

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 1 dari 69

# UNIVERSITAS GADJAH MADA KANTOR JAMINAN MUTU



## MANUAL MUTU

Copy No.	:	
Status Distribusi	:	

*Dokumen ini adalah Hak Milik Intelektual Kantor Jaminan Mutu UGM dan tidak boleh dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya atau sebagian tanpa ijin dari Kepala Kantor Jaminan Mutu UGM*

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 2 dari 69

## LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

# PANDUAN MUTU

Disetujui dan disahkan di Yogyakarta pada :

Hari / Tanggal

: Selasa, 12 April 2016

Oleh:

**Prof. Dr. Indra Wijaya Kusuma, M.B.A.**

Kepala

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 3 dari 69

## KATA PENGANTAR

Kantor Jaminan Mutu (KJM) Universitas Gadjah Mada (UGM) sebagai koordinator pelaksanaan Sistem penjaminan Mutu yang terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UGM dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal baik nasional maupun internasional, menyadari sepenuhnya bahwa dalam era global yang makin kompetitif, perguruan tinggi harus memberikan layanan yang berkualitas kepada semua *stakeholders* internal maupun eksternal. Layanan akademik yang berkualitas tinggi harus dilandasi dengan sistem manajemen mutu akademik yang baik. ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu berstandar internasional yang dapat diterapkan pada berbagai aspek termasuk layanan di KJM. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJM mendorong terciptanya organisasi yang sehat, sehingga proses layanan menjadi efektif dan efisien.

Seiring dengan perubahan struktur organisasi KJM, maka Manual Mutu versi April 2016 ini merupakan dilakukan revisi terhadap Manual Mutu versi September 2015.

Panduan Mutu ini harus dijadikan pedoman dan terus dikembangkan oleh seluruh staf di KJM UGM dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Yogyakarta, 12 April 2016

**Universitas Gadjah Mada**

**Kantor Jaminan Mutu**

**Kepala**

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 4 dari 69

**Prof. Dr. Indra Wijaya Kusuma, M.B.A.**

## DAFTAR ISI

No.	Nama Dokumen	No. Dokumen
1.	Persetujuan dan Pengesahan	QM-UGM-KJM-01
2.	Catatan Perubahan	QM-UGM-KJM-02
3.	Kata Pengantar	QM-UGM-KJM-03
4.	Daftar Isi	QM-UGM-KJM-04
5.	Distribusi Dokumen	QM-UGM-KJM-05
6.	Profil Kantor Jaminan Mutu	QM-UGM-KJM-06
7.	Sejarah Kantor Jaminan Mutu	QM-UGM-KJM-07
8.	Ruang Lingkup Penerapan Sistem Manajemen Mutu	QM-UGM-KJM-08
9.	Acuan Normatif	QM-UGM-KJM-09
10.	Istilah dan Definisi	QM-UGM-KJM-10
11.	Sistem Manajemen Mutu KJM	QM-UGM-KJM-11
12.	Komitmen Manajemen	QM-UGM-KJM-12
13.	Kebijakan Mutu Kantor Jaminan Mutu	QM-UGM-KJM-13
14.	Sasaran Mutu Kantor Jaminan Mutu	QM-UGM-KJM-14

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 5 dari 69

- |   |               |
|---|---------------|
| 15. Kegiatan Utama Kantor Jaminan Mutu      | QM-UGM-KJM-15 |
| 16. Struktur Organisasi Kantor Jaminan Mutu | QM-UGM-KJM-16 |
| 17. Tanggungjawab dan Wewenang              | QM-UGM-KJM-17 |
| 18. Referensi Silang                        | QM-UGM-KJM-18 |

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 6 dari 69

## I. IDENTITAS INSTITUSI

### KANTOR JAMINAN MUTU – UNIVERSITAS GADJAH MADA

#### 1. Identitas

Organisasi	:	Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada
Alamat	:	Bulaksumur, Yogyakarta - 55281
Telepon	:	+622746491989, +622746491986, +622746491921
Faksimili	:	+622746491989, +62274563025
<i>E-mail</i>	:	kjm@ugm.ac.id kjm_ugm@yahoo.com
<i>Website</i>	:	<a href="http://kjm.ugm.ac.id">http://kjm.ugm.ac.id</a>
Nomor dan Tanggal SK Pendirian	:	Surat Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 123/P/SK/Set.R/2001 Tanggal 27 November 2001
Pejabat Penanda tangan SK	:	Rektor Universitas Gadjah Mada
Sertifikasi	:	ISO 9001:2008 dari SGS  Nomor ID11/01802  Tanggal 19 Mei 2014

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 7 dari 69

## 2. Institusi :

### a. Sarana dan Prasarana

Kantor Jaminan Mutu UGM menempati bangunan Kantor Pusat Tata Usaha – UGM, lantai 2 sayap selatan dengan luas ruangan kurang lebih 170 m<sup>2</sup>, yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu ruang sidang, ruang rapat kerja pimpinan dan ruang administrasi.

Kantor Jaminan Mutu UGM memiliki 5 unit komputer, 4 LCD *projector*, 1 unit mesin fotokopi, 9 unit printer, 7 unit pesawat telepon, 5 saluran telepon, 3 unit *white screen*, 1 unit *scanner*, dan 1 unit *microphone*.

### b. Sumberdaya manusia

Kantor Jaminan Mutu UGM memiliki 4 staf stuktural, 7 staf administrasi. Kantor Jaminan Mutu UGM juga mengelola 439 orang auditor AMI, 5 *Lead auditor* ISO internal KJM, 74 orang auditor internal ISO, 143 orang asesor BAN, dan 3 orang asesor AUN.

### c. Program

Untuk mencapai visi Kantor Jaminan Mutu UGM sebagai lembaga yang berkewajiban:

1. Melakukan penjaminan mutu bidang pendidikan dengan program:
  - a. menjamin pemenuhan Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui kegiatan :
    - penyusunan dokumen evaluasi diri
    - pelatihan dan peningkatan kompetensi Tim Auditor Internal
    - pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI)
    - koordinasi evaluasi dan tindak lanjut temuan
  - b. memantau dan mengkoordinasi persiapan akreditasi BAN-PT program studi dan Institusi secara maksimal.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 8 dari 69

- c. mengkoordinasi persiapan dan pelaksanaan sertifikasi AUN-QA secara optimal
- d. Mengkoordinasi persiapan dan pelaksanaan akreditasi internasional secara optimal
- d. mengimplementasikan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008.
2. Penjaminan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan kegiatan:
  - a. Penjaminan mutu laboratorium, Pusat Studi, jurnal
  - b. Penjaminan mutu pengabdian yang terdiri dari penjaminan mutu KKN, Pusat Studi dan Unit Kegiatan Mahasiswa
3. Basisdata dan Pelayanan KJM
  - a. Pengembangan sistem informasi penjaminan mutu internal dan eksternal
  - b. memberikan layanan konsultasi dan pelatihan di bidang penjaminan mutu internal.

d. *Achievement*

Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada sebagai koordinator pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UGM dan koordinasi akreditasi/ sertifikasi nasional/ internasional telah melaksanakan:

- SPMI Program Studi UGM, sebanyak enam belas siklus SPMI S-1 termasuk Audit Mutu Internal (AMI) mulai tahun 2004 s.d. 2015; tujuh siklus pada program studi S-2 mulai tahun 2009; enam siklus pada program studi S-3 dan Vokasi mulai tahun 2010.
- SPMI Fakultas/ Sekolah Pascasarjana/ Sekolah Vokasi, sebanyak lima siklus SPMI pada delapan belas fakultas di lingkungan UGM mulai tahun 2006, 2008, 2010, 2012, 2014 dan 2016 serta empat kali pada Sekolah Vokasi dan Sekolah Pascasarjana.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 9 dari 69

