



**um**surabaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

# MANUAL MUTU

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

*Morality, Intellectuality, Entrepreneurship*



Jl. Sutorejo 59, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia



031 - 3811966



031 - 3813096



[www.um-surabaya.ac.id](http://www.um-surabaya.ac.id)



# MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

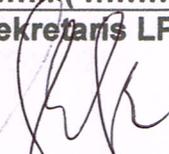
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 01

Tgl. Terbit : 01  
September 2017

Halaman 1 dari 61

## PENGESAHAN

|                |   |
|----------------|---|
| Kode Dokumen   | : MM-000-LPM-SPI-06   |
| Status Dokumen | : <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.  |
| Nomor Revisi   | : 01  |
| Tanggal        | : 01 September 2017   |
| Jumlah Halaman | : ..... ( ..... )   |
| Diajukan oleh  | : Sekretaris LPM-SPI<br><br>Hadi Kusnanto, ST.                           |
| Diperiksa oleh | : Wakil Rektor I<br><br>(Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns., M.Kes.) |
| Dikendalikan   | : Ketua LPM-SPI<br><br>(Dr. Wiwi Wikanta, M.Kes)                        |
| Disetujui      | : Rektor<br><br>(Dr. Sukadiono, MM)                                    |

### PERINGATAN !

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM-SPI)

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Rektorat UM Surabaya

Jl. Sutorejo No. 59, Surabaya

Telp. (031) 3811966, Fax. (031) 3813096

Email: [lpm-spi@um-surabaya.ac.id](mailto:lpm-spi@um-surabaya.ac.id)

Status Distribusi \*) :

DIKENDALIKAN

TIDAK DIKENDALIKAN

Penerima Distribusi

.....

Tanggal Distribusi

.....

\*) Beri tanda  untuk yang sesuai



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 2 dari 61

**SEJARAH REVISI**

| <b>Revisi</b> | <b>Tanggal</b>          | <b>Deskripsi Perubahan</b>    | <b>Keterangan</b>  |
|---------------|-------------------------|-------------------------------|--|
| 0             | .....                   | Penerbitan perdana            |  |
| 1             | 01<br>September<br>2016 | Revisi Versi ISO<br>9001:2015 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Perubahan kodedokumen terkait dengan penomoran dokumen.</li><li>- Perubahan format header.</li><li>- Penyesuaian kode klausul yang merujuk pada ISO 9001:2015.</li></ul> |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

### **KOMITMEN MANAJEMEN**

Universitas Muhammadiyah Surabaya menyadari sepenuhnya bahwa perguruan tinggi harus memberikan layanan akademik yang bermutu kepada pihak – pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Sehubungan dengan itu maka Universitas Muhammadiyah Surabaya berkomitmen untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu terintegrasi dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya, sehingga tercapai peningkatan mutu secara berkelanjutan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ini akan mendorong terselenggaranya layanan akademik yang sehat, sehingga proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi efektif dan efisien, menghasilkan lulusan yang kompeten, kompetitif, dan berakhlak mulia, serta dapat bersaing di tingkat global.



# MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 4 dari 61

## 0.2 DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| LEMBAR PENGESAHAN  | 1  |
| SEJARAH REVISI   | 2  |
| KOMITMEN MANAJEMEN   | 3  |
| DAFTAR ISI   | 4  |
| PENGENDALIAN DOKUMEN MUTU  | 6  |
| 1.0 PENDAHULUAN  | 7  |
| 2.0 DASAR HUKUM KEBIJAKAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU        | 9  |
| 3.0 ISTILAH DAN DEFINISI   | 10 |
| 4.0 PROFIL ORGANISASI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU                    | 11 |
| 4.1 Organisasi dan Konteksnya                                    | 11 |
| 4.2 Kebutuhan dan Harapan Pihak Terkait (Stakeholder)            | 11 |
| 4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu                          | 12 |
| 4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya                          | 12 |
| 5.0 KEPEMIMPINAN   | 17 |
| 5.1. Kepemimpinan dan Komitmen                                   | 17 |
| 5.1.1. Umum  | 17 |
| 5.1.2 Fokus Pelanggan  | 17 |
| 5.2 Kebijakan Mutu   | 18 |
| 5.2.1 Pengembangan Kebijakan Mutu                                | 18 |
| 5.2.2 Komunikasi Kebijakan Mutu                                  | 18 |
| 5.3 Peran Organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang                | 19 |
| 6.0 PERENCANAAN  | 22 |
| 6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan peluang                  | 22 |
| 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu         | 23 |
| 6.3 Perencanaan Terhadap Perubahan                               | 24 |
| 7.0 SUPORT   | 25 |
| 7.1 Sumber Daya  | 25 |
| 7.1.1 Umum   | 25 |
| 7.1.2 Sumber Daya manusia  | 25 |
| 7.1.3 Sarana dan Prasarana                                       | 25 |
| 7.1.4. Lingkungan Proses Operasional                             | 26 |
| 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran                                  | 26 |
| 7.1.6 Pengetahuan Organisasi ( <i>Organizational Knowledge</i> ) | 26 |
| 7.2 Kompetensi   | 26 |
| 7.3 Kesadaran ( <i>Awareness</i> )                               | 27 |
| 7.4 Komunikasi   | 27 |
| 7.5 Informasi Terdokumentasi                                     | 27 |
| 7.5.1 Umum   | 27 |
| 7.5.2 Pembuatan dan Pembaharuan                                  | 28 |
| 7.5.3 Pengendalian Informasi Terdokumentasi                      | 28 |
| 8.0 PELAKSANAAN  | 29 |
| 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan                     | 29 |
| 8.2 Persyaratan Produk dan Jasa                                  | 29 |
| 8.2.1 Komunikasi Pelanggan                                       | 30 |



# MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 5 dari 61

|  |    |
|--|----|
| 8.2.2 Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa                        | 30 |
| 8.2.3 Peninjauan Persyaratan Produk dan Jasa                       | 30 |
| 8.2.4 Perubahan Persyaratan Produk dan Jasa                        | 31 |
| 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa (Dikecualikan)         | 31 |
| 8.3.1 Umum   | 31 |
| 8.4 Proses Pengendalian Penyediaan Produk Dan Jasa Dari Pihak Luar | 32 |
| 8.4.1 Umum   | 32 |
| 8.4.2 Informasi Penyedia Pihak Luar                                | 32 |
| 8.5 Produksi Dan Penyediaan Layanan                                | 32 |
| 8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan                 | 32 |
| 8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur ( <i>Traceability</i> )       | 32 |
| 8.5.3 Properti Kepemilikan Pelanggan atau Penyedia Eksternal       | 33 |
| 8.5.4 Preservasi   | 33 |
| 8.5.5 Kegiatan Pasca Pengiriman                                    | 33 |
| 8.5.6 Pengendalian Perubahan                                       | 34 |
| 8.6 Rilis Produk Dan Jasa  | 34 |
| 8.7 Pengendalian Output Tidak Sesuai                               | 34 |
| 9.0 EVALUASI KINERJA   | 36 |
| 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi                  | 36 |
| 9.1.1 Umum   | 36 |
| 9.1.2 Kepuasan Pelanggan   | 36 |
| 9.1.3 Analisis dan Evaluasi  | 36 |
| 9.2 Audit Internal   | 37 |
| 9.3 Tinjauan Manajemen   | 38 |
| 9.3.1 Umum   | 38 |
| 9.3.2 Input Tinjauan Manajemen                                     | 38 |
| 9.3.3 Output Tinjauan Manajemen                                    | 39 |
| 10.0 PERBAIKAN   | 40 |
| 10.1 Umum  | 40 |
| 10.2 Tindakan Korektif Dan Ketidaksesuaian                         | 40 |
| 10.3 Perbaikan Berkelanjutan                                       | 41 |
| LAMPIRAN   | 43 |
| Lampiran 1: Bagan Alir Proses Layanan LPM                          | 43 |
| Lampiran 2: Kebijakan Mutu LPM                                     | 44 |
| Lampiran 3: Sasaran  | 45 |
| Lampiran 4: Struktur Organisasi                                    | 50 |
| Lampiran 5: Referensi Silang                                       | 51 |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

