Manajemen tingkat unit minimal terdiri dari Pimpinan Unit dan pejabat struktural unit.
- 5) Peserta rapat Tinjauan Manajemen tingkat universitas minimal terdiri dari Rektor, Wakil Rektor, Dekan Fakultas, Ketua Program Studi, Kepala Unit Pendukung yang terkait.
- 6) Agenda Tinjauan Manajemen berupa pembahasan masalah-masalah dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 serta kebijakan-kebijakan terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan usaha-usaha untuk peningkatan berkesinambungan. Hasil pertemuan didokumentasi dan dipelihara oleh *Management Representative*.

#### 5.6.2. Masukan Tinjauan Manajemen

UAJY meninjau keseluruhan kinerja SMM setiap tahun. Tinjauan Manajemen minimal meninjau dan menganalisis kepastian, ketepatan, kesinambungan, kecukupan, dan efektivitas data dan laporan masukan yang merepresentasikan kinerja SMM.



### 5.6.3. Keluaran Rapat Tinjauan Manajemen

Rekaman keluaran dari rapat Tinjauan Manajemen penyelenggaraan pendidikan UAJY harus mencakup segala keputusan dan tindakan tentang:

- a) Perbaikan pada efektivitas SMM beserta proses penyelenggaraan dan pengelolaan UAJY.
- b) Perbaikan pada layanan penyelenggaraan pendidikan yang berkaitan dengan kepuasan layanan civitas akademika dan *stakeholder* lainnya.
- c) Sumber daya yang diperlukan untuk mendukung tindakan-tindakan perbaikan.

Persyaratan ini mengacu pada QSP Tinjauan Manajemen (013-QSP/KP2MA-UAJY/05-VI/2009).

## 6. MANAJEMEN SUMBER DAYA

### 6.1. Penyediaan Sumber Daya

- 1) UAJY menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara SMM penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi serta terus-menerus memperbaiki efektivitasnya.
- 2) UAJY menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan civitas akademika dan *stakeholder* lain dengan memenuhi kebijakan-kebijakan lembaga, persyaratan standar, dan peraturan perundangan yang berlaku.

### 6.2. Sumber Daya Manusia

#### 6.2.1. Umum

UAJY memastikan bahwa semua personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu layanan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan harus mempunyai kompetensi yang memadai yang menyangkut aspek-aspek pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman.

#### 6.2.2. Kemampuan, Kesadaran, dan Pelatihan

Dalam hal ini UAJY harus:

- a) Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi karyawan yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu layanan penyelenggaraan pendidikan.
- b) Menyediakan pelatihan atau melakukan tindakan lain untuk memenuhi keperluan tersebut.
- c) Melakukan penilaian tentang efektivitas dari pelaksanaan pelatihan tersebut.
- d) Memastikan bahwa personelnnya sadar akan keterkaitan dan kepentingan kegiatannya terhadap pencapaian sasaran mutu yang telah ditetapkan.
- e) Memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman yang sesuai dari setiap karyawan.
- f) Pelaksanaannya diuraikan secara rinci pada beberapa QSP terkait perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi pelatihan atau pengembangan dosen dan/atau karyawan yang ada di setiap unit sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing.

### 6.3. Prasarana

UAJY mengusulkan masukan-masukan kepada Yayasan Slamet Rijadi dalam penetapan program-program pemeliharaan, perbaikan, dan pengembangan prasarana.

### 6.4. Lingkungan Kerja dan Suasana Akademis

- 1) UAJY menetapkan dan mengelola lingkungan kerja dan suasana akademis untuk mendukung pencapaian kepuasan civitas akademika dan *stakeholder* lain, dan kesesuaian dengan persyaratan standar maupun peraturan yang berlaku dengan memperhatikan faktor keselamatan dan kesehatan kerja.