- Capaian bidang akreditasi nasional untuk program studi di UGM adalah 172 prodi terakreditasi A, 70 prodi terakreditasi B, 3 prodi terakreditasi C.
- Secara nasional, KJM membantu UGM dalam penyusunan portofolio akreditasi institusi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Setelah melalui tahap penilaian dokumen (*desk assessment*) dan penilaian lapang (*site assessment*) pada akhir tahun 2007, rapat paripurna BAN-PT pada tanggal 7 Maret 2008 memutuskan Universitas Gadjah Mada terakreditasi A (Sangat Baik). Selanjutnya dikukuhkan menjadi universitas dengan nilai akreditasi tertinggi predikat A di seluruh Indonesia pada tahun 2012, akreditasi institusi terakhir berlaku s.d. Maret 2018.
- Mulai tahun 2009, di tingkat internasional UGM telah mendapatkan posisi terhormat pada ranking perguruan tinggi dunia yang diselenggarakan baik oleh THES (peringkat 65 Asia, peringkat 250 dunia) maupun Webometrics (peringkat Asia 62, peringkat dunia 562). Universitas Gadjah Mada (bersama dengan Chulalongkorn University) mendapat rangking 1 dari 12 perguruan tinggi anggota AUN lainnya dengan skor 5 yang diukur dengan 4 indikator AUN-QA (keharmonisan standar institusi dengan standar nasional dan standar AUN, kelengkapan dokumen sistem, aktivitas sosialisasi ke institusi PT lain).
- Mulai Tahun 2009, KJM juga sudah memulai untuk melakukan koordinasi sertifikasi AUN untuk program studi dan saat ini sudah 22 program studi yang tersertifikasi sampai dengan Mei tahun 2016.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 10 dari 69

## II. SEJARAH KANTOR JAMINAN MUTU UNIVERSITAS GADJAH MADA

Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada (selanjutnya disingkat KJM-UGM) didirikan pada tanggal 27 November 2001 sesuai dengan SK Rektor nomor 123/P/SK/Set.R/2001. KJM-UGM sesuai dengan SK pendiriannya mengemban tugas untuk melakukan:

1. Perencanaan dan pelaksanaan sistem jaminan mutu secara keseluruhan di Universitas Gadjah Mada
2. Pembuatan perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem jaminan mutu
3. Pemantauan pelaksanaan sistem jaminan mutu
4. Auditing dan evaluasi pelaksanaan jaminan mutu
5. Pelaporan secara berkala pelaksanaan sistem jaminan mutu di Universitas Gadjah Mada kepada Rektor.

Pendirian KJM-UGM diawali dengan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan peningkatan mutu pembelajaran, antara lain *Teaching Improvement Workshop (TIW) 2001* Fakultas Teknik, Akta-5, *Applied Approach*, dan PEKERTI. Selain itu, sejak tahun 1999 sampai sekarang UGM menjadi anggota aktif dalam *ASEAN University Network on Higher Education for Quality Assurance (AUN-QA)*. Pengalaman bekerja sama dengan AUN-QA dan *European Community* dalam *AUN Program*, serta *Quality for Undergraduate Education Project (QUE-Project, 1998-2005)* telah melahirkan Kantor Jaminan Mutu (KJM) pada tahun 2001.

Konsep Sistem Penjaminan Mutu – Perguruan Tinggi (SPM-PT) di UGM telah dibuat dan disosialisasikan kepada seluruh pimpinan, pengurus, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di tingkat universitas dan fakultas pada tahun 2002. Dari hasil evaluasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016 Revisi : 04 Halaman : 11 dari 69

terhadap pelaksanaan sosialisasi konsep SPM-PT disusunlah dokumen akademik (yang berupa kebijakan akademik, standar akademik, dan draf peraturan akademik) dan dokumen mutu (yang berupa manual mutu dan prosedur mutu) di tingkat universitas dan fakultas, serta spesifikasi dan kompetensi lulusan di tingkat program studi. Keberhasilan penyusunan dokumen tersebut karena adanya komitmen yang sangat kuat dari Pimpinan UGM, dan dukungan tenaga dari para auditor internal UGM (yang telah mengikuti pelatihan SPM-PT dan Audit Mutu Akademik Internal (AMAI) UGM). Para auditor internal tersebut sekaligus menjadi motor penggerak pembentukan organisasi pelaksana SPM-PT UGM di seluruh fakultas di lingkungan UGM.

Kegiatan pelatihan SPM-PT dan AMAI yang pertama dilaksanakan pada tanggal 18-24 Oktober 2003, dengan ketua fasilitator Assoc. Prof. Damrong Thawesaengskulthai dari Chulalongkorn University Thailand. Berdasar kepada kelengkapan dokumen dan telah tersusunnya semua perangkat organisasi SPM-PT UGM, maka pada tanggal 11 Oktober 2004 dideklarasikan Pelaksanaan Menyeluruh SPM-PT UGM oleh Rektor.

Sampai dengan 2015 telah dilaksanakan 11 siklus SPM-PT/ SPMI dan AMAI/ AMI program studi jenjang S-1,6 siklus SPM-PT/ SPMI dan AMAI/ AMI program studi jenjang S-2, 5 siklus SPM-PT/ SPMI dan AMAI/ AMI program studi jenjang S-3 dan Vokasi, serta lima kali audit fakultas dan dua kali audit Sekolah Pascasarjana dan Vokasi

KJM membantu penyusunan portofolio UGM untuk proses akreditasi institusi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Setelah melalui tahap penilaian meja (*desk assessment*) dan penilaian lapang (*site assessment*) pada akhir tahun 2007, rapat paripurna BAN-PT pada tanggal 7 Maret 2008 memutuskan Universitas Gadjah Mada Terakreditasi A (Sangat Baik). Demikian juga pada akreditasi institusi periode kedua untuk UGM yang dilaksanakan tahun 2012, kembali UGM mendapat nilai A, bahkan dengan nilai tertinggi saat itu.

Dari tahun 2005 KJM membantu Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi sebagai fasilitator pelatihan SPM-PT/ SPMI dan AMAI/ AMI bagi seluruh perguruan tinggi di

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 12 dari 69

Indonesia, sampai dengan tahun 2007 lebih dari 700 perguruan tinggi ikut serta dalam pelatihan tersebut.

Dari tahun 2013 KJM telah diperluas lingkup tanggung jawab dan wewenangnya meliputi 1) penjaminan Mutu Pendidikan dan 2) penjaminan mutu pengabdian kepada masyarakat. Sehubungan hal tersebut, sejak tahun 2013 mulai dilakukan penjaminan mutu jurnal UGM sebagai sarana publikasi hasil-hasil penelitian UGM dan nasional serta mendorong jurnal UGM terakreditasi DIKTI dan Scopus melalui pemberian *grand* akreditasi.

Dari tahun 2014 lingkup tanggung jawab dan wewenang dari KJM kembali diperluas dan diperjelas melingkupi: 1) Bidang Penjaminan Mutu Pendidikan, 2) Bidang Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dan 3) Bidang Informasi dan Sistem Pendukung.

Dari tahun 2015 dilakukan restrukturisasi/perapangan organisasi KJM dengan hanya menetapkan staf struktural dan tenaga administrasi, dan menghilangkan struktur staf ahli. Namun demikian dalam pelaksanaan kegiatan KJM tetap melibatkan pihak yang berkompeten dengan membentuk team taskforce kegiatan yang bersifat adhoc.

Pada tahun 2016, fokus kegiatan KJM pada pengembangan sistem informasi pendukung berupa SI untuk pengelolaan persiapan akreditasi BAN-PT prodi (SIJAMU), keperluan AMI prodi (EDPS) maupun SI untuk kegiatan internal KJM seperti sistem persuratan dan pelatihan. Di bidang pendidikan fokus kegiatan berupa integrasi sistem audit mutu internal (AMI) antara AMI Fakultas/Sekolah dan AMI Prodi dalam satu kesatuan jadwal dan tim auditor, sehingga dihasilkan periode pelaksanaan AMI yang optimal dan temuan audit yang lebih komprehensif. Selain itu juga kegiatan persiapan akreditasi internasional ABET untuk bidang teknik dan ASIIN untuk bidang sains yang diikuti oleh 13 program studi. Dalam hal sertifikasi AUN, pada tahun 2016 ini sebanyak 6 prodi telah divisitasi dan 6 *Self Assessment Report (AUN-SAR)* telah berhasil disusun untuk diajukan visitasi pada tahun 2017. Selanjutnya untuk bidang penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat fokus pada pengembangan sistem penjaminan mutu, pengembangan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 13 dari 69

instrument audit dan pelaksanaan audit mutu internal untuk laboratorium, pusat studi, dan unit kegiatan mahasiswa.