### 0.3 PENGENDALIAN DOKUMEN MUTU

1. Pedoman sistem manajemen ini merupakan dasar penerapan sistem manajemen Mutu pada Lembaga Penjaminan Mutu – Satuan Pengawas Internal (LPM - SPI), yang mengacu kepada persyaratan Standard ISO 9001:2015.
2. Kepala LPM - SPI mengesahkan penerbitan Kebijakan Mutu, Struktur Organisasi LPM, Sasaran Mutu dan Pedoman Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 ini.
3. Setiap Kepala Bidang, Sekretaris, Kasubbag TU dapat mengusulkan revisi dokumen Manual Mutu setelah mendapat persetujuan dari Wakil Manajemen.
4. Ketua LPM juga menjadi Wakil manajemen untuk menjalankan dan mengendalikan kegiatan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.
5. Pada halaman pertama dari Manual Mutu ini diidentifikasi status pendistribusian, penerima distribusi dan tanggal distribusinya, rekaman tentang pendistribusian dan pemeliharannya dilaksanakan oleh Sekretaris.
6. Seluruh distribusi Manual Mutu yang dipergunakan secara internal dan untuk Lembaga Sertifikasi berstatus dikendalikan. Untuk Manual Mutu berstatus tidak dikendalikan akan diterbitkan dan didistribusikan untuk pihak yang berkepentingan melalui persetujuan Wakil Manajemen. Dimana masing-masing dokumen diberi identifikasi stempel berwarna Merah : **TAK DIKENDALIKAN** pada halaman pengesahan.
7. Dokumen Manual mutu ini dan informasi di dalamnya adalah milik LPM - SPI, dengan demikian dokumen ini tidak dapat digandakan baik secara keseluruhan maupun sebagian atau disebarluaskan dengan cara apapun tanpa persetujuan dari Wakil Manajemen.
8. Dokumen ini untuk terbit pertama diberi kode revisi 00, kemudian jika mengalami revisi diberi nomor revisi 01 s/d 10, setelah 10 kali revisi, nomor revisi kembali menjadi 0, dan seterusnya. Setiap perubahan status terbit harus ditetapkan tanggal terbitnya.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## 1.0 PENDAHULUAN

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan peraturan untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di seluruh Indonesia. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan istitusi pendidikan tinggi untuk berupaya melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. PP Nomor 19 Tahun 2005 menyatakan penetapan standar nasional pendidikan dan pengendalian mutu adalah untuk mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu. Pada PP No. 4 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Internal PT (SPMI-PT) dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan Perguruan Tinggi. Kemendikbud masyarakatkan bahwa dalam meluluskan mahasiswa harus diakreditasi oleh BAN-PT. Dengan demikian sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi (SPM-PT) menjadi suatu keharusan untuk dipenuhi oleh institusi.

Sejalan dengan UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan institusi pendidikan tinggi untuk berupaya melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan, maka Universitas Lambung Mangkurat (Unlam) berupaya untuk menjalankan amanat tersebut sebaik-baiknya. Untuk itulah mulai tahun 2013 realisasinya diwujudkan melalui SK Rektor Nomor 335/KEP/II.3.AU/B/2013 tentang Pembentukan Pusat Penjaminan Mutu (PPM) dan SK Rektor Nomor 0492/KEP/II.3.AU/B/2017 tentang Perubahan Pusat Penjaminan Mutu menjadi Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM – SPI) Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM - SPI) Universitas Muhammadiyah Surabaya adalah perpanjangan tangan pimpinan Rektor yang bertugas untuk melaksanakan penjaminan mutu pendidikan di UM Surabaya. LPM – SPI UM Surabaya telah mendapatkan ISO 9001:2008 dari The British Berau dengan nomor sertifikat ....., sehingga dalam SK Rektor Nomor ..... tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk Penerapan ISO 9001:2008.

Penyempurnaan ini tidak lepas dari dinamika dan karakteristik yang berkembang dengan sangat cepat mengikuti gerak langkah Universitas Muhammadiyah Surabaya dalam upaya melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Perguruan tinggi masih banyak yang belum mengerti bagaimana memulai pengimplementasikan Sistem Penjaminan

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Mutu Internal Perguruan Tinggi (SPMI-PT). Untuk itu para pimpinan PT, penanggung-jawab SPMI dan atau orang-orang 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.

Sebagai bagian Caturdharma Perguruan Tinggi. LPM – SPI UM Surabaya melaksanakan pelatihan dan pendampingan penjaminan mutu bagi program studi dan fakultas di lingkungan internal UM Surabaya. LPM – SPI UM Surabaya dalam pelaksanaan pelatihan dan pendampingan mengacu pada standar BAN-PT terkini dan ISO 9001. Untuk layanan dapat berupa:

- 1) Pelatihan Sistem Penjaminan Mutu Internal.
- 2) Pelatihan penyusunan dokumen akreditasi institusi.
- 3) Pelatihan penyusunan dokumen akreditasi Prodi
- 4) Pendampingan penyusunan dokumen akreditasi institusi.
- 5) Pendampingan penyusunan dokumen akreditasi prodi.
- 6) Pelatihan penyusunan dokumen mutu Fakultas/Prodi
- 7) Pendampingan penyusunan dokumen mutu.
- 8) Pelatihan Audit Mutu Internal (AMI)

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## **2.0 DASAR HUKUM KEBIJAKAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU**

1. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 Jo. No. 32 Tahun 2013, Perubahan Kedua No. 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.
2. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
3. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
4. Akreditasi Program Studi Sarjana, dan Magister oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
5. Pedoman Pendidikan Tinggi PP Muhammadiyah, No. 02/PED/I.O/B/2012.
6. Ketentuan Majelis Dikti PP Muhammadiyah No. 178/KET/I.3/D/2012.
7. Visi dan Misi UM Surabaya.
8. Statuta UM Surabaya.
9. Renstra UM Surabaya.
10. Persyaratan SMM ISO 9001 : 2015.
11. Panduan SPMI Depdiknas Republik Indonesia.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

### 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 dalam :

1. ISO 9000:2005 - 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. ISO 19011:2011 Pedoman pelaksanaan Audit Sistem Manajemen mutu Dan Lingkungan.
5. Referensi lain yang digunakan dalam pengendalian operasional LPM akan dijelaskan dalam masing-masing Standard Operasional Prosedur (SOP) yang relevan.
6. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
7. 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.
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.
10. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 11 dari 61

syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

11. Kebijakan adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan pemikiran, sikap, pandangan UM Surabaya tentang suatu hal.
12. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi UM Surabaya.
13. Prosedur adalah dokumen yang berisi ketentuan pelaksanaan suatu kegiatan operasional dan tahap-tahap pelaksanaan kegiatannya.
14. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan UM Surabaya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pendidikan dan pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pendidikan dan pelatihan; serta pengguna lulusan.
15. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah UM Surabaya, Fakultas/Program studi dan unit pendukung baik di tingkat UM Surabaya maupun Prodi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
16. Unit pendukung adalah unit yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
17. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
18. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi.
19. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
20. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (Catur Dharma PT) yang di dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 12 dari 61

### 4.0. PROFIL ORGANISASI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

#### 4.1 Organisasi dan Konteksnya

Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM-SPI) adalah Lembaga Institusi dari Lembaga Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Surabaya (UM Surabaya), yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, yaitu UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan diimplementasikan melalui SK Rektor Nomor 335/KEP/II.3.AU/B/2013 tentang Pembentukan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan SK Rektor Nomor 0492/KEP/II.3.AU/B/2017 tentang Pembentukan Tim Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM – SPI) UM Surabaya.

LPM memiliki tugas dan fungsi secara umum untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan setiap fakultas dan program studi (prodi) pada lingkup UM Surabaya. Serta terus menerus mendorong peningkatan hasil akreditasi setiap fakultas dan prodi tersebut

LPM - SPI 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 LPM – SPI dapat bekerja sama dengan pihak terkait, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, instansi Pemerintah, lembaga-lembaga pendidikan di dalam maupun di luar negeri.

Struktur organisasi LPM - SPI terdiri dari Ketua yang merupakan Perwakilan Manajemen (*Management Representative*), Sekretaris, Bidang Monevin, Bidang Akreditasi, dan Bidang Sistem Mutu. Semua personal yang menjabat di dalam struktur LPM diangkat dan diberhentikan oleh Rektor berdasarkan surat keputusan (SK).

Dalam struktur organisasinya, LPM – SPI UM Surabaya merupakan organ yang berada langsung di bawah Rektor, dan merupakan perpanjangan tangan dari rektor terkait tugasnya dalam penjaminan mutu pendidikan di institusi yang dipimpinnya.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Halaman 13 dari 61

#### 4.2 Kebutuhan dan Harapan Pihak Terkait (*Stakeholder*)

LPM – SPI memiliki tugas dan fungsi secara umum untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan setiap fakultas dan program studi (prodi) pada lingkup UM Surabaya. Serta terus menerus mendorong peningkatan hasil akreditasi setiap fakultas dan prodi tersebut. Adapun pihak-pihak terkait dengan layanan LPM - SPI adalah :

##### 1. Eksternal

Fakultas dan Program Studi mendapat layanan akreditasi, system mutu, dan monitoring dan evaluasi internal. Mereka mengharapkan adanya pendampingan akreditasi bisa mendapatkan penilaian akreditasi BAN PT maksimal yang bisa diupayakan.

Lembaga dan Biro dilingkungan UM Surabaya mendapatkan layanan system mutu dan monitoring serta evaluasi. Mereka mengharapkan pendampingan penyusunan dokumentasi sistem mutu dan mampu mengimplementasikan sistem mutu dengan baik.

UM Surabaya memberikan layanan bantuan pendampingan akreditasi. Dengan adanya proses pendampingan akreditasi diharapkan bisa mendapatkan penilaian akreditasi Perguruan tinggi (institusi) BAN PT maksimal.