- 2) Pelayanan yang diberikan selama masa pendidikan dapat terbagi atas kegiatan-kegiatan pendidikan penunjang, kegiatan ekstra kurikuler, perpustakaan, laboratorium, maupun penyediaan fasilitas-fasilitas yang menunjang terwujudnya proses pembelajaran yang kondusif.
- 3) Pembimbingan akademik dan pemberian sarana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, kegiatan mahasiswa yang bersifat ekstra kurikuler didukung dengan pengarahannya oleh Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama, dan Promosi. Pelayanan yang diberikan setelah lulus dari proses pendidikan dilakukan oleh Kantor Kemahasiswaan, Alumni, dan Campus Ministry (KKACM) dengan dukungan dari Keluarga Alumni Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Kamajaya). Kegiatan yang diberikan berupa layanan *Student Career*, yang mencakup informasi kebutuhan tenaga kerja dari berbagai sumber informasi yang dijalin dan dikembangkan. Selain itu diselenggarakan pula pertemuan di kalangan alumni untuk menjaga ketepatan hubungan.
- 4) Pelayanan yang diberikan kepada perusahaan pengguna jasa lulusan dikembangkan untuk berbagai bentuk kebutuhan yang diharapkan oleh perusahaan. KKACM memiliki basis data alumni beserta kualifikasi serta jaringan informasi yang selalu diikuti perkembangannya untuk dapat memenuhi permintaan-permintaan pengguna jasa.
- 5) UAJY mengendalikan pelayanan dan penggunaan fasilitas-fasilitas yang sesuai dan memadai, termasuk fasilitas laboratorium, perpustakaan, dan TIK. Selain itu dikembangkan pula layanan ekstra kurikuler yang beragam seperti pembinaan kegiatan organisasi kemahasiswaan, olahraga, seni, dan lainnya.
- 6) Kegiatan penelitian merupakan kegiatan Tri Dharma PT yang dilakukan oleh para dosen. Kegiatan ini dibatasi lingkungannya sesuai pertimbangan kebutuhan internal maupun perkembangan isu masalah-masalah nasional dan internasional. LPPM memprakarsai dan mengelola kegiatan-kegiatan penelitian yang terarah dan sistematis. Jurnal ilmiah merupakan media yang menampung aspirasi maupun pemikiran-pemikiran ilmiah. Media ini dikelola oleh program studi dan merupakan bagian dari publikasi kegiatan penelitian yang telah dilakukan.

## 7. REALISASI PENYELENGGARAAN DAN PENGELOLAAN PENDIDIKAN

### 7.1. Perencanaan Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi

- 1) UAJY sebagai perguruan tinggi swasta dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia diselenggarakan mengacu kepada peraturan dan undang-undangan dalam cakupan Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), DIKTI, serta Kopertis Wilayah V.
- 2) Sebagai salah satu lembaga pendidikan di bawah naungan Yayasan Slamet Rijadi, UAJY terikat dengan Statuta sebagai pedoman kebijakan-kebijakan, peraturan undang-undangan pemerintah, serta kebijakan Yayasan Slamet Rijadi.
- 3) Berdasarkan pada ketetapan-ketetapan dalam Statuta dan mengingat fungsi kelembagaannya dalam bidang jasa pendidikan tinggi, UAJY memenuhi kebutuhan dan tingkat kepuasan *stakeholder*-nya.
- 4) UAJY menawarkan jasa layanannya melalui berbagai bentuk media promosi. Secara jelas hal-hal yang disampaikan dalam media tersebut akan dipenuhi oleh UAJY dengan komitmen mutu layanan yang terbaik. Mahasiswa sebagai peserta didik yang telah diseleksi mengikuti proses pendidikan sesuai layanan program studi dan jenjang pendidikan yang dipilihnya.
- 5) UAJY menetapkan serta mengembangkan rencana penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi dengan cara:
  - a) Menetapkan urutan proses dari masing-masing jenis layanan program pendidikan yang direncanakan, termasuk penetapan Kalender Akademik dan Jadwal Kuliah.
  - b) Menetapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk melaksanakan rencana tersebut.
  - c) Menetapkan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan rencana tersebut.
  - d) Menetapkan kriteria mutu lulusan dari masing-masing tahapan proses pendidikan.
  - e) Membuat rekaman mutu dan memeliharanya untuk memberikan bukti bahwa proses realisasi dan produk penyelenggaraan pendidikan yang dihasilkan memenuhi persyaratan.

### 7.2. Proses yang Berkaitan dengan Mahasiswa Baru



### 7.2.1. Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Pendidikan

- 1) UAJY menetapkan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan, yang ditujukan kepada mahasiswa baru. Persyaratan ini tersaji secara terbuka dalam berbagai bentuk cetakan maupun elektronik.
- 2) UAJY menetapkan persyaratan yang tidak dinyatakan secara umum yang mengacu kepada perkembangan perundang-undangan atau peraturan yang berkaitan dengan produk pendidikan tinggi lainnya.