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 14 dari 69

### III. RUANG LINGKUP

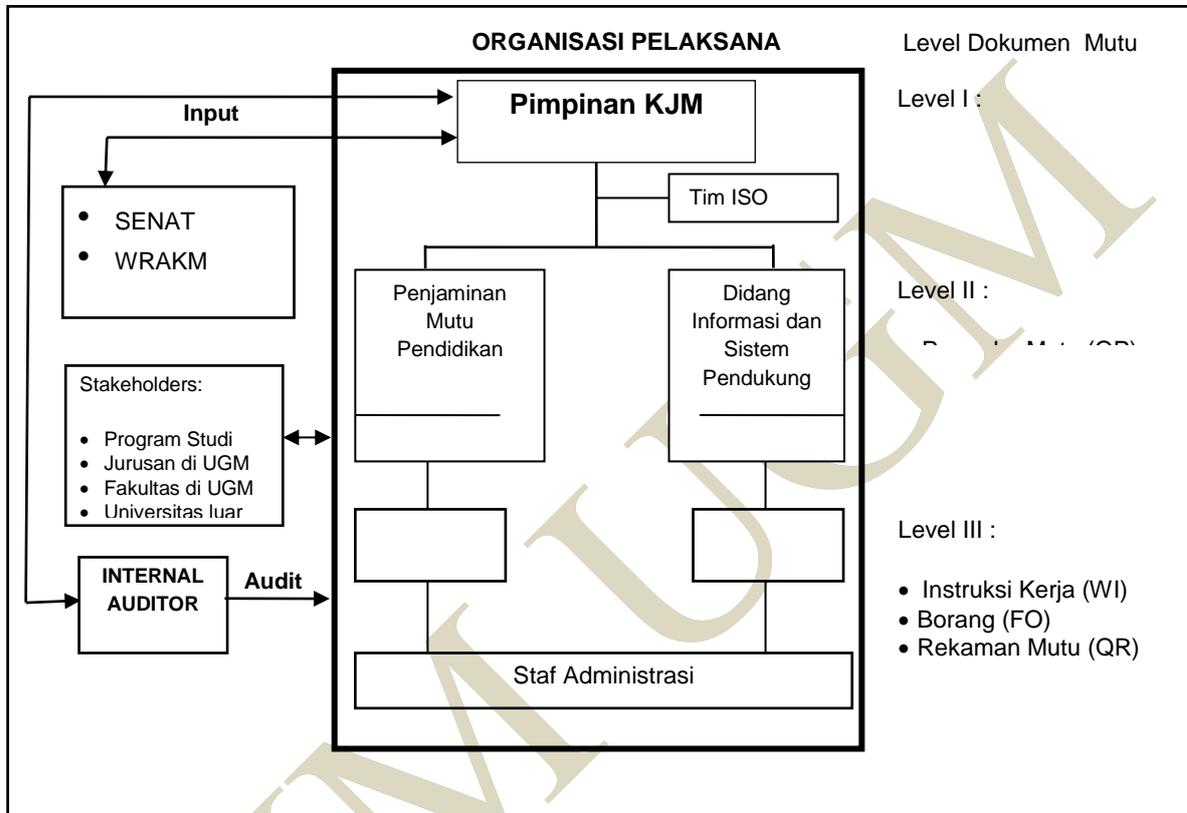
#### 1. Umum

- 1.1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada dimaksudkan sebagai penjaminan mutu pelayanan Kantor Jaminan Mutu sesuai dengan visi, misi, tujuan, sasaran dan kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- 1.2. Ruang lingkup penerapan SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada mencakup: penetapan, pendokumentasian, penerapan dan pemeliharaan SMM yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan penjaminan mutu di Kantor Jaminan Mutu UGM terkait layanan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan **layanan Persiapan Akreditasi Nasional (BAN-PT) dan Akreditasi/ Sertifikasi Internasional (AUN)**.
- 1.3. Panduan Mutu (QM, *Quality Manual*) SMM Kantor Jaminan Mutu dibuat sebagai acuan dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan persiapan akreditasi/ sertifikasi nasional dan internasional.
- 1.4. Panduan Mutu digunakan oleh Kepala dan Kepala Bagian dan staf administrasi sebagai penyelenggara layanan di Kantor Jaminan Mutu.
- 1.5. Panduan Mutu ditujukan untuk menjamin standar layanan dan peningkatan mutu di Kantor Jaminan Mutu.
- 1.6. Mekanisme kerja SMM Kantor Jaminan Mutu di Universitas Gadjah Mada ditunjukkan pada Gambar 8.1. Senat dan WRAK<sub>m</sub> memberikan masukan kepada Pimpinan KJM yang kemudian didelegasikan kepada *Quality Management Representative* (QMR) untuk menyusun Dokumen SMM Akademik Level I (Panduan Mutu, QM), Level II (Prosedur Mutu/ *Quality Procedure*, QP), Level III (Instruksi Kerja/ *Works Instruction*, WI), Dokumen Pendukung, Borang/ *Form* Akademik (FO), dan Rekaman Mutu/ *Quality Record* (QR). Mekanisme kerja SMM dijabarkan secara rinci pada Gambar 8.1.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 15 dari 69

1.7. Untuk menjamin mutu pada Kantor Jaminan Mutu dilakukan audit mutu internal dan eksternal secara berkala.



Gambar 8.1. Mekanisme Kerja Sistem Manajemen Mutu pada Kantor Jaminan Mutu UGM

## 2. Lingkup Penerapan

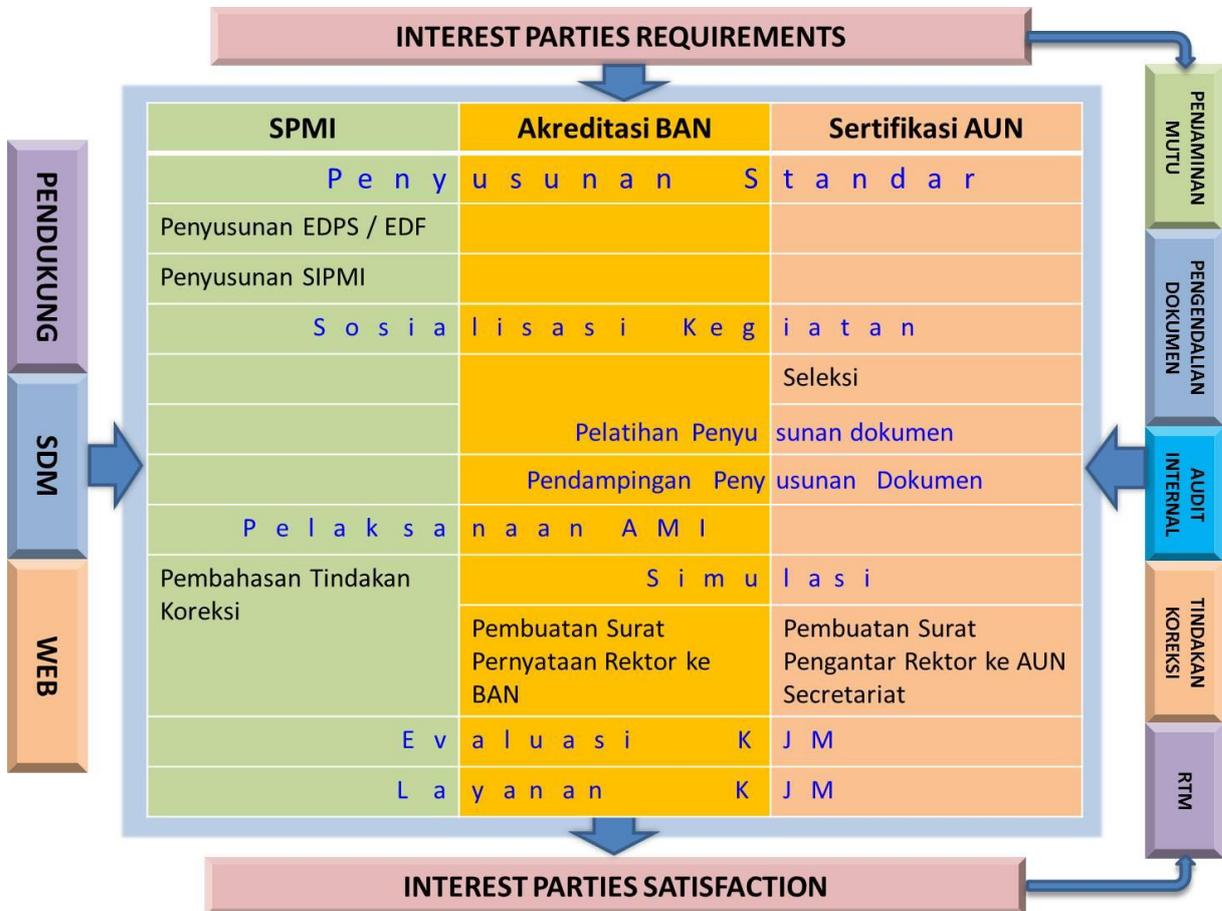
2.1. Penerapan SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada ditujukan untuk menjamin mutu pelayanan Kantor Jaminan Mutu sesuai dengan visi, misi, tujuan, sasaran, dan kebijakan Universitas Gadjah Mada.