##### 2. Internal

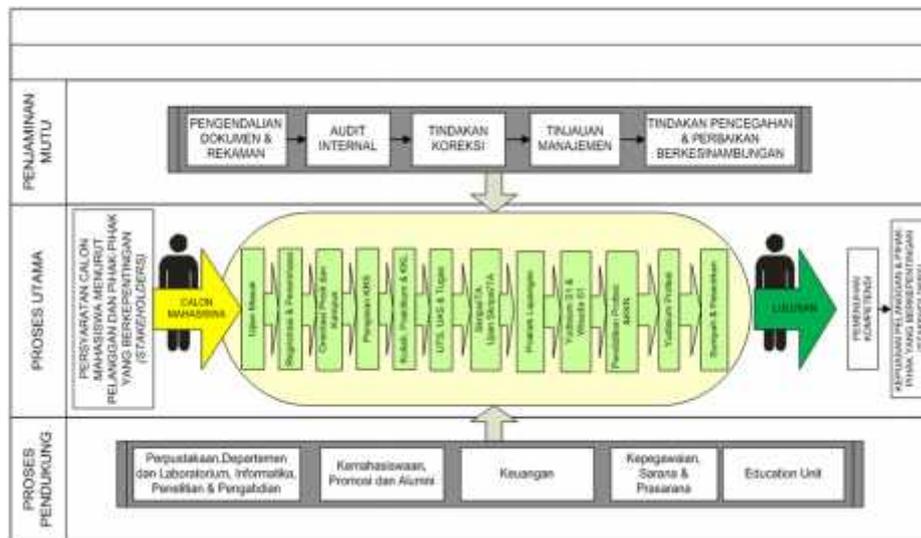
Pegawai yang berfungsi sebagai auditor internal, staf struktural maupun staf fungsional mampu memberikan layanan terhadap masyarakat (mahasiswa lebih baik lagi).

#### 4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Sesuai tugas dan fungsi serta bagan alir proses layanan yang diberikan, maka lingkup layanan yang diberikan Lembaga Penjaminan Mutu UM Surabaya (bidang kesekretariatan, bidang sistem mutu, bidang akreditasi dan bidang monitoring dan evaluasi) berlaku untuk semua unit yang ada di lingkungan UM Surabaya mulai dari Program Studi hingga Universitas.

Ruang lingkup penerapan SPM adalah seluruh bagian dalam lingkungan organisasi yang berkaitan dengan semua proses bisnis ini dan proses-proses kegiatan penunjang lainnya.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 14 dari 61                 |



Gambar 2.1 Bisnis Proses Pendidikan UM Surabaya

Persyaratan yang tidak diterapkan karena proses bisnisnya dan tidak mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah :

- 1) Klausul 7.1.5.3 Kemampuan telusur alat pengukuran (Kalibrasi), karena seluruh proses monitoring dan evaluasi yang menggunakan alat ukur tidak dilaksanakan disebabkan proses bisnisnya.
- 2) Klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa (idem), karena proses aktifitas yang berlangsung hanya menyediakan layanan yang dibutuhkan pelanggan, tanpa memerlukan model atau tipe desain dan proses pengembangan untuk memenuhi pilihan permintaan pelanggan.
- 3) Klausul 8.4 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa dari Penyedia Eksternal (idem), karena kegiatan operasional disediakan dari institusi yaitu terpusat melalui biro administrasi dan umum (BAU), LPM - SPI hanya sebatas mengusulkan kebutuhan diperlukan.

## 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 berkesinambungan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 15 dari 61

**sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dari Lembaga Sertifikasi.**

### 4.4.2 Acuan Silang Persyaratan Sistem.

Untuk penerapan sistem manajemen mutu ini LPM – SPI 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 adalah sebagai berikut:

| No | Dokumentasi  | Kode Dokumen      | Klausul Terkait                                    |
|----|--|-------------------|--|
| 1  | Manual Mutu Sistem Mutu (MM)   | MM-000-LPM-SPI-06 | Semua Klausul ISO 9001:2015                        |
| 2  | SOP Pengendalian Dokumen   | SOP-LPM-SPI-01    | 7.3, 7.4, 7.5                                      |
| 3  | SOP Pengendalian Rekaman / Arsip   | SOP-LPM-SPI-02    | 7.3, 7.4, 7.5                                      |
| 4  | SOP Komunikasi Internal dan Tinjauan Manajemen                           | SOP-LPM-SPI-08    | 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.3                              |
| 5  | SOP Tindakan Koreksi dan Pencegahan                                      | SOP-LPM-SPI-07    | 7.3, 7.4, 7.5, 10.1,10.2 dan 10.3                  |
| 6  | SOP Pengendalian Output Tidak Sesuai                                     | SOP-LPM-SPI-10    | 8.7  |
| 7  | SOP Pengelolaan SDM  |                   | 7.1.2,7.2, 7.3, 7.4, dan 7.5                       |
| 8  | SOP Pengelolaan Sarana Dan Lingkungan Kerja                              |                   | 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2 dan 8.5 |
| 9  | SOP Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan                            |                   | 7.3, 7.4, 7.5, 8.2 dan 9.1                         |
| 10 | SOP Pelepasan Jasa Layanan   |                   | 8.6  |
| 11 | SOP Layanan Bidang Sistem Mutu   |                   | 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5 dan 9.1               |
| 12 | SOP Layanan Akreditasi   |                   | 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5 dan 9.1               |
| 13 | SOP Penyusunan, Pendampingan, Pengiriman Dokumen dan Visitasi Akreditasi |                   | 8.1, 8.2, dan 8.5                                  |
| 14 | SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi                                      |                   | 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.1                              |

|   |  |                                    |                    |
|---|--|------------------------------------|--------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 | Halaman 16 dari 61 |

| No | Dokumentasi        | Kode Dokumen   | Klausul Terkait       |
|----|--------------------|----------------|-----------------------|
| 15 | SOP Internal Audit | SOP-LPM-SPI-03 | 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.2 |

#### 4.4.3 Bagan Alir Layanan LPM – SPI

Untuk menunjukkan proses penerapan sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini, dijelaskan secara umum dalam bagan alir proses bisnis LPM, seperti digambarkan pada **Lampiran 1. Bagan Alir Proses Layanan LPM.**

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

#### 4.4.4 Sistem Dokumentasi

##### 4.4.4.1 Persyaratan Sistem Dokumentasi

Dokumentasi sistem manajemen Mutu yang ditetapkan oleh LPM – SPI meliputi:

- 1) Kebijakan Mutu, yaitu kebijakan terdokumentasi yang ditetapkan oleh Rektor dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan.
- 2) Tujuan Mutu yaitu sasaran mutu untuk meningkatkan kinerja atau proses manajemen, yang ditetapkan pada setiap bidang yang relevan, dan disyahkan oleh Rektorat secara terdokumentasi.
- 3) Manual Mutu (MM), sebagai dokumen yang menjadi Pedoman Top Manajemen atau Kepala LPM dan Wakil Manajemen 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,
- 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.



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 17 dari 61

- 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".

### 4.4.4.2 Pedoman Sistem Manajemen Mutu

Kepala LPM – SPI menetapkan Manual Mutu sebagai Pedoman Sistem Manajemen Mutu atau Pedoman Mutu sebagai implementasi dari persyaratan Mutu. Pedoman Mutu ini merupakan dokumen yang menjadi pegangan Manajemen Puncak atau Kepala LPM dan Wakil Manajemen.

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

### 4.4.4.4 Pengendalian Rekaman

LPM – SPI 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 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 Pengendalian Rekaman ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen **SOP Pengendalian Rekaman, SOP-LPM-SPI-02**.

Layanan Bidang Sistem Mutu

| Resiko                                     | Tindak lanjut   |
|--|---|
| Keterbatasan SDM yang Memahami Sistem Mutu | Menjalin kerjasama dengan pihak lain yang berkompeten |
| Penjadwalan yang tidak                     | Penunjukkan 1 petugas khusus untuk                    |



# MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 18 dari 61

|                             |                                       |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| sesuai                      | mengatur penjadwalan                  |
| Salah Komunikasi            | Penetapan Standar Komunikasi          |
| Koordinasi yang kurang baik | Melaksanakan Rapat koordinasi Berkala |

## Layanan Bidang Akreditasi

| Resiko                        | Tindak lanjut   |
|-------------------------------|---|
| Kekurangan SDM                | Penambahan Personil bidang akreditasi                   |
| Penjadwalan yang tidak sesuai | Penunjukkan 1 petugas khusus untuk mengatur penjadwalan |
| Salah Komunikasi              | Penetapan Standar Komunikasi                            |
| Koordinasi yang kurang baik   | Melaksanakan Rapat koordinasi Berkala                   |

## Layanan Bidang Monitoring dan Evaluasi

| Resiko                        | Tindak lanjut   |
|-------------------------------|---|
| Kekurangan SDM                | Penambahan Personil bidang monitoring dan evaluasi      |
| Penjadwalan yang tidak sesuai | Penunjukkan 1 petugas khusus untuk mengatur penjadwalan |
| Salah Komunikasi              | Penetapan Standar Komunikasi                            |
| Koordinasi yang kurang baik   | Melaksanakan Rapat koordinasi Berkala                   |
| Pelanggan Tidak Bersedia      | Melapor Kepada Pimpinan Tertinggi                       |

## Layanan Sekretariat LPM – SPI

| Resiko  | Tindak lanjut                                       |
|---|---|
| Kekurangan Fasilitas Penunjang                | Mengajukan Kebijakan Fleksibilitas Penggunaan Ruang |
| Birokrasi Yang Belum Sejalan (Berbelit)       | Membuat Standar Operasional Prosedur                |
| Pejabat yang Berwenang Tidak Berada di Tempat | Membuat Standar Operasional Prosedur                |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## **5.0. KEPEMIMPINAN**

### **5.1 Kepemimpinan dan Komitmen**

#### **5.1.1. Umum**

Untuk menunjukkan bukti komitmen pimpinan dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen Mutu, dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan, Manajemen LPM - SPI menetapkan adanya dokumentasi dan penerapan sebagai berikut:

1. Kebijakan Mutu LPM
2. Tujuan Mutu pada setiap bidang
3. Pedoman Mutu
4. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan pada penerapan sistem ini.
5. Dokumentasi mekanisme Manajemen Review terhadap hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu.
6. Mengarahkan prioritas perbaikan sistem penjaminan mutu yang telah berjalan berdasarkan masukan dari semua pihak.