### 7.2.2. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Pendidikan

- 1) UAJY meninjau persyaratan-persyaratan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan maupun produk pendidikan secara periodik. Tinjauan ini dilakukan sebelum melaksanakan program pendidikan.
- 2) Bila persyaratan produk diubah, UAJY harus memastikan bahwa dokumen terkait juga diubah serta personel terkait memahami perubahannya.
- 3) Rekaman hasil dari tinjauan tersebut dipelihara dengan baik, serta menjadi acuan dalam menyajikan ke bentuk cetakan atau elektronik. Dalam beberapa hal, sebagai pengganti, tinjauan dapat berupa informasi produk yang relevan seperti katalog atau bahan iklan.
- 4) Tinjauan yang dilakukan tersebut meliputi:
  - a) kriteria mutu produk pendidikan,
  - b) persyaratan dokumen, administrasi, maupun keuangan, dan
  - c) kemampuan UAJY dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Proses yang berkaitan dengan mahasiswa baru dituangkan dalam QSP tentang proses-proses yang berkaitan dengan mahasiswa baru.

### 7.2.3. Komunikasi Pelanggan

UAJY menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pihak terkait mengenai:

- a) Informasi produk pendidikan.
- b) Pelaksanaan persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraan pendidikan dan bila ada perubahan.
- c) Umpan balik dari pelanggan, termasuk keluhan.

## 7.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum

Proses desain dan pengembangan kurikulum dituangkan dalam QSP mengenai desain dan pengembangan kurikulum yang secara garis besar memuat hal-hal sebagai berikut:

### 7.3.1. Perencanaan Desain dan Pengembangan Kurikulum

UAJY melaksanakan perencanaan dan pengendalian terhadap pembuatan desain dan pengembangan kurikulum dengan berpedoman kepada ketentuan dan peraturan pemerintah tentang penyusunan kurikulum pendidikan tinggi dan penilaian hasil belajar mahasiswa. Hal tersebut meliputi tujuan dan arah pendidikan program pendidikan akademik dan profesional, beban sks dan masa studi, kurikulum inti dan kurikulum institusional berikut kelompok mata kuliah, dan penilaian hasil belajar mahasiswa.

### 7.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan Kurikulum

Masukan yang berkaitan dengan persyaratan dengan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi ditetapkan dan rekamannya dipelihara.

### 7.3.3. Keluaran Desain dan Pengembangan Kurikulum

Program studi menyajikan keluaran desain dan pengembangan kurikulum dalam bentuk yang memungkinkan verifikasi terhadap masukan desain dan pengembangan. Keluaran desain dan pengembangan kurikulum harus disetujui Dekan.

### 7.3.4. Tinjauan Desain dan Pengembangan Kurikulum

Setidaknya 4 tahun sekali setiap program studi di UAJY melakukan tinjauan sistematis pada desain dan pengembangan kurikulum. Peserta dalam tinjauan ini setidaknya mencakup ketua program studi terkait, dosen



yang berkaitan dengan kurikulum yang ditinjau, alumni, dan pengguna alumni. Rekaman proses dan hasil tinjauan dan tindakan harus selalu dipelihara.

#### **7.3.5. Verifikasi Desain dan Pengembangan Kurikulum**

UAJY melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan kurikulum telah memenuhi persyaratan masukan desain dan pengembangan kurikulum. Rekaman hasil verifikasi dan tindakan-tindakan harus dipelihara.

#### **7.3.6. Pengesahan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

UAJY melakukan verifikasi desain dan pengembangan kurikulum menurut pengaturan yang telah direncanakan (lihat 7.3.1) untuk memastikan bahwa proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan bagi pemakai atau penerapan yang ditentukan atau dipahami maksudnya. Bila memungkinkan, pengesahan harus diselesaikan sebelum penyerahan atau penerapan proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan. Rekaman hasil pengesahan dan tindakan apapun yang perlu harus dipelihara.

#### **7.3.7. Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan Kurikulum**

Perubahan desain dan pengembangan kurikulum harus dapat ditunjukkan dan rekamannya dipelihara. Perubahan harus ditinjau, diverifikasi dan disahkan, jika sesuai, dan disetujui sebelum diterapkan. Tinjauan perubahan desain dan pengembangan kurikulum harus mencakup penilaian pengaruh perubahan pada bagian-bagian proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan perubahan transkrip nilai yang diserahkan. Rekaman hasil tinjauan perubahan dan tindakan apapun yang diperlukan harus dipelihara.