2.2. Penerapan SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada dititikberatkan pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan layanan persiapan akreditasi/ sertifikasi nasional serta internasional untuk memastikan pencapaian sesuai dengan persyaratan pengguna serta peraturan perundangan yang berlaku.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 16 dari 69

2.3. Kegiatan pokok (*business process*) yang menjadi titik berat penerapan QM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada disajikan pada Gambar 8.2.



Gambar 8.2. Kegiatan Utama KJM (Lingkup ISO)

2.4. Lingkup penerapan SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada mencakup sistem penjaminan mutu internal disajikan dalam Gambar 8.3.

2.5. Sistem Penjaminan Mutu Internal, meliputi:

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 17 dari 69

- 2.5.1. Penyusunan Standar. Standar disusun berdasarkan SNPT dan dikembangkan oleh UGM dengan memperhatikan masukan dari pimpinan universitas, fakultas maupun program studi di lingkungan UGM (QP-UGM-KJM-7301).
- 2.5.2. Penyusunan Instrumen EDPS dan EDF. Instrumen EDPS dan EDF disusun berdasarkan SNPT dan dikembangkan oleh UGM dengan memperhatikan masukan dari pimpinan universitas, fakultas maupun program studi di lingkungan UGM (QP-UGM-KJM-7302).
- 2.5.3. Pelaksanaan AMI. Kepastian jaminan mutu di bidang akademik menuntut KJM memprogramkan adanya AMI bagi prodi Vokasi, S-1, S-2, S-3 setiap tahun serta AMI fakultas setiap dua tahun sekali (QP-UGM-KJM-7502).
- 2.5.4. Evaluasi Pelaksanaan SPMI. Sistem penjaminan mutu internal selalu dievaluasi setiap tahun untuk memastikan pelaksanaannya dan untuk meningkatkan mutunya (QP-UGM-KJM-7503).
- 2.5.5. Rapat Pembahasan Tindakan Koreksi Temuan AMI. Rapat pembahasan tindakan koreksi temuan AMI tingkat universitas dilaksanakan setiap tahun sekali untuk mengevaluasi temuan AMI seluruh prodi di lingkungan UGM. Hasil pembahasan diharapkan dapat ditindaklanjuti oleh seluruh prodi guna meningkatkan mutu akademik di UGM (QP-UGM-KJM-7504).
- 2.6. Akreditasi/ Sertifikasi Nasional/ Internasional
- 2.6.1. Seleksi penerima
- 2.6.2. Pelatihan Pengisian Borang. Prodi yang akan habis masa berlaku sertifikat akreditasinya kurang dari 400 hari (H-400) akan diberitahukan untuk segera mempersiapkan tim pengisi borang bagi akreditasi dan prodi yang telah dinyatakan lolos seleksi hibah SAR. KJM mengundang dua orang dari setiap prodi untuk mengikuti pelatihan pengisian borang oleh para fasilitator KJM (QP-UGM-KJM-7506) dan pelatihan penyusunan AUN-SAR oleh fasilitator KJM (QP-UGM-KJM-7508).

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 18 dari 69

2.6.3. Pendampingan Pengisian Borang. KJM menyediakan seorang pendamping kepada prodi untuk pengisian borang 3A, 3B, dan Evaluasi Diri atau penyusunan *Self Assessment Report (SAR)* (QP-UGM-KJM-7508).

2.6.4. Simulasi Isian Borang. Setelah tim dari prodi selesai mengisi borang 3A, 3B, dan Evaluasi diri atau SAR, maka KJM membentuk tim simulasi. Tim simulasi adalah para asesor BAN-PT/ AUN yang ada di UGM. Tim Simulasi bertugas memeriksa isian borang dan memberi nilai serta saran-saran perbaikan (QP-UGM-KJM-7507 dan QP-UGM-KJM-7509).

2.6.5. Pembuatan Surat Pengantar ke BAN-PT atau AUN. Setelah prodi memperbaiki isian borang berdasarkan saran dari tim simulasi, KJM membuat surat pengantar yang ditandatangani oleh Rektor atau Wakil Rektor.

## 2.7. Layanan dan Sistem Informasi

2.7.1. Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal (SIPMI). SIPMI dikembangkan dengan tujuan untuk mempercepat distribusi informasi dan mendukung program *Paperless Office (PLO)* (QP-UGM-KJM-7303).

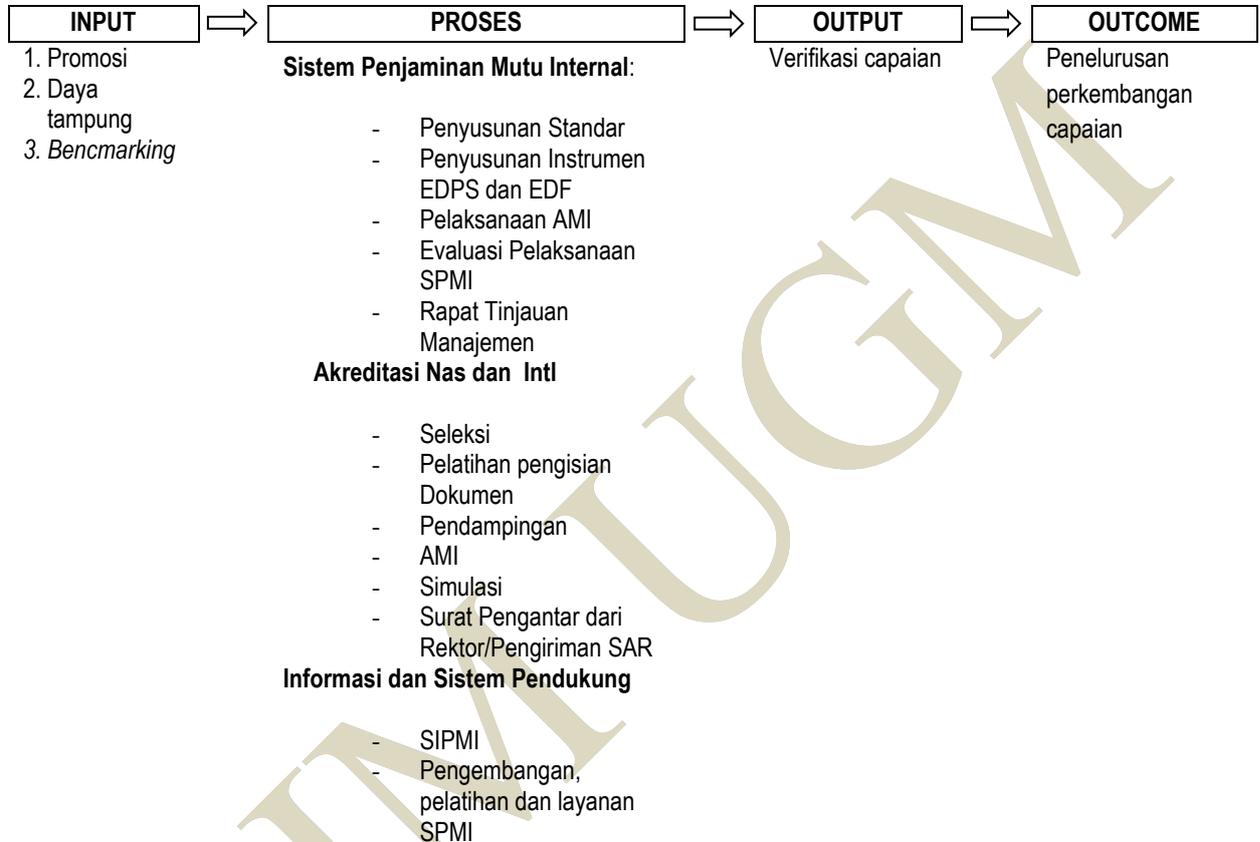
2.7.2. Layanan KJM. Sebagai bentuk layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dalam lingkup penjaminan mutu, KJM memberikan layanan konsultasi dan pelatihan profesional. Guna meningkatkan kinerja auditor maka KJM selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah auditor dan melakukan penyegaran bagi para auditor lama maka KJM melaksanakan pelatihan auditor secara rutin di samping juga melakukan pelatihan SPMI serta AMI bagi perguruan tinggi se-Indonesia berdasarkan permintaan (QP-UGM-KJM-7505).