Komitmen pimpinan ini secara lengkap dilakukan sesuai dengan penjelasan pada Pedoman mutu ini, yang mencakup penjelasan pada seluruh persyaratan pada klausul 5.1. Kepemimpinan dan Komitmen.

#### **5.1.2. Fokus Pelanggan**

Pimpinan Manajemen dan seluruh staf LPM - SPI berupaya untuk selalu memperhatikan dan memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan pengguna jasa layanan Lembaga Penjaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal (LPM - SPI).

Penerapan persyaratan Fokus Kepada Pelanggan dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai:

1. Memastikan LPM menjalankan operasional pelayanan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku.
2. Mengidentifikasi resiko dan peluang yang dapat memenuhi kesesuaian produk dan layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang dicapai dan dipelihara.



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 20 dari 61

Persyaratan Fokus kepada Pelanggan secara lengkap dilakukan sesuai penerapan **SOP Pelayanan dan komunikasi pelanggan, SOP-LPM-SPI-...**

LPM - SPI 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.

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

1. Pelanggan datang langsung ke kantor LPM – SPI.
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website.
3. Pelaksana tugas atau tenaga ahli LPM, terkait menjelaskan menggunakan media yang disepakati.

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

### 5.2.1. Pengembangan Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu ditetapkan untuk mewujudkan komitmen Manajemen secara terdokumentasi. Kebijakan Mutu 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 Tujuan Mutu. Kebijakan Mutu ditinjau secara periodik pada saat aktivitas tinjauan manajemen. 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 2.**

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

### 5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu

Proses komunikasi internal antar manajemen, mencakup komunikasi Kepala LPM - SPI dengan masing-masing Kepala Bidang dan dengan Sekretaris. Proses komunikasi internal ini dijabarkan pada masing-masing proses organisasi dalam prosedur terdokumentasi yang relevan.

Ketua LPM - SPI berperan memastikan proses komunikasi internal diterapkan dalam aktivitas LPM - SPI, dan berjalan secara efektif dalam sistem manajemen mutu. Proses komunikasi secara langsung diterapkan LPM - SPI melalui media pertemuan rapat manajemen, pertemuan antar bidang terkait. Pertemuan komunikasi ini mencakup:

- 1) Rapat Periodik bulanan.
- 2) Rapat Koordinasi antar bidang
- 3) Rapat koordinasi dengan pihak terkait
- 4) Rapat tinjauan manajemen minimal sekali dalam setahun.

Komunikasi internal secara tidak langsung dapat menggunakan media komunikasi, seperti telepon, handphone, papan pengumuman, faxsimille, nota dinas, dan email. Hasil komunikasi langsung yang telah dilakukan dapat dibuktikan dalam bentuk laporan-laporan atau rekaman hasil pertemuan (risalah rapat, 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

Penerapan komunikasi internal ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen **SOP Komunikasi Internal dan Tinjauan Manajemen (SOP-LPM-SPI-08)**

### 5.3 Peran Organisasi, tanggung jawab dan Wewenang

Ketua LPM berperan menetapkan struktur organisasi LPM, sebagai landasan ditetapkannya tanggung jawab dan wewenang setiap pemegang jabatan atau fungsi dalam penerapan sistem manajemen mutu ini. Penetapan struktur organisasi LPM beserta tanggung jawab dan wewenang setiap pemegang jabatan di dalam struktur tersebut.

Struktur organisasi LPM ditetapkan seperti pada **Lampiran 4. Struktur Organisasi LPM**. Tanggung jawab dan wewenang dikomunikasikan kepada seluruh personal dalam organisasi sesuai dengan keterkaitannya terhadap fungsi dan aktivitas dengan jabatan/fungsi tersebut.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Penerapan sistem tanggungjawab 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 ketentuan dan peraturan yang berlaku di lingkungan LPM - SPI Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### **5.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Sistem Mutu mencakup:**

1. Membantu LPM - SPI dalam mengkaji dan merumuskan secara mendalam mengenai standar mutu sebagai pedoman penjaminan mutu Universitas.
2. Membantu LPM - SPI dalam melakukan kegiatan dan/atau kajian tertentu yang diperlukan oleh LPM - SPI, dimana kegiatan/kajian tersebut memerlukan pengetahuan, pengalaman, atau kepakaran tertentu. Dapat mengusulkan bantuan staf ahli untuk memberikan masukan dan saran kepada Sistem Mutu agar penjaminan mutu Universitas dapat berjalan dengan lancar dan baik.
3. Merumuskan dan menyusun dokumen mutu Universitas.
4. Menggali dan mendokumentasikan aspirasi komunitas Universitas dalam rangka merumuskan usulan atau penyempurnaan standar mutu *input, process, output, outcomes, benefit* dan dampak pada bidang tertentu.
5. Melaporkan secara berkala mengenai hasil dan dokumentasi yang telah dicapai kepada Ketua LPM - SPI.
6. Melaksanakan kegiatan dan kajian pada bidang tertentu yang diberikan oleh Ketua LPM - SPI.
7. Memberi masukan atas dasar hasil kajian dan pengalamannya tentang berbagai upaya peningkatan kualitas penjaminan mutu yang berkelanjutan.

Melakukan kegiatan pendampingan dalam proses penyusunan dokumen mutu di unit-unit kerja universitas, fakultas, jurusan, dan program studi.

### **5.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Akreditasi, mencakup kegiatan:**

1. Menjamin proses akreditasi seluruh komponen di Universitas berjalan lancar dan dan merumuskan peningkatannya.



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 23 dari 61

2. Melakukan pendataan status (nilai/waktu) akreditasi dan izin penyelenggaraan program studi di Universitas.
3. Terus-menerus mengawasi dinamika akreditasi nasional maupun internasional dan merumuskannya pada perangkat sistem penjaminan mutu internal.
4. Memberikan masukan kepada Bidang Sistem Mutu dalam pembuatan/modifikasi Dokumen Mutu.
5. Memberikan masukan kepada Bidang Monev tentang komponen-komponen yang akan dipantau dan dievaluasi.
6. Merumuskan mekanisme kepuasan pelanggan terhadap layanan Universitas.
7. Melakukan rekrutmen, pembekalan pendampingan akreditasi dan penjadwalan pendampingan.
8. Melakukan kegiatan pendampingan dalam proses pelaksanaan akreditasi di UM Surabaya.
9. Membantu program studi/Universitas mampu mempersiapkan dokumen akreditasi dengan baik dan benar
10. Menjamin seluruh program studi di UM Surabaya terakreditasi BAN-PT
11. Menjamin proses peningkatan status akreditasi program studi.
12. Menjamin proses peningkatan status akreditasi institusi UM Surabaya.

### **5.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Monitoring dan Evaluasi Internal, yang mencakup kegiatan:**

1. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja Universitas dan semua fakultas, pascasarjana, dan program studi dan memberikan umpan balik.
2. Merumuskan mekanisme monitoring dan evaluasi internal pada seluruh institusi: prodi, pengelola (fakultas/pascasarjana), dan Universitas.
3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi internal akademik secara berkala sebagaimana (1)
4. Menganalisis keterkaitan program/aktivitas yang diusulkan dan dilaksanakan dengan upaya peningkatan mutu (penyelesaian permasalahan) berdasarkan evaluasi diri.
5. Memantau capaian indikator dan proses pencapaiannya.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

6. Mengevaluasi hasil pencapaian yang ada dan tindak lanjutnya.

#### **5.3.4 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat LPM, yang mencakup kegiatan:**

1. Mengkoordinir urusan kesekretariatan dan kerumahtanggaan LPM - SPI agar dukungan operasional kegiatan berjalan lancar dan berkualitas.
2. Menyiapkan berbagai kegiatan kesekretariatan dan kerumahtanggaan di LPM - SPI.
3. Mengkoordinir dan memfasilitasi staf administrasi LPM - SPI guna mempersiapkan dukungan sumberdaya yang diperlukan untuk kegiatan LPM - SPI termasuk penyelenggaraan rapat pimpinan dan rapat organ kerja LPM - SPI.
4. Membantu pimpinan dalam pelaksanaan dan dokumentasi rapat pimpinan dan rapat organ kerja LPM - SPI serta mendesiminasikan draf notulensi sampai dengan diterbitkannya risalah rapat yang definitif.
5. Membantu pimpinan dalam menyusun rencana kerja tahunan serta melaksanakan implementasi administrasi kegiatan.
6. Mengingatkan pimpinan mengenai kesesuaian jadwal kegiatan dan realisasi, terutama jika terjadi keterlambatan.