### **7.4. Pengadaan**

#### **7.4.1. Proses Pengadaan**

- 1) UAJY memiliki prosedur yang menjamin bahwa pengadaan barang dan jasa untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara tertib.
- 2) Proses pengadaan fasilitas penunjang pendidikan dilakukan sesuai Program Kerja Tahunan. Setiap order pengadaan harus memuat spesifikasi atau persyaratan barang dan telah mendapat persetujuan. Barang yang dibeli tidak akan diproses lebih lanjut sebelum diperiksa kesesuaiannya dengan kualifikasi barang yang dipesan. Proses pengadaan, penilaian, dan pemilihan pemasok dilakukan oleh unit yang ditentukan Yayasan Slamet Rijadi.
- 3) Rekaman mutu proses pengadaan dan tindakan apapun yang perlu, yang timbul dari evaluasi ini harus dipelihara.

#### **7.4.2. Informasi Pengadaan**

UAJY memastikan kecukupan persyaratan pengadaan yang ditentukan sebelum dikomunikasikan ke unit yang ditentukan Yayasan Slamet Rijadi. Informasi pengadaan menguraikan persyaratan produk yang akan dibeli sebagaimana diuraikan pada QSP mengenai pengadaan.

#### **7.4.3. Verifikasi Produk dari Pengadaan**

UAJY menetapkan dan menerapkan kegiatan inspeksi atau lain-lain yang perlu untuk memastikan produk dan jasa yang dibeli memenuhi persyaratan pengadaan yang ditentukan.

### **7.5. Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan**

#### **7.5.1. Pengendalian Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan**

- 1) UAJY merencanakan, menyelenggarakan, dan mengelola layanan pendidikan dalam keadaan terkendali mulai dari tahap awal proses penerimaan mahasiswa baru, selama proses pendidikan, hingga tahap akhir proses pendidikan.
- 2) Kondisi terkendali mencakup ketersediaan informasi, proses administrasi, dan dokumentasi yang menguraikan karakteristik program pendidikan. Pengendalian proses dilaksanakan berdasarkan rancangan



- proses pendidikan dan kurikulum yang menjadi rujukan pelaksanaan program studi sesuai peraturan perundangan, yang dituangkan dalam kurikulum masing-masing program studi.
- 3) Rektor menetapkan Kalender Akademik tahunan sebelum awal tahun akademik baru. Kalender Akademik harus memuat rencana pelaksanaan proses pendidikan bagi semua tingkatan mahasiswa.
  - 4) Proses khusus dilakukan terhadap mahasiswa yang telah mengikuti sebagian proses pendidikan sebelum mengikuti program studi tertentu di UAJY, sehingga tidak menjalani pendidikan dari awal proses. Mahasiswa tersebut dapat berasal dari program studi lain di UAJY maupun pindahan dari perguruan tinggi lain. Dengan adanya berbagai bentuk kemungkinan kondisi awal mahasiswa pindah kuliah, maka proses verifikasi dan penilaian kondisi awal/konversi mata kuliah merupakan hal yang penting sebelum yang bersangkutan berbaur dalam proses pendidikan yang umum.
  - 5) Pengendalian terhadap proses juga meliputi pengelolaan dosen dan pengelolaan fasilitas penunjang pendidikan yang sesuai dan penetapan serta pemantauan parameter-parameter proses pendidikan.
  - 6) UAJY menetapkan dan menyediakan QSP dan WI dalam setiap tahapan proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan guna mengendalikan proses pendidikan dimaksud.
  - 7) UAJY mengendalikan pelayanan dan penggunaan fasilitas-fasilitas yang sesuai dan memadai, termasuk fasilitas laboratorium, perpustakaan, TIK, serta layanan Kerja Praktek (KP) dan magang.
  - 8) Universitas menjamin ketersediaan aturan yang jelas dalam pelaksanaan ujian-ujian, pemantauan, dan pengukuran. Evaluasi pencapaian pendidikan berupa penyelenggaraan ujian-ujian, baik dalam bentuk Ujian Tengah Semester (UTS) maupun Ujian Akhir Semester (UAS). UTS dan UAS dilaksanakan secara serentak sesuai yang ditetapkan dalam Kalender Akademik dan dikelola oleh setiap fakultas.
  - 9) Seluruh kegiatan pengendalian proses pendidikan, termasuk implementasi pemantauan dan pengukuran serta kegiatan wisuda dan pasca wisuda mengacu pada Rencana Mutu dan Kalender Akademik. Kegiatan ini didokumentasikan dalam rekaman mutu dan dokumen pelengkap lainnya.