2.8. Struktur organisasi SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada dipimpin oleh manajemen Kantor Jaminan Mutu yang meliputi Pimpinan KJM yang terdiri dari Kepala dan tiga Kepala Bagian, yaitu Kepala Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan, Kepala Bagian Penjaminan Mutu Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 19 dari 69

Kepala Bagian Informasi dan Sistem Pendukung. Penanggung jawab SMM pada Kantor Jaminan Mutu adalah pimpinan/ *Quality Manager Representative* (QMR).



Gambar 8.3. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 20 dari 69

#### IV. ACUAN NORMATIF

Acuan normatif yang digunakan dalam Panduan Mutu ini adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Menteri Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Peraturan Menteri Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan MUtu-Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 153 Tahun 2000 tentang Penetapan Universitas Gadjah Mada sebagai Badan Hukum Milik Negara.
5. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 12/SK-MWA/ 2003 tentang Anggaran Rumah Tangga Universitas Gadjah Mada.
6. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 02/SK-MWA/ 2005 tentang Kebijakan Akademik Universitas Gadjah Mada tahun 2005–2010
7. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 13/SK-MWA/ 2006 tentang Standar Akademik Universitas Gadjah Mada tahun 2006
8. SNI 19-9001:2001, Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan
9. IWA 2:2007, Quality Management System: Guidelines for Application ISO 9001:2000 in Education.
10. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 20/SK-MWA/ 2007 tentang Rencana Strategis Universitas Gadjah Mada tahun 2008-2012.
11. ISO 9001:2008, Quality Management System: Requirements.
12. Pedoman SPM-PT Dikti Tahun 2003, UGM-KJM-04.01.01.
13. SK Rektor tentang Pembentukan KJM (QAO) Universitas Gadjah Mada No. 123/P/SK/Set.R/2001
14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67 Tahun 2013 Tentang Statuta Universitas Gadjah Mada
15. Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016 Revisi : 04 Halaman : 21 dari 69

16. SK Rektor tentang Pemberhentian Ketua Pengelola Kantor Jaminan Mutu dan Pengangkatan Kepala Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah mada No. 226/P/SK/HT/2013
17. SK Rektor tentang Pengangkatan Kepala Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada No. 324/P/SK/HT/2014
18. SK Rektor tentang Pengangkatan Kepala Bagian Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada No. 325/P/SK/HT/2014
19. SK Rektor tentang Pengangkatan Kepala Bagian Informasi dan Sistem Pendukung Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada No. 326/P/SK/HT/2014

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 22 dari 69

## V. Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

### 1. Ketentuan Umum

1.1. Pimpinan KJM menetapkan Sistem Manajemen Mutu KJM untuk diterapkan, didokumentasikan dan dimutakhirkan oleh KJM secara terus menerus berdasarkan peraturan yang termuat dalam referensi.

1.1.1. Sistem Manajemen Mutu KJM UGM mencakup:

1.1.1.1. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

1.1.1.1.1. Penyusunan Standar

1.1.1.1.2. Penyusunan Instrumen EDPS dan EDF

1.1.1.1.3. SIPMI

1.1.1.1.4. Pelaksanaan AMI

1.1.1.1.5. Evaluasi Pelaksanaan SPMI

1.1.1.1.6. Pembahasan Tindakan Koreksi

1.1.1.1.7. Layanan KJM

1.1.1.2. Akreditasi Nasional

1.1.1.2.1. Pemberitahuan ke Prodi

1.1.1.2.2. Pelatihan Pengisian Borang

1.1.1.2.3. Pendampingan Pengisian Borang

1.1.1.2.4. Audit Mutu Internal

1.1.1.2.5. Simulasi Isian Borang

1.1.1.2.6. Pembuatan Surat Pengantar Rektor ke BAN-PT

1.1.1.3. Akreditasi Internasional

1.1.1.3.1. Pemberitahuan ke Prodi

1.1.1.3.2. Seleksi

1.1.1.3.3. Pendampingan Pengisian SAR

1.1.1.3.4. Simulasi Isian SAR bagi yang akan di visitasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016 Revisi : 04 Halaman : 23 dari 69

#### 1.1.1.3.5. Pembuatan Surat Pengantar Rektor ke AUN Secretariat

- 1.1.2. Penerapan sistem manajemen mutu KJM UGM di setiap fungsi jabatan dan dilaksanakan berdasarkan prinsip *plan, do, check, action (PDCA)*.
- 1.1.3. KJM UGM menerapkan program perbaikan setiap proses layanan secara berkesinambungan yang menjadi bagian dari sistem manajemen mutu.
- 1.1.4. KJM UGM menetapkan urutan dan interaksi antar proses yang terkait dengan layanan KJM (QM-UGM-KJM-08 Gambar 8.2 dan Gambar 8.3).
- 1.1.5. Pimpinan KJM menetapkan indikator sistem manajemen mutu dan metode yang diperlukan untuk menjamin efektivitas pelaksanaan dan pengendalian setiap proses layanan KJM untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan oleh masing-masing program studi.
- 1.1.6. KJM melakukan pengukuran, pemantauan, analisis, dan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.
- 1.1.7. KJM menjamin ketersediaan infrastruktur dan sumberdaya manusia sesuai kriteria yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan, pemantauan dan pengembangan kegiatan layanan.
- 1.1.8. Penerapan sistem manajemen mutu di KJM UGM mengikuti pendekatan proses (QM-UGM-KJM-08 Gambar 8.1 s.d. Gambar 8.3).
- 1.1.9. KJM menjamin pengendalian setiap proses yang diselenggarakan ke pihak lain (sub-kontrak) mencakup:
  - 1.1.9.1. Pelaksanaan AMI
  - 1.1.9.2. Layanan KJM
- 1.1.10. KJM menjamin ketersediaan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan, pemantauan dan pengembangan kegiatan audit internal.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 24 dari 69

- 1.1.11. KJM menjamin ketersediaan sistem manajemen keuangan yang menunjang proses layanan secara transparan dan akuntabel.
- 1.1.12. Sistem manajemen mutu KJM UGM memenuhi seluruh klausul persyaratan ISO 9001:2008 dan peraturan di atas.

## 1.2. Persyaratan Dokumentasi

1.2.1. Dokumen Sistem Manajemen Mutu KJM UGM terdiri dari:

- 1.2.1.1. Dokumen level 1: Panduan Mutu
- 1.2.1.2. Dokumen level 2: Prosedur Mutu
- 1.2.1.3. Dokumen level 3: Instruksi Kerja, Borang dan Rekaman

1.2.2. Panduan Mutu

KJM menetapkan dan memelihara Panduan Mutu KJM yang terdokumentasi (QM-UGM-KJM-01 s.d. QM-UGM-KJM-18), mencakup:

- 3.2.2.1. Ruang lingkup sistem manajemen mutu, termasuk perincian dan pembedaan adanya pengecualian.
- 3.2.2.2. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Kebijakan Mutu serta Komitmen Manajemen.
- 3.2.2.3. Gambaran interaksi antara proses-proses dari sistem manajemen mutu.
- 3.2.2.4. Struktur organisasi dan sistem manajemen mutu KJM.

1.2.3. Prosedur Mutu

KJM menetapkan dan memelihara Prosedur Mutu terdokumentasi (QP-UGM-KJM-4101) yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008 untuk sistem manajemen mutu dan prosedur lain yang diperlukan untuk aktivitas kegiatan utama sistem layanan KJM.

1.2.4. Instruksi Kerja

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 25 dari 69

KJM menetapkan dan memelihara instruksi kerja terdokumentasi untuk memastikan pemahaman terhadap uraian aktivitas layanan secara komprehensif.

#### 1.2.5. Formulir/ Rekaman/ Dokumen Pendukung

KJM mengendalikan formulir, rekaman, dokumen pendukung untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap persyaratan dan efektivitas layanan.