#### **5.3.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kasubbag Tata Usaha LPM, yang mencakup kegiatan:**

1. Melakukan urusan perencanaan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, dan pengelolaan barang milik negara Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Kasubbag Tata Usaha LPM - SPI bertanggung jawab kepada Ketua Lembaga melalui Sekretaris Lembaga.

#### **5.3.6 Tugas Pokok dan Fungsi Staf**

1. Membantu Kasubbag TU melakukan urusan perencanaan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, dan pengelolaan barang milik negara Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Staf bertanggung jawab kepada Ketua Lembaga melalui Kasubbag TU LPM - SPI.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 25 dari 61                 |

## 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. LPM - SPI 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

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:

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

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

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

Pemenuhan persyaratan tindakan untuk mengatasi resiko 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 Bab 4.4.1). Secara lengkap mekanisme

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 26 dari 61                 |

analisis data ini dilaksanakan sesuai **SOP Tindakan Pengelolaan Risiko dan Peluang, SOP-LPM-SPI-....**

## **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 LPM. Penetapan nilai kuantitatif sasaran Mutu dikembangkan berdasarkan Indikator Kinerja Kunci (*Key Performance Indicator*) tiap bidang, yang ditetapkan dari aktivitas LPM yang terkait data pemantauan dan pengukuran kinerja kegiatan manajemen mutu. (Sesuaikan Sasaran Mutu LPM Unlam Terlampir pada Lampiran 3. Sasaran Mutu)

Pemantauan dan pengukuran dilaksanakan terhadap setiap tahapan aktivitas yang direncanakan dalam program pencapaian sasaran Mutu. Setiap ketidak-sesuaian dari penetapan sasaran mutu, dari hasil evaluasi data pemantauan dan pengukuran, dapat diusulkan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap penetapan indikator kinerja kunci LPM, dan terhadap tujuan Mutu yang telah dijalankan. LPM akan memelihara informasi terdokumentasi pada sasaran mutu.

Sasaran mutu 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, organisasi LPM – SPI 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.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Halaman 27 dari 61

Penetapan tata waktu dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pencapaian sasaran Mutu akan diuraikan dalam program pencapaian yang spesifik bagi setiap sasaran Mutu yang ditetapkan LPM – SPI. 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 LPM.***

### **6.3 Perencanaan Terhadap Perubahan**

LPM - SPI 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, merujuk pada Rencana Strategis UM Surabaya Periode Tahun 2017-2021.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 28 dari 61                 |

## **7.0. PENDUKUNG (SUPPORT)**

### **7.1. Sumber Daya**

#### **7.1.1. Umum**

LPM – SPI menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan secara berkesinambungan memelihara keefektifannya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan. Komitmen tersebut secara keseluruhan dijabarkan dalam Pedoman Sistem ini. Pengelolaan sumber daya ini mencakup penyediaan dan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pengelolaan dana.

#### **7.1.2. Sumber Daya Manusia**

Ketua LPM - SPI 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 mutudan menjalankan pelayanan akreditasi dan monevindi LPM – SPI UM Surabaya.

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 LPM - SPI. Penyediaan *job description* (uraian tugas dan tanggungjawab), merupakan informasi lingkup tanggungjawab dan wewenang suatu jabatan yang telah ditetapkan oleh Ketua LPM - SPI.

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

Evaluasi terhadap hasil pelatihan dilaksanakan guna menilai efektifitas program pelatihan yang ditetapkan, dan sebagai upaya perbaikan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan, mengacu pada SOP Pengelolaan SDM (SOP-LPM-SPI-....).

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Halaman 29 dari 61

### 7.1.3. Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu ini LPM – SPI menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan layanan. Penyediaan sarana mencakup penyediaan :

1. Fisik, seperti sarana ruangan kantor LPM - SPI, sarana ruang rapat, ruang pelatihan internal dan sarana kelengkapan administrasi perkantoran (komputer, printer, faximili, dan lain-lain).
2. Non fisik, seperti penggunaan perangkat lunak sistem kerja (software sistem kerja) dan teknologi informasi.
3. Jasa pendukung penerapan sistem, seperti aula, kantin, perpustakaan, alat transportasi atau media komunikasi, dan lain-lain.

Seperti dijabarkan dalam prosedur dan instruksi kerja, SOP Pengelolaan Sarana (SOP-LPM-SPI-.....)

### 7.1.4. Lingkungan Proses Operasional

LPM - SPI 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, seperti dijabarkan dalam instruksi kerja LPM-IK-SEK.01.

### 7.1.5. Pemantauan dan Pengukuran (Dikecualikan atau tidak diterapkan karena proses bisnisnya yang ada di LPM – SPI UM Surabaya)

### 7.1.6. Pengetahuan Organisasi (*Organizational Knowledge*)

Pengetahuan yang dibutuhkan dan yang telah dilaksanakan serta dokumentasinya, dimana setiap pengetahuan baik hasil dari pelatihan, monitoring evaluasi internal sistem mutu dan akreditasi di setiap prodi dijadikan sebagai pengetahuan untuk mengembangkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang. Materi pelatihan dan laporan

|   |  |                                    |                    |
|---|--|------------------------------------|--------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 | Halaman 30 dari 61 |

hasil kegiatan penjaminan mutu disimpan dengan baik dan didesiminasikan kepada *stake holder* lainnya.

## 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.

LPM – SPI memastikan penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya ditinjau dari kesesuaian pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman, LPM - SPI memastikan untuk:

- Mengidentifikasi kebutuhan kemampuan personel yang kegiatannya memiliki dampak terhadap mutu.
- Menyediakan pelatihan atau langkah lainnya.
- Melakukan evaluasi terhadap efektivitas dari tindakan yang dilakukan.
- Memastikan bahwa semua personel memahami keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka serta bagaimana kontribusinya terhadap sasaran mutu.
- Memelihara catatan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman SDM.

## 7.3. Kesadaran (Awareness) **NOTE : Personil memiliki kesadaran atas mutu**

Untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan, LPM - SPI secara aktif mensosialisasikan program peningkatan penjaminan mutu pendidikan kepada *stake holder* di lingkungan UM Surabaya baik melalui media cetak, elektronik atau media social. LPM – SPI UM Surabaya juga akan memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di UM Surabaya harus memahami:

- a) kebijakan mutu,
- b) sasaran mutu 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.

## 7.4. Komunikasi

LPM – SPI telah menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 31 dari 61                 |

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 ke kantor LPM - SPI
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website.
3. Pelaksana tugas atau tenaga ahli LPM - SPI, terkait menjelaskan menggunakan media yang disepakati.
4. Brosur.
5. Surel.
6. Banner, dan lain sebagainya.

## **7.5. Informasi Terdokumentasi**

### **7.5.1. Umum**

Dokumentasi sistem manajemen Mutu yang ditetapkan oleh LPM meliputi:

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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

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**

LPM - SPI 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 Tentang Pengendalian Informasi Terdokumen. *SOP Pengendalian Dokumen (SOP-LPM-SPI-01) (Dalam ISO 9001:2008 klausul 4.2.3)*

### **7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi pengendalian rekaman**

LPM – SPI 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 Rekaman, dan penanganan rekaman kadaluarsa"*.

Pemenuhan persyaratan penetapan pengendalian rekaman sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar Klausul 4.2.4

Pengendalian Rekaman SMM ISO 9001:2008 menjadi informasi terdokumentasi sesuai standar ISO 9001:2015 Klausul 7.5.3.

Penerapan Pengendalian Rekaman ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen ***SOP Pengendalian Rekaman, SOP-LPM-SPI-02.***

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## 8.0. PELAKSANAAN

### 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan

LPM - SPI 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, LPM - SPI 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 layananyang 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 Perencanaan dan Pengendalian Produk.

Penerapan rencana dan realisasi produk secara lengkap dilakukan sesuai dokumen sbb:

- 1) **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, SOP-LPM-SPI-.....**
- 2) **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02.**
- 3) **SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal, SOP-LPM-SPI-MNV-01.**

### 8.2. Persyaratan Produk dan Jasa

#### 8.2.1. Komunikasi Pelanggan

LPM - SPI 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

|   |  |                                    |                    |
|---|--|------------------------------------|--------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 | Halaman 34 dari 61 |

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 ke kantor LPM - SPI
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website.
3. Pelaksana tugas atau tenaga ahli LPM, terkait menjelaskan menggunakan media yang disepakati.
4. Brosur.
5. Surel.
6. Banner, 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, LPM - SPI 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 LPM - SPI 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 (Kemenristek Dikti), Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, dan lain-lain.

Peraturan dan Persyaratan lain yang dianggap relevan oleh LPM - SPI, seperti ketetapan yang dikeluarkan oleh pihak Rektorat

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

Universitas Muhammadiyah, atau unit kerja terkait dilingkup Rektorat UM Surabaya.