#### 7.5.2. Validasi Proses-proses dalam Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan

- 1) UAJY melaksanakan validasi proses-proses dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan.
- 2) Validasi harus memperagakan kemampuan proses tersebut untuk mencapai hasil yang direncanakan.
- 3) UAJY menetapkan pengaturan proses validasi ini, berupa adanya kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses penyelenggaraan pendidikan, termasuk:
  - a) Persetujuan peralatan dan kualifikasi personel terkait, mulai dari petugas administrasi akademik, pembimbing akademik, asisten laboratorium, dosen, sampai ketua program studi.
  - b) Pemakaian metode, instruksi kerja, dan persyaratan rekaman.

#### 7.5.3. Identifikasi dan Mampu Telusur

- 1) UAJY memiliki prosedur identifikasi seluruh proses-proses penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan hal-hal terkait yang diperlukan.
- 2) Identifikasi yang khas diberikan pada setiap program studi, mata kuliah, karyawan, dosen, mahasiswa berdasar angkatan tahun masuk, program studi, maupun fasilitas penunjang proses pendidikan yang ada.
- 3) UAJY mengidentifikasi status hasil proses yang berkaitan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.
- 4) UAJY mengendalikan dan merekam pengidentifikasian yang sistematis untuk kemampuan telusur terhadap administrasi penyelenggaraan pendidikan dan kebutuhan terkait lainnya. Identifikasi yang dijalankan harus mampu memudahkan penelusuran bagi kemungkinan adanya pengaduan/keluhan yang berhubungan dengan ketidaksesuaian layanan pendidikan.

#### 7.5.4. Kepemilikan Pelanggan

- 1) UAJY memelihara dengan baik milik pelanggan selama proses penyelenggaraan pendidikan maupun untuk kepentingan UAJY sebagai lembaga pendidikan.
- 2) UAJY mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan menjaga milik pelanggan dari setiap tahap proses pendidikan untuk disatukan pada akhir proses pendidikan. Jika terjadi kehilangan, rusak, atau ditemukan kondisi yang tidak memenuhi syarat terhadap milik pelanggan, maka hal ini akan dikomunikasikan dengan pihak terkait untuk diputuskan.



- 3) Pada umumnya kepemilikan pelanggan khususnya mahasiswa dan alumni adalah nilai-nilai setiap mata kuliah yang telah ditempuh yang diterbitkan dalam bentuk Kartu Hasil Studi (KHS), Surat Keterangan Lulus, Ijazah, dan Transkrip Akademik. Selain itu, apabila ada, kepemilikan pelanggan dapat mencakup kepemilikan intelektual.

#### 7.5.5. Preservasi Produk Pendidikan

UAJY harus memelihara kesesuaian produk selama proses internal. Preservasi ini harus mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan, perlindungan, maupun kegiatan purna jual pada produk pendidikan.

### 7.6. Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran

UAJY melaksanakan pasal ini, dengan pengecualian Program Studi Akuntansi, Program Studi Ilmu Ekonomi, Program Studi Manajemen, Program Studi Ilmu Hukum, Program Studi Sosiologi, Program Studi Arsitektur, Program Studi Teknik Informatika, Program Pascasarjana, dan unit-unit pendukung, karena tidak memiliki laboratorium yang menggunakan peralatan-peralatan yang memerlukan persyaratan kalibrasi.

## 8. PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN

### 8.1. Umum

UAJY merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan perbaikan yang diperlukan, dengan menggunakan berbagai metode antara lain teknik statistik. Proses tersebut dipergunakan untuk:

- a) memperagakan kesesuaian produk proses pendidikan dengan yang ditetapkan,
- b) memastikan kesesuaian dalam penerapan SMM, dan
- c) terus-menerus memperbaiki efektivitas SMM.

### 8.2. Pemantauan dan Pengukuran

#### 8.2.1. Kepuasan Pelanggan

UAJY memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi *stakeholder* khususnya civitas akademika mengenai pemenuhan persyaratan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi oleh UAJY. *Management Representative* memprakarsai bentuk-bentuk survei terhadap pelanggan berdasarkan berbagai pertimbangan dari masukan-masukan yang ada. Dalam pelaksanaannya dapat ditunjuk tim yang mengelola sejak mendesain, melaksanakan, dan menganalisis hasil-hasilnya. *Management Representative* memastikan pelaksanaan survei pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan hasil-hasilnya memenuhi upaya terhadap kebijakan-kebijakan fokus pelanggan.