#### 1.2.6. Pengendalian Dokumen

KJM menetapkan Prosedur Mutu pengendalian dokumen untuk menjamin setiap dokumen internal dan eksternal (QP-UGM-KJM-4231) yang digunakan dalam perencanaan dan operasional kegiatan layanan KJM dan aktivitas terkaitnya memenuhi persyaratan, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.

#### 1.2.7. Pengendalian Rekaman

KJM menetapkan prosedur mutu pengendalian rekaman (QP-UGM-KJM-4241) dan prosedur mutu pengendalian *back up* data (QP-UGM-KJM-4242) untuk memastikan setiap rekaman yang diperlukan sebagai bukti efektifitas perencanaan, operasi dan pengendalian layanan KJM tersedia, lengkap, akurat, dan mudah diakses.

### 1.3. Tanggungjawab Manajemen

#### 1.3.1. Komitmen Manajemen

**1.3.1.1.** Pimpinan KJM memiliki komitmen dalam menerapkan, mengembangkan dan memperbaiki Sistem Manajemen Mutu sesuai peraturan perundangan yang termuat dalam referensi.

**1.3.1.2.** Pimpinan KJM menunjukkan bukti-bukti komitmen tersebut kepada seluruh staf ahli dan staf administrasi melalui:

**1.3.1.2.1.** Menetapkan kebijakan mutu, tujuan, dan sasaran mutu.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 26 dari 69

- 1.3.1.2.2. Menjamin konsistensi pelaksanaan setiap kebijakan.
- 1.3.1.2.3. Mengkomunikasikan persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam organisasi.
- 1.3.1.2.4. Menjamin ketersediaan sumberdaya manusia dan pendukung yang digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran mutu.
- 1.3.1.2.5. Melaksanakan kaji ulang dan tindak lanjut manajemen sesuai waktu yang ditetapkan.

### 1.3.2. Fokus Pengguna

- 1.3.2.1. Pimpinan KJM menjamin setiap persyaratan sesuai kebutuhan untuk tujuan peningkatan kepuasan pengguna.
- 1.3.2.2. Staf ahli KJM secara aktif mengidentifikasi, mengkaji ulang, merumuskan, dan menindaklanjuti setiap kebutuhan dan harapan pengguna menurut QP-UGM-KJM-5201.
- 1.3.2.3. Staf ahli KJM menjamin setiap kebutuhan dan harapan pengguna yang relevan, untuk ditindaklanjuti sebagai masukan dalam pengembangan layanan KJM yang berkaitan dengan:
  - 1.3.2.3.1. Akreditasi BAN-PT/ AUN
  - 1.3.2.3.2. Sertifikasi ISO 9001:2008
  - 1.3.2.3.3. SPMI

### 1.3.3. Kebijakan Mutu

Pimpinan KJM menjamin kebijakan mutu KJM ditetapkan sebagai pedoman penerapan sistem manajemen mutu, sehingga:

- 1.3.3.1. Konsisten terhadap visi, misi, dan tujuan.
- 1.3.3.2. Mencakup komitmen organisasi dalam pelaksanaan perbaikan yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*).
- 1.3.3.3. Konsisten terhadap standar profesional dan peraturan perundangan yang berlaku.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 27 dari 69

- 1.3.3.4. Disosialisasikan, dimengerti, dan dilaksanakan oleh staf ahli dan staf administrasi.
- 1.3.3.5. Ditinjau kesesuaiannya (kelayakannya) secara berkala.
- 1.3.3.6. Dipakai sebagai pedoman dalam arah pengambilan keputusan oleh Ketua KJM, staf ahli dan staf administrasi.
- 1.3.3.7. Diakses dengan mudah oleh pengguna yang berkepentingan.
- 1.3.4. Perencanaan
  - 1.3.4.1. Sasaran Mutu
    - 1.3.4.1.1. Pimpinan KJM menetapkan dan mengevaluasi sasaran mutu yang terukur dan konsisten terhadap kebijakan mutu dan tujuan menurut QP-UGM-KJM-5411.
    - 1.3.4.1.2. Pimpinan KJM menjamin peran aktif setiap fungsi jabatan organisasi dalam pencapaian sasaran mutu dan tindak lanjut yang diperlukan.
    - 1.3.4.1.3. Pimpinan KJM menjamin sasaran mutu yang ditetapkan sesuai dengan sasaran mutu universitas.
    - 1.3.4.1.4. Pimpinan KJM menjamin sasaran mutu yang memiliki indikator keberhasilan (kebijakan mutu, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, dan pemenuhan persyaratan pengguna).
  - 1.3.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu
    - 1.3.4.2.1. Perencanaan, penetapan, pelaksanaan, evaluasi dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu di KJM dilaksanakan berdasarkan prosedur mutu terdokumentasi.
    - 1.3.4.2.2. Pimpinan KJM dan staf ahli menetapkan, menerapkan, mengevaluasi, dan mengembangkan program kerja

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 28 dari 69

yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran mutu secara efektif.

1.3.4.2.3. Setiap perubahan pada bagian sistem manajemen mutu dilaksanakan untuk menjamin keutuhan sistem menurut prosedur terdokumentasi.

1.3.5. Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi

1.3.5.1. Tanggungjawab dan Wewenang

1.3.5.1.1. Pimpinan KJM menetapkan tanggungjawab dan wewenang setiap fungsi jabatan dalam organisasi yang ada di bawah kendalinya.

1.3.5.1.2. Pimpinan KJM menjamin setiap fungsi dalam organisasi melaksanakan interaksi efektif yang diperlukan dalam meningkatkan kinerja layanan.

1.3.5.1.3. Pimpinan KJM menjabarkan interaksi antar fungsi secara jelas dalam struktur organisasi.

1.3.5.1.4. Pimpinan KJM menunjuk penanggung jawab mutu sebagai ketua badan normatif tertinggi dalam struktur organisasi sistem manajemen mutu di KJM.

1.3.5.2. Penanggung jawab Mutu

1.3.5.2.1. Penanggung jawab Mutu mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

1.3.5.2.1.1. Menjamin proses-proses dan kriteria/ indikator yang diperlukan dalam sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan, dijaga, dievaluasi, dan dikembangkan secara terus-menerus.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 29 dari 69

- 1.3.5.2.1.2. Menjamin setiap persyaratan sistem manajemen mutu dipenuhi dan dilaksanakan.
- 1.3.5.2.1.3. Mengkoordinasikan fungsi-fungsi terkait di dalam organisasi dalam pelaksanaan dan pengembangan sistem manajemen mutu.
- 1.3.5.2.1.4. Mengkoordinasikan pelaksanaan AMI dan tindak lanjutnya.
- 1.3.5.2.1.5. Memonitor pelaksanaan sistem manajemen mutu di KJM.
- 1.3.5.2.1.6. Melaporkan kepada Pimpinan KJM tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan untuk perbaikan.
- 1.3.5.2.1.7. Melaporkan temuan audit dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk ditindaklanjuti.

#### 1.3.5.3. Komunikasi Internal

- 1.3.5.3.1. Pimpinan KJM menjamin bahwa proses komunikasi internal (dalam organisasi), baik secara vertikal maupun horizontal yang ditetapkan dalam QP-UGM-KJM-5531 secara efektif.
- 1.3.5.3.2. Bentuk media komunikasi internal dan eksternal ditetapkan dan menjadi sarana komunikasi yang efektif bagi setiap jajaran terkait.
- 1.3.5.3.3. Komunikasi dijamin untuk direncanakan, ditetapkan dan dilaksanakan secara periodik.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 30 dari 69

1.3.5.3.4. Hasil pelaksanaan komunikasi dievaluasi efektivitasnya, ditindaklanjuti dan didokumentasikan.

### 1.3.6. Tinjauan Manajemen

#### 1.3.6.1. Umum

1.3.6.1.1. Pimpinan KJM dan staf ahli melakukan tinjauan terhadap sistem manajemen mutu organisasi secara periodik untuk menilai dan menjamin kesesuaian, kecukupan, kelangsungan, dan efektivitas sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan dan mencapai tujuan, sasaran mutu, dan indikator-indikator yang telah ditetapkan berdasarkan QP-UGM-KJM-5601.

1.3.6.1.2. Tinjauan manajemen mencakup evaluasi proses pelaksanaan dan pemenuhan kebutuhan untuk peningkatan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu, indikator-indikator kinerja, dan sasaran mutu.