Penerapan penetapan persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.2 Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa. Secara lengkap pengelolaan peraturan dan persyaratan tersebut, sesuai mekanisme pengelolaan Dokumen eksternal pada **SOP Pengendalian Dokumen (SOP-LPM-SPI-01)**.

### 8.2.3. Peninjauan Persyaratan Produk dan Jasa

Guna memastikan hasil layanan yang akan diserahkan kepada pelanggan, LPM - SPI 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 dan Tenaga Ahli terkait, sebelum penyerahan persetujuan program layanan dapat dilaksanakan.

Tinjauan persyaratan program layanan ini guna memastikan:

1. Persyaratan pelayanan jasa 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 LPM - SPI untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan calon pelanggan.

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

Penerapan Tinjauan Persyaratan Produk secara lengkap dilakukan sesuai dokumen:

1. **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, LPM-SOP-MTU-01,**
2. **SOP Layanan Bidang Akreditasi, LPM-SOP-AKR-01 dan LPM-SOP-AKR-02,**
3. **SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi, LPM-SOP-MNV-01.**

### 8.2.4. Perubahan Persyaratan Produk dan Jasa

LPM - SPI akan memastikan apabila terjadi perubahan persyaratan produk setelah dicapai kesepakatan pemesanan, maka dokumen yang relevan seharusnya ditambahkan (amandemen kesepakatan) dan dikomunikasikan kepada bidang yang relevan. Komunikasi kepada

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

pelanggan secara efektif berkenaan dengan informasi persyaratan layanan, dan penanganan permintaan/pemasanan termasuk jika terjadi perubahan dilaksanakan oleh Kesekretariatan baik jadwal maupun auditor internal yang telah ditetapkan.

### **8.3. Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa (dikecualikan)**

#### **8.3.1. Umum**

LPM - SPI telah menetapkan tidak 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 tidak diterapkan pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### **8.4. Proses Pengendalian Penyediaan Produk Dan Jasa Dari Pihak Luar (dikecualikan)**

#### **8.4.1. Umum**

LPM - SPI tidak menerapkan klausul ini karena seluruh kebutuhan disediakan oleh pihak Universitas, LPM - SPI hanya sebatas melakukan pengajuan kebutuhan yang digunakan untuk operasional rutin.

#### **8.4.2. Informasi Penyedia Pihak Luar**

Dalam proses pemesanan untuk pembelian barang, sekretariat LPM – SPI berkoordinasi dengan Rektorat Biro Umum dan Keuangan (BUK). LPM - SPI berperan memastikan informasi barang yang dibutuhkan, mencakup kesesuaian:

- 1) Persyaratan informasi dan spesifikasi program layanan.
- 2) Persyaratan mekanisme/prosedur layanan.

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.

### **8.5. PRODUKSI DAN PENYEDIAAN LAYANAN**

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 37 dari 61                 |

### 8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Layanan

Sesuai dengan program layanan LPM - SPI, 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.

Penerapan persyaratan tersebut dilakukan secara lengkap sesuai dokumen:

- 1) **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, SOP-LPM-SPI-....**
- 2) **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02**
- 3) **SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal, SOP-LPM-SPI-MNV-01.**

### 8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur (*Traceability*)

Pada proses penyediaan program layanan, LPM – SPI 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.

Penerapan identifikasi mampu telusur layanan secara lengkap diterapkan sesuai :

1. **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, SOP-LPM-SPI-....**
2. **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02**
3. **SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal, SOP-LPM-SPI-MNV-01.**

### 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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 38 dari 61                 |

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 standard ISO 9001:2015 Klausul 8.5.3.

Penerapan persyaratan barang milik pelanggan tersebut dilakukan sesuai dokumen **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02.**

#### 8.5.4 Preservasi

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

1. Penyimpanan dan memberi cover bahan-bahan atau buku mutu, buku panduan dan buku hasil monitoring.
2. Penyimpanan dan perlindungan produk tersebut, dengan memberikan initial yang unik.

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

Penerapan persyaratan Perlindungan produk ini secara lengkap dilakukan sesuai **SOP Layanan Monitoring dan Evaluasi Internal, LPM-SOP-MNV.01.**

#### 8.5.5 Kegiatan Pasca Produk dan Jasa Diterima Oleh Pelanggan

LPM - SPI harus memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca Pelatihan dan Pendampingan penyusunan dokumen akreditasi, dokumen sistem mutu dan dokumen monitoring evaluasi internal penjaminan mutu pendidikan di UM Surabaya.

Dalam menentukan sejauh mana kegiatan pasca Pelatihan dan Pendampingan penyusunan dokumen akreditasi, dokumen sistem mutu dan dokumen monitoring evaluasi penjaminan mutu pendidikan di UM Surabaya yang diperlukan, LPM – SPI telah mempertimbangkan:

- 1) Persyaratan hukum dan peraturan;
- 2) Konsekuensi yang tidak diinginkan potensial yang terkait dengan produk dan jasa;

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 39 dari 61                 |

- 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**

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

LPM - SPI harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, otorisasi orang mengenai perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari review.

#### **8.6. Rilis Produk dan Jasa**

LPM - SPI telah menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahap yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan layanan dan jasa telah dipenuhi.

Pelepasan layanan jasa pendampingan kepada pelanggan tidak akan dilanjutkan sampai pengaturan yang direncanakan telah diselesaikan secara memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh otoritas yang relevan dan, sebagaimana berlaku, oleh pelanggan.

LPM - SPI menyimpan informasi terdokumentasi pada rilis produk dan jasa. Informasi yang didokumentasikan meliputi:

- a) bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan;
- b) ketertelusuran dan rilis otorisasi orang/otoritas.

#### **8.7. Pengendalian Output Tidak Sesuai**

Layanan LPM - SPI 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 LPM – SPI.

Pemenuhan persyaratan pengendalian program layanan yang tidak sesuai untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 40 dari 61

persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 8.3 Pengendalian produk tidak sesuai.

Secara lengkap mekanisme pengendalian produk tidak sesuai ini dilaksanakan sesuai **SOP Pengendalian Output Tidak Sesuai, SOP-LPM-SPI-10.**

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## 9.0. EVALUASI KINERJA

### 9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

#### 9.1.1. Umum

LPM - SPI menetapkan mekanisme pemantauan dan pengukuran terhadap proses-proses jasa pelayanan dan terhadap hasil layanan yang dihasilkan. Pemantauan dan pengukuran mencakup aktivitas pengambilan dari proses, analisis terhadap hasil data yang didapat, hingga tindakan perbaikan yang diperlukan.

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 yang secara terus-menerus menunjukkan perbaikan secara berkelanjutan.

Metode pemantauan dan pengukuran ini dapat dilakukan sesuai persyaratan sistem yang diacu, dan untuk perhitungan dan analisis data dapat menggunakan teknik statistik yang relevan dengan sifat proses, produk dan aktivitasnya.

#### 9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan, LPM - SPI secara aktif memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan. LPM - SPI telah menetapkan metode untuk memperoleh adanya persepsi pelanggan, dengan melalui survey kepuasan pelanggan. Pemantauan dan pengukuran ini merupakan salah satu cara untuk terus melakukan komunikasi dengan pelanggan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

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 ukur ini secara lengkap dilakukan sesuai: **SOP Pelayanan dan Komunikasi dengan Pelanggan (SOP-LPM-SPI-....)**.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |
|   |  | Halaman 42 dari 61                 |

### 9.1.3. Analisis dan Evaluasi

Untuk menunjukkan kesesuaian, efektifitas dan mengevaluasi peluang peningkatan dan perbaikan Sistem Manajemen mutu secara berkelanjutan, LPM 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 statistik untuk tujuan tindakan perbaikan dan pencegahan, serta perbaikan secara berkelanjutan.

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

Secara lengkap mekanisme analisis data ini dilaksanakan sesuai prosedur:

1. **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02.**
2. **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, SOP-LPM-SPI-....**
3. **SOP Monitoring dan Evaluasi Internal, SOP-LPM-SPI-MNV-01.**
4. **SOP Pengendalian Layanan Tidak Sesuai (SOP-LPM-SPI-10).**

### 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.

- 1) LPM - SPI 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 diacu.



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 43 dari 61

Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal yang memiliki kompetensi dan sebagai pihak yang independen, sesuai ketetapan Ketua LPM - SPI. 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.
3. Penetapan frekuensi dan tata waktu periode audit internal.
4. Penetapan metode audit internal ditetapkan.
5. Penetapan kriteria pemilihan auditor internal.
6. 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. Guna 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.

Penerapan persyaratan Internal Audit ini secara lengkap dilakukan sesuai: **SOP Audit Internal, (SOP-LPM-SPI-03).**

### 9.3. Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1. Umum

Ketua LPM - SPI, melaksanakan pengkajian terhadap hasil atau laporan penerapan sistem manajemen mutu LPM - SPI yang telah dilaksanakan. Tinjauan manajemen dilaksanakan setiap periode waktu minimal sekali dalam setahun. Guna memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem yang meningkat secara berkelanjutan.