#### 8.2.2. Audit Internal

- 1) UAJY melakukan audit internal pada selang waktu yang terencana untuk menentukan apakah SMM memenuhi pengaturan yang direncanakan sesuai persyaratan standar ISO 9001:2008, maupun memenuhi persyaratan SMM yang ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara secara efektif.
- 2) Program audit internal direncanakan dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Program audit mencakup penerapan kriteria, kelengkapan, frekuensi, dan metode audit. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobyektifan dan tidak berpihaknya proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan mereka sendiri.
- 3) Tanggung jawab dan persyaratan perencanaan dan pelaksanaan audit, dan pelaporan hasil serta pemeliharaan rekaman terkait ditetapkan dalam QSP Audit Mutu Internal (006-QSP/KP2MA-UAJY/24-III/2009). Pejabat manajemen unit yang bertanggung jawab atas area yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan koreksi dilakukan tanpa penundaan. Kegiatan tindak lanjut harus mencakup verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

#### 8.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses Penyelenggaraan Pendidikan



UAJY harus menerapkan metode pemantauan yang sesuai, sedapat mungkin dilaksanakan dengan pengukuran proses SMM. Metode ini harus memperagakan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, harus dilakukan koreksi dan tindakan korektif seperlunya, untuk memastikan kesesuaian produk dari proses penyelenggaraan pendidikan.

#### 8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Hasil Penyelenggaraan Pendidikan

- 1) UAJY harus memantau dan mengukur karakteristik produk dari proses penyelenggaraan pendidikan untuk verifikasi bahwa persyaratan produk tersebut terpenuhi. Hal tersebut harus dilakukan pada tahap yang sesuai dari proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah terencana (berkaitan dengan 7.1).
- 2) Bukti ketidaksesuaian dengan kriteria penerimaan harus dipelihara. Rekaman harus menunjukkan orang yang berwenang melepas produk dari proses penyelenggaraan pendidikan (4.2.5).
- 3) Pelepasan produk dari proses penyelenggaraan pendidikan atau penyerahan jasa tidak boleh dilanjutkan sampai semua pengaturan yang terencana (7.1) diselesaikan secara memuaskan, kecuali kalau disetujui oleh kewenangan yang relevan, dan apabila memungkinkan disetujui oleh pelanggan.

#### 8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

- 1) UAJY harus memastikan bahwa produk dari proses penyelenggaraan pendidikan yang tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian dan/atau penyerahan yang tidak dikehendaki. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang yang terkait dengan produk yang tidak sesuai harus ditetapkan dalam prosedur terdokumentasi.
- 2) UAJY harus menangani produk dari proses penyelenggaraan pendidikan yang tidak sesuai dengan satu atau lebih dari cara berikut:
  - a) Dengan melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
  - b) Dengan membolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh kewenangan yang relevan dan apabila mungkin oleh pelanggan.
  - c) Dengan melakukan tindakan untuk mencegah pemakaian atau aplikasi awal yang dimaksud.
- 3) Rekaman ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya termasuk konsesi yang diperoleh, harus dipelihara.

#### 8.4. Analisis Data

- 1) UAJY harus menetapkan, menghimpun dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan ketidaksesuaian dan keefektifan SMM serta mengevaluasi apakah perbaikan berkesinambungan dapat dilakukan.
- 2) Analisis data harus memberi informasi yang berkaitan dengan:
  - a) kepuasan pelanggan,
  - b) kesesuaian pada persyaratan produk dari proses penyelenggaraan pendidikan,
  - c) karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan, dan
  - d) pemasok.

#### 8.5. Peningkatan

##### 8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan

UAJY harus terus-menerus memperbaiki keefektifan SMM melalui penetapan dan pelaksanaan Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi dan pencegahan, serta Tinjauan Manajemen.

##### 8.5.2. Tindakan Perbaikan

UAJY harus melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya penyebab ketidaksesuaian. Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi. UAJY harus menetapkan prosedur dan penetapan persyaratan bagi:

- a) Peninjauan ketidaksesuaian.
- b) Penetapan penyebab ketidaksesuaian.
- c) Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.
- d) Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan.



- e) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan.
- f) Peninjauan tindakan korektif yang dilakukan.

### 8.5.3. Tindakan Pencegahan

UAJY harus menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial untuk mencegah kesalahan berulang terjadi. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial itu. UAJY harus menetapkan prosedur dan penetapan persyaratan bagi:

- a) Penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya.
- b) Penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian.
- c) Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan.
- d) Rekaman hasil tindakan yang dilakukan.
- e) Peninjauan tindakan pencegahan yang dilakukan.

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
<i>TTD</i> Kepala KP2MA	<i>TTD</i> Management Representative	<i>TTD</i> Rektor