1.3.6.1.3. Catatan hasil tinjauan manajemen dan tindak lanjutnya didokumentasikan.

#### 1.3.6.2. Masukan

Masukan tinjauan manajemen mencakup kinerja sistem manajemen mutu dan setiap peluang perbaikan yang dapat dilakukan, mencakup antara lain:

1.3.6.2.1. Evaluasi tindak lanjut terhadap tinjauan manajemen terdahulu.

1.3.6.2.2. Hasil-hasil audit internal/ eksternal.

1.3.6.2.3. Kepuasan pengguna langsung dan tidak langsung.

1.3.6.2.4. Umpan balik pengguna langsung dan tidak langsung.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 31 dari 69

1.3.6.2.5. Kinerja KJM di dalam layanan mencakup antara lain:

1.3.6.2.5.1. Pencapaian sasaran mutu

1.3.6.2.5.2. Pelaksanaan dan pencapaian indikator proses

1.3.6.2.6. Status penyelesaian tindakan perbaikan dan pencegahan pada KJM.

1.3.6.2.7. Perubahan-perubahan yang diperlukan untuk perbaikan sistem manajemen mutu.

1.3.6.2.8. Hasil-hasil *benchmarking* terhadap pengelola penjaminan mutu yang relevan.

1.3.6.3. Keluaran (output)

Hasil tinjauan manajemen harus mencakup:

1.3.6.3.1. Rekomendasi tindakan-tindakan yang difokuskan pada perbaikan sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya.

1.3.6.3.2. Perbaikan-perbaikan parameter/ indikator untuk setiap proses yang terkait dengan KJM.

1.3.6.3.3. Pemenuhan dan perbaikan setiap sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pengembangan sistem manajemen mutu.

1.3.6.3.4. Rekomendasi perbaikan materi, proses dan sarana pembelajaran.

1.3.7. Sumberdaya

1.3.7.1. Penyediaan Sumberdaya

1.3.7.1.1. KJM mengidentifikasi, menetapkan, dan memenuhi setiap persyaratan sumber daya yang diperlukan untuk

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 32 dari 69

- 1.3.7.1.1.1. Penerapan, pengembangan sistem manajemen mutu dan perbaikan efektivitas secara terus-menerus.
- 1.3.7.1.1.2. Peningkatan kinerja layanan pada setiap tahapan proses dan fungsi manajemen.
- 1.3.7.1.1.3. Peningkatan kepuasan pengguna langsung dan tidak langsung.
- 1.3.7.1.2. KJM merumuskan kebutuhan dan pemenuhan sumber daya berdasarkan :
  - 1.3.7.1.2.1. Peraturan dan perundangan yang berlaku
  - 1.3.7.1.2.2. Kebijakan universitas dan KJM
  - 1.3.7.1.2.3. Program jangka pendek (Rencana Operasional), jangka menengah dan jangka panjang (Rencana Strategis) KJM
  - 1.3.7.1.2.4. Rencana Kegiatan dan Anggaran Tahunan (RKAT) KJM
- 1.3.7.1.3. KJM menjamin ketersediaan sumber daya yang relevan, mencakup :
  - 1.3.7.1.3.1. Staf ahli yang kompeten
  - 1.3.7.1.3.2. Tenaga administrasi yang kompeten
  - 1.3.7.1.3.3. Sarana dan prasarana (*software* dan *hardware*)
  - 1.3.7.1.3.4. Sumber Informasi
  - 1.3.7.1.3.5. Kondisi lingkungan kerja dan pembelajaran kondusif
  - 1.3.7.1.3.6. Bahan/ materi pembelajaran
  - 1.3.7.1.3.7. Pendanaan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 33 dari 69

1.3.7.1.4. Setiap pemegang jabatan/ unit kerja menggunakan sumberdaya yang diperlukan secara efisien dan efektif.

#### 1.3.7.2. Sumberdaya Manusia

##### 1.3.7.2.1. Umum

Pimpinan KJM menetapkan tugas pokok dan fungsi personil. Personil yang tugas pokok dan fungsinya langsung berhubungan dengan mutu layanan harus memiliki kompetensi yang didukung oleh pendidikan, ketrampilan, dan pengalaman yang memadai.

##### 1.3.7.2.2. Keahlian, komitmen dan pelatihan:

1.3.7.2.2.1. Pimpinan KJM menjamin peningkatan keahlian personil melalui program peningkatan keahlian, dan mengevaluasi kinerjanya.

1.3.7.2.2.2. Pimpinan KJM menjamin seluruh personil penyelenggara layanan memahami peran dan tugasnya untuk mencapai sasaran mutu.

1.3.7.2.2.3. Pimpinan KJM menjamin pemutakhiran semua rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman personil.

##### 1.3.7.2.3. Rekrutmen

Rekrutmen tenaga ahli dan tenaga administrasi dilaksanakan berdasarkan QP-UGM-KJM-6101.

##### 1.3.7.2.4. Pengembangan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 34 dari 69

Pimpinan KJM mengembangkan kompetensi dan komitmen seluruh personil berdasarkan tuntutan fungsi jabatan, tugas dan aturan sesuai QP-UGM-KJM-6221.

#### 1.3.7.2.5. Penugasan (*assignment*)

Pimpinan KJM menetapkan dan menerapkan sistem penugasan personil baik internal maupun eksternal berdasarkan kebutuhan dan atau regulasi yang berlaku.

#### 1.3.7.2.6. Evaluasi Kinerja

Pimpinan KJM menetapkan dan menerapkan sistem evaluasi kinerja personil untuk menjamin tercapainya persyaratan kompetensi, *awareness*, dan profesionalisme berdasarkan QP-UGM-KJM-6222.

#### 1.3.7.2.7. Pemberian Penghargaan

Pimpinan KJM menetapkan dan menerapkan sistem pemberian penghargaan bagi personil berprestasi.

### 1.3.7.3. Sarana dan Prasarana

1.3.7.3.1. Pimpinan KJM mengidentifikasi kebutuhan, pemenuhan dan perawatan sarana dan prasarana sesuai dengan QP-UGM-KJM-6301 untuk menghasilkan layanan yang dapat memuaskan pengguna mencakup:

1.3.7.3.1.1. Fasilitas ruang kerja pimpinan, staf ahli dan staf administrasi.

1.3.7.3.1.2. Sarana dan prasarana ruang pertemuan dan ruang untuk proses layanan.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 35 dari 69

1.3.7.3.1.3. Layanan-layanan pendukung antara lain sarana komunikasi dan akses informasi.

1.3.7.3.2. Pimpinan KJM menetapkan anggaran yang diperlukan untuk pengadaan sarana dan prasarana melalui rencana kegiatan dan anggaran tahunan (RKAT).

#### 1.3.7.4. Lingkungan Kerja

1.3.7.4.1. Pimpinan KJM mengidentifikasi, menetapkan, memenuhi persyaratan dan memelihara lingkungan kerja termasuk keamanan dan keselamatan yang diperlukan, untuk menghasilkan layanan yang dapat memuaskan pengguna sesuai dengan QP-UGM-KJM-6401.

1.3.7.4.2. Pimpinan KJM menetapkan anggaran yang diperlukan untuk pemeliharaan keamanan dan keselamatan lingkungan kerja melalui rencana kegiatan dan anggaran tahunan (RKAT).

1.3.7.4.3. Pimpinan KJM menetapkan anggaran yang diperlukan untuk pengadaan sarana dan prasarana melalui rencana kegiatan dan anggaran tahunan (RKAT).

1.3.7.4.4. Pimpinan KJM menetapkan, memenuhi, mengembangkan, dan memelihara lingkungan kerja layanan kondusif dan aman yang mampu menumbuhkan inovasi, motivasi, kreasi, prestasi, produktivitas, dan mutu bagi staf ahli dan staf administrasi.

### 1.3.8. Realisasi Layanan Pelatihan

#### 1.3.8.1. Perencanaan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 36 dari 69

1.3.8.1.1. KJM merencanakan dan mengembangkan, materi, metode, dan proses pelatihan yang dibutuhkan untuk audit internal yang konsisten terhadap Sistem Manajemen Mutu dan memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku (BAN-PT, AUN, dll).

1.3.8.1.2. KJM menjamin pelaksanaan layanan pada setiap tahapan/ program berdasarkan perencanaan komprehensif.

1.3.8.1.3. KJM merencanakan proses evaluasi terhadap proses layanan.

1.3.8.1.4. KJM menetapkan, meninjau dan mengkomunikasikan pemenuhan persyaratan mutu layanan sesuai kebutuhan pengguna.

#### 1.3.8.2. Proses Layanan Pengguna

##### 1.3.8.2.1. Penetapan persyaratan layanan KJM

Pimpinan KJM menetapkan persyaratan proses layanan dengan memperhatikan kebutuhan, persyaratan profesi, peraturan perundangan dan persyaratan lain di tingkat global.