Tinjauan terhadap Sistem Manajemen Mutu LPM – SPI 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

|   |  |                                    |                    |
|---|--|------------------------------------|--------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 | Halaman 44 dari 61 |

memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Penerapan Tinjauan manajemen ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen ***SOP Komunikasi Internal dan Tinjauan Manajemen (SOP-LPM-SPI-08)***.

### 9.3.2. Input Tinjauan Manajemen

Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- b) Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- c) Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan pada :
  - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari stakeholder;
  - 2) sejauh mana sasaran mutu 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;
- d) Kecukupan sumber daya;
- e) Efektivitas tindakan yang diambil untuk risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) Kesempatan untuk perbaikan.

### 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.

LPM – SPI harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## 10.0. PERBAIKAN

### 10.1. Umum

LPM - SPI 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 LPM 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 LPM.

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

Secara lengkap mekanisme pengendalian produk tidak sesuai ini dilaksanakan sesuai **SOP Pengendalian Output Tidak Sesuai, (SOP-LPM-SPI-10)**.

### 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 LPM - SPI.

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.



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 46 dari 61

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 produk yang dihasilkan.

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

Penerapan persyaratan Pengendalian proses ini secara lengkap dilakukan sesuai:

1. **SOP Layanan Bidang Sistem Mutu, SOP-LPM-SPI-.....**
2. **SOP Layanan Bidang Akreditasi, SOP-LPM-SPI-AKR-01 dan SOP-LPM-SPI-AKR-02 .**
3. **SOP Monitoring dan Evaluasi Internal, SOP-LPM-SPI-MNV-01.**

LPM - SPI 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 LPM – SPI 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

LPM - SPI 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



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 47 dari 61

menetapkan Perbaikan Berkelanjutan dan memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.

LPM - SPI 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 Tindakan koreksi (SOP-LPM-SPI-07)**



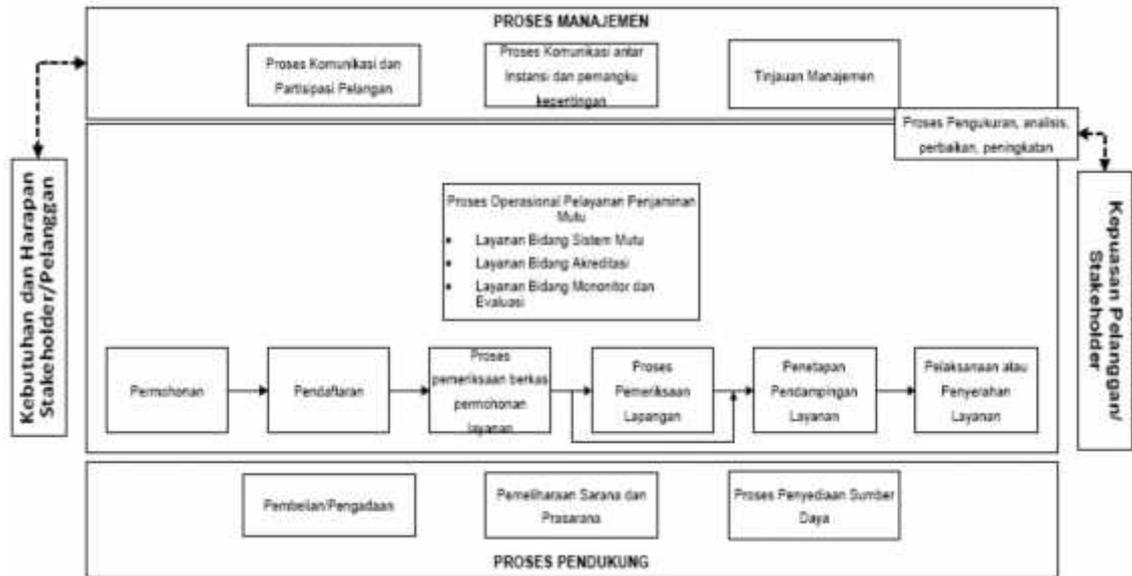
MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 48 dari 61

Lampiran 1: Bagan Alir Proses Layanan LPM – SPI



|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)</b><br>No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06 |                                    |
|   | No. Revisi : 00  | Tgl. Terbit : 01<br>September 2016 |

## Lampiran 2: Kebijakan Mutu LPM – SPI

### KEBIJAKAN MUTU LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Muhammadiyah Surabaya (UM Surabaya) adalah perpanjangan tangan pimpinan UM Surabaya (Rektor) yang bertugas untuk melaksanakan penjaminan mutu pendidikan di UM Surabaya.

Guna melaksanakan tugas tersebut Ketua dan staf (semua personal) LPM – SPI UM Surabaya berkomitmen untuk:

1. Memberikan pelayanan prima untuk kepuasan setiap pelanggan.
2. Senantiasa menyempurnakan program layanan agar selalu sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan selaras dengan dinamika perkembangan mutu pendidikan secara nasional dan global.
3. Mengembangkan, menerapkan dan mengupayakan perbaikan berkelanjutan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001:2015 secara bersungguh-sungguh.
4. Menetapkan sasaran mutu organisasi yang diterapkan pada setiap unit kerja.

Agar kebijakan mutu ini dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh personal LPM - SPI (ketua dan seluruh staf) kami menugaskan Wakil Manajemen Mutu (WMM) untuk merencanakan dan memimpin program kegiatan sosialisasi kebijakan mutu di dalam organisasi serta secara berkala melakukan peninjauan kebijakan mutu yang berlaku agar selalu tepat sesuai dengan perkembangan kebutuhan LPM – SPI UM Surabaya. Dalam segala aktivitas, ketua dan seluruh personal (staf) LPM – SPI UM Surabaya menjunjung tinggi nilai-nilai sebagai berikut:

- *Etis-Religius*
- *Profesionalisme*
- *Kerjasama dan Kebersamaan*
- *Koordinasi, Integrasi dan Sinkronisasi*

Surabaya, Mei 2017  
Kepala LPM - SPI UM Surabaya

Dr. Wiwi Wikanta, M.Kes.



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 50 dari 61

**Lampiran 3: Sasaran Mutu**  
**Bagian : Ketua LPM – SPI**

| No. | Target   | No  | Perencanaan Aksi   | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut<br>Jika Tidak<br>Tercapai   |
|-----|--|-----|--|----|---|-----------------------|----|----|-----|--|---|---|
|     |  |     |  |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |   |
| -1  | -2   | -3  | -4   | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13   |
| 1   | Meningkatnya Kepuasan Stakeholder terhadap pelayanan LPM - SPI UM Surabaya | 1a. | Menyiapkan Kuisisioner (angket) Survei kepuasan  | 1  | Nilai indeks Kepuasan IKM > 3.00 (skala 4.0) atau setara indeks 75.00 |                       | √  |    | √   | Jika tercapai maka loyalitas stakeholder yang menggunakan produk dan jasa LPM akan terjaga, membangun reputasi positif LPM dan peluang perluasan pengembangan layanan jasa LPM - SPI di luar UM Surabaya | Jika tidak tercapai maka tidak ada jaminan loyalitas stakeholder akan tetap menggunakan produk dan jasa LPM - SPI dan peluang perluasan layanan baru bagi jasa LPM - SPI akan berpeluang kurang baik. | 1. Memastikan setiap standar mutu dari stakeholder yang berkepentingan terhadap mutu produk dan jasa terpenuhi. |
|     |  | 1b. | Memberikan kuisisioner kepada setiap stakeholder pengguna produk dan jasa agar mengisi setelah selesai pelayanan |    |   |                       | √  |    | √   |  |   | 2. Menerapkan manajemen pegaduan yang baik.   |
|     |  | 1c. | Melakukan wawancara kepada stakeholder pengguna produk dan jasa  |    |   |                       | √  |    | √   |  |   |   |
|     |  | 1d. | Merekapitulasi dan menganalisis hasil survey   |    |   |                       | √  |    | √   |  |   |   |



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 51 dari 61

**Lampiran 3: Sasaran Mutu**  
**Bagian : Bidang Akreditasi (SPME)**

| No. | Target  | No  | Perencanaan Aksi   | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang   | Resiko  | Tindak Lanjut<br>Jika Tidak<br>Tercapai  |
|-----|---|-----|--|----|---|-----------------------|----|----|-----|---|---|--|
|     |   |     |  |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |   |   |  |
| -1  | -2  | -3  | -4   | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11   | -12   | -13  |
| 1   | Melaksanakan pendampingan penyusunan dokumen akreditasi kepada 30 PS di UM Surabaya | 1a. | Pendataan status akreditasi PS dan Institusi di lingkungan UM Surabaya | 1  | Terlaksananya pendampingan penyusunan dokumen akreditasi kepada 30 PS di lingkungan UM Surabaya | √                     |    |    |     | Jika tercapai maka loyalitas stakeholder yang menggunakan produk dan jasa LPM akan terjaga, membangun reputasi positif LPM dan peluang perluasan layanan jasa LPM - SPI di luar UM Surabaya | Jika tidak tercapai maka tidak ada jaminan loyalitas stakeholder akan tetap menggunakan produk dan jasa LPM - SPI dan peluang perluasan layanan baru bagi jasa LPM - SPI akan berkurang | Melakukan perbaikan dalam peninjauan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan action plan masing - masing sasaran mutu terpantau progress dan perkembangannya sesuai tata waktu pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, beberapa metode pemantauan akan digunakan untuk memastikan rencana yang |
|     |   | 1b. | Rekrutmen dan pelatihan pendamping penyusunan borang akreditasi        |    |   |                       | √  |    |     |   |   |  |
|     |   | 1c. | Pelaksanaan pendampingan penyusunan borang akreditasi PS               |    |   |                       |    | √  |     |   |   |  |





MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 53 dari 61

**Lampiran 3 : Sasaran Mutu**  
**Bagian : Bidang Sistem Mutu (Audit)**

| No. | Target   | No  | Perencanaan Aksi   | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut<br>Jika Tidak<br>Tercapai  |
|-----|--|-----|--|----|---|-----------------------|----|----|-----|--|---|--|
|     |  |     |  |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |  |
| -1  | -2   | -3  | -4   | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13  |
| 1   | Melaksanakan pendampingan penyusunan dokumen ISO 9001 kepada semua biro dan PS di lingkungan UM Surabaya | 1a. | Pendataan status dokumen ISO 9001 pada semua biro dan PS di lingkungan UM Surabaya | 1  | Terlaksananya pendampingan penyusunan dokumen ISO 9001 kepada semua biro dan PS di lingkungan UM Surabaya | √                     |    |    |     | Jika tercapai maka loyalitas stakeholder yang menggunakan produk dan jasa LPM akan terjaga, membangun reputasi positif LPM dan peluang perluasan pengembangan layanan jasa LPM - SPI di luar UM Surabaya | Jika tidak tercapai maka tidak ada jaminan loyalitas stakeholder akan tetap menggunakan produk dan jasa LPM - SPI dan peluang perluasan layanan baru bagi jasa LPM - SPI akan berkurang | Melakukan perbaikan dalam peninjauan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan action plan masing - masing sasaran mutu terpantau progress dan perkembangannya sesuai tata waktu pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, beberapa metode pemantauan akan digunakan untuk memastikan rencana yang |
|     |  | 1b. | Rekrutmen dan pelatihan pendamping penyusunan dokumentasi sistem ISO 9001          |    |   |                       | √  |    |     |  |   |  |
|     |  | 1c. | Pelaksanaan pendampingan penyusunan dokumentasi sistem mutu ISO 9001               |    |   |                       | √  |    |     |  |   |  |





MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 55 dari 61

**Lampiran 3 : Sasaran Mutu**  
**Bagian : Bidang Monitoring dan Evaluasi**

| No. | Target  | No  | Perencanaan Aksi  | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut<br>Jika Tidak<br>Tercapai  |
|-----|---|-----|---|----|---|-----------------------|----|----|-----|--|---|--|
|     |   |     |   |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |  |
| -1  | -2  | -3  | -4  | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13  |
| 1   | Melaksanakan pendampingan monitoring dan evaluasi pelaksanaan mutu di semua biro, PS dan unit pengelola di lingkungan UM Surabaya | 1a. | Pendataan pelaksanaan monev mutu ke semua biro, PS dan unit pengelola di lingkungan UM Surabaya                   | 1  | Terlaksananya pendampingan monitoring dan evaluasi ke seluruh biro, PS dan unit pengelola di lingkungan UM Surabaya | √                     |    |    |     | Jika tercapai maka loyalitas stakeholder yang menggunakan produk dan jasa LPM akan terjaga, membangun reputasi positif LPM dan peluang perluasan pengembangan layanan jasa LPM - SPI di luar UM Surabaya | Jika tidak tercapai maka tidak ada jaminan loyalitas stakeholder akan tetap menggunakan produk dan jasa LPM - SPI dan peluang perluasan layanan baru bagi jasa LPM - SPI akan berkurang | Melakukan perbaikan dalam peninjauan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan action plan masing - masing sasaran mutu terpantau progress dan perkembangannya sesuai tata waktu pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, beberapa metode pemantauan akan digunakan untuk memastikan rencana yang |
|     |   | 1b. | Rekrutmen dan pelatihan pendamping pelaksanaan monev mutu akademik  |    |   |                       | √  |    |     |  |   |  |
|     |   | 1c. | Pelaksanaan pendampingan monitoring dan evaluasi ke seluruh biro, PS dan Unit pengelola di lingkungan UM Surabaya |    |   |                       |    | √  |     |  |   |  |





MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 57 dari 61

**Lampiran 3 : Sasaran Mutu**  
**Bagian : Bidang Sekretariat**

| No . | Target   | No  | Perencanaan Aksi   | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut Jika Tidak Tercapai   |
|------|--|-----|--|----|---|-----------------------|----|----|-----|--|---|---|
|      |  |     |  |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |   |
| -1   | -2   | -3  | -4   | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13   |
| 1    | Mengikutsertakan personil SDM LPM - SPI pada pelatihan lead auditor dan resertifikasi kompetensi sebanyak 21 orang | 1a. | Pendataan personil di seluruh PS di lingkungan UM Surabaya   | 1  | Ketercapaian pelaksanaan pelatihan lead auditor dan resertifikasi kompetensi 100 % terealisasi di pertengahan tahun | √                     |    |    |     | Jika pelatihan ini tercapai maka pelatihan peningkatan kompetensi ini dapat menunjang penerapan sistem manajemen mutu di LPM - SPI UM Surabaya | Jika tidak tercapai penerapan sistem manajemen mutu di LPM - SPI UM Surabaya akan terhambat sehingga akan berdampak terhadap mutu produk dan jasa yang dihasilkan atau proses dalam menghasilkan produk dan | Melakukan perbaikan dalam peninjauan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan action plan masing - masing sasaran mutu terpantau progress dan perkembangannya sesuai tata waktu pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, beberapa metode pemantauan akan digunakan untuk memastikan |
|      |  | 1b. | Rekrutmen dan pelatihan lead auditor dan resertifikasi kompetensi  |    |   | √                     | √  | √  | √   |  |   |   |
|      |  | 1c. | Pelaksanaan pelatihan dengan mengundang atau mengirimkan personil untuk diikutsertakan dalam pelatihan lead auditor dan kompetensi |    |   |                       |    |    | √   |  |   |   |



## MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 58 dari 61

| No | Target  | No  | Perencanaan Aksi   | No | Ukuran Keberhasilan   | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut Jika Tidak Tercapai   |
|----|---|-----|--|----|---|-----------------------|----|----|-----|--|---|---|
|    |   |     |  |    |   | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |   |
| -1 | -2  | -3  | -4   | -5 | -6  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13   |
|    |   |     |  |    |   |                       |    |    |     |  | jasa tidak akan mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.  | rencana yang sudah ditetapkan berjalan tepat waktu dan terukur.   |
| 2  | Mengikutsertakan personil SDM LPM - SPI pada pelatihan Audit Internal Mutu (AMI) dan resertifikasi kompetensi sebanyak 20 orang | 1a. | Pendataan personil di seluruh PS di lingkungan UM Surabaya                           | 1  | Ketercapaian pelaksanaan pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) 100 % terealisasi di pertengahan tahun | √                     |    |    |     | Jika tercapai maka loyalitas stakeholder yang menggunakan produk dan jasa LPM akan terjaga, membangun reputasi | Jika tidak tercapai maka tidak ada jaminan loyalitas stakeholder akan tetap menggunakan produk dan jasa LPM - SPI | Melakukan perbaikan dalam peninjauan secara berkala untuk memastikan pelaksanaan action plan masing - masing sasaran mutu terpantau |
|    |   | 1b. | Rekrutmen dan pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) sebagai bukti pemenuhan kompetensi |    |   | √                     | √  | √  | √   |  |   |   |



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 59 dari 61

| No . | Target | No  | Perencanaan Aksi  | No | Ukuran Keberhasilan | Tata Waktu (Triwulan) |    |    |     | Peluang  | Resiko  | Tindak Lanjut Jika Tidak Tercapai   |
|------|--------|-----|---|----|---------------------|-----------------------|----|----|-----|--|---|---|
|      |        |     |   |    |                     | 1                     | 2  | 3  | 4   |  |   |   |
| -1   | -2     | -3  | -4  | -5 | -6                  | -7                    | -8 | -9 | -10 | -11  | -12   | -13   |
|      |        | 1c. | Pelaksanaan pelatihan dengan mengundang atau mengirimkan personil untuk diikutsertakan dalam pelatihan lembaga pelatihan yang ditunjuk. |    |                     |                       |    |    | √   | posistif LPM dan peluang perluasan pengembangan layanan jasa LPM - SPI di luar UM Surabaya | dan peluang perluasan layanan baru bagi jasa LPM - SPI akan berkurang | progress dan perkembangannya sesuai tata waktu pelaksanaan yang sudah dijadwalkan, beberapa metode pemantauan akan digunakan untuk memastikan rencana yang sudah ditetapkan berjalan tepat waktu dan terukur. |



MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)  
No. Dok.: MM-000-LPM-SPI-06

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01  
September 2016

Halaman 60 dari 61

**Lampiran 4: Struktur Organisasi LPM – SPI UM Surabaya**