##### 1.3.8.2.2. Peninjauan Persyaratan Produk

Pimpinan KJM mengkaji ulang persyaratan layanan dan memastikan perubahan terdokumentasi, serta mensosialisasikan kepada personil yang terkait.

##### 1.3.8.2.3. Komunikasi dengan Pengguna.

Pimpinan KJM menetapkan dan menerapkan komunikasi efektif dengan pengguna sesuai dengan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 37 dari 69

QP-UGM-KJM-7231 dan Prosedur penanganan keluhan *stakeholders* ditetapkan berdasarkan prosedur Mutu QP-UGM-KJM-7232.

### 1.3.8.3. Perancangan dan Pengembangan

Pimpinan KJM :

1.3.8.3.1. Menetapkan serta melaksanakan perancangan (desain) dan pengembangan proses layanan pengguna sesuai dengan QP-UGM-KJM-7301, QP-UGM-KJM-7302, dan QP-UGM-KJM-7303.

1.3.8.3.2. Menerima masukan untuk perancangan dan pengembangan.

1.3.8.3.3. Merumuskan hasil rancangan dan pengembangan dalam format yang dapat diverifikasi.

1.3.8.3.4. Melakukan validasi hasil rancangan dan pengembangan.

1.3.8.3.5. Mengkaji ulang hasil rancangan dan pengembangan.

1.3.8.3.6. Melakukan pengendalian terhadap perubahan hasil rancangan dan pengembangan.

### 1.3.8.4. Pembelian

#### 1.3.8.4.1. Proses Pembelian

KJM memastikan barang atau jasa yang dibeli sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan. KJM mengevaluasi dan menentukan pemasok berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan barang atau jasa sesuai yang dipersyaratkan sesuai dengan QP-UGM-KJM-7431.

#### 1.3.8.4.2. Informasi Pembelian

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 38 dari 69

KJM memiliki informasi pembelian meliputi persyaratan dan prosedur untuk barang, peralatan dan jasa yang dibeli, persyaratan mengenai kualifikasi personil dan persyaratan sistem manajemen mutu.

#### 1.3.8.4.3. Verifikasi Barang atau Jasa yang Dibeli

KJM menetapkan dan melaksanakan pemeriksaan terhadap barang atau jasa yang telah dibeli untuk memastikan kesesuaian dengan spesifikasi yang dipersyaratkan.

#### 1.3.8.5. Proses Layanan

Pengendalian proses layanan

1.3.8.5.1. Pimpinan KJM mengendalikan pelaksanaan proses layanan.

1.3.8.5.2. Proses layanan mencakup:

1.3.8.5.2.1. Pelaksanaan Bantuan Teknis (QP-UGM-KJM-7501)

1.3.8.5.2.2. Pelaksanaan AMI (QP-UGM-KJM-7502)

1.3.8.5.2.3. Evaluasi Pelaksanaan SPMI (QP-UGM-KJM-7503).

1.3.8.5.2.4. Rapat Pembahasan Tindakan Koreksi Temuan AMI (QP-UGM-KJM-7504).

1.3.8.5.2.5. Layanan KJM (QP-UGM-KJM-7505).

1.3.8.5.2.6. Persiapan (re)akreditasi BAN-PT program studi (QP-UGM-KJM-7506).

1.3.8.5.2.7. Persiapan akreditasi internasional (QP-UGM-KJM-7508).

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 39 dari 69

1.3.8.5.2.8. Simulasi Sertifikasi dan Akreditasi Nasional/ Internasional (QP-UGM-KJM-7507 dan QP-UGM-KJM-7509).

1.3.8.5.3. Pimpinan KJM menjamin layanan kepada program studi, fakultas, unit kerja melalui:

1.3.8.5.3.1. Kesesuaian kompetensi

1.3.8.5.3.2. Ketersediaan, kelengkapan, akurasi, dan kemudahan akses fasilitas

1.3.8.5.3.3. Ketersediaan Instruksi Kerja dan dokumen terkait

1.3.8.5.3.4. Ketersediaan peralatan pengukuran, pemantauan, software dan hardware

1.3.8.5.3.5. Pelaksanaan pengukuran, pemantauan, analisis, dan tindak lanjut

1.3.8.5.4. Pimpinan KJM menjamin proses layanan dapat diidentifikasi dan ditelusuri. KJM mengidentifikasi status layanan KJM selama proses layanan KJM berlangsung sesuai dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran.

1.3.8.5.5. Pimpinan KJM menjamin perlindungan dan pemeliharaan barang milik pengguna.

1.3.8.5.6. KJM memelihara setiap hasil layanan KJM yang digunakan untuk menjaga kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan meliputi identifikasi, penanganan dan dokumentasinya, serta digunakan sebagai dasar pengembangan, mencakup antara lain:

1.3.8.5.6.1. Modul pelatihan

1.3.8.5.6.2. Publikasi ilmiah

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 40 dari 69

### 1.3.8.6. Pengendalian Peralatan Pengukuran

1.3.8.6.1. Pimpinan KJM mengidentifikasi pengukuran-pengukuran yang dibuat dan peralatan yang diperlukan, termasuk software komputer, untuk memastikan kesesuaian layanan dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

1.3.8.6.1.1. Setiap peralatan pengukuran dan monitoring digunakan dan dikendalikan (QP-UGM-KJM-7601 dan QP-UGM-KJM-7602) untuk memastikan bahwa kemampuan peralatan pengukuran konsisten dengan persyaratan pengukuran.

1.3.8.6.1.2. Pimpinan KJM menetapkan proses-proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dilakukan dengan cara yang konsisten terhadap persyaratan pemantauan dan pengukuran.

1.3.8.6.1.3. KJM mencatat, mengevaluasi dan memvalidasi hasil pengukuran lebih dahulu bila peralatan diketahui tidak sesuai persyaratan.

### 1.3.9. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

1.3.9.1. Persyaratan Umum, Analisis dan Perbaikan Proses Layanan

1.3.9.1.1. KJM merencanakan dan melaksanakan pemantauan dan pengukuran setiap tahapan layanan untuk

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 41 dari 69

menjamin setiap kegiatan berjalan efektif dan mencapai tujuan/ sasaran/ target yang direncanakan.

1.3.9.1.2. KJM menjamin bahwa data dan informasi hasil pengukuran dianalisis dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan efektifitas kegiatan layanan.

1.3.9.1.3. Pengumpulan dan analisis data/ informasi dilakukan secara akurat dengan menggunakan teknik statistik yang relevan, sekurang-kurangnya:

1.3.9.1.3.1. Histogram

1.3.9.1.3.2. Peta kendali

1.3.9.1.3.3. Diagram tebar

1.3.9.1.4. KJM menjamin bahwa data dan informasi yang dipantau dan dianalisis pada jurusan/ program/ unit kegiatan yang relevan mencakup sekurang-kurangnya:

1.3.9.1.4.1. Ketercapaian indikator-indikator

1.3.9.1.4.2. Kepuasan *stakeholders*

1.3.9.1.4.3. "Service level" proses layanan

1.3.9.1.4.4. Kinerja program studi/ unit

1.3.9.1.4.5. Kinerja staf ahli/ staf administrasi

1.3.9.1.4.6. Variabel-variabel terkait dengan proses

1.3.9.1.5. Penggunaan dan penerapan teknik statistik untuk pengumpulan dan analisis data/ informasi pada setiap proses kegiatan mengikuti ketentuan yang berlaku.

1.3.9.2. Pengukuran dan Pengendalian

1.3.9.2.1. Kepuasan Pengguna

Pimpinan KJM melaksanakan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (QP-UGM-KJM-8211):

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 42 dari 69

1.3.9.2.1.1. Program Studi

1.3.9.2.1.2. Fakultas

1.3.9.2.1.3. Sekolah Vokasi

1.3.9.2.1.4. Universitas

1.3.9.2.1.5. Peserta Pelatihan

1.3.9.2.2. Audit Internal

1.3.9.2.2.1. KJM melakukan Audit Internal proses Layanan KJM melalui Tim Auditor yang memenuhi kualifikasi sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun untuk menjamin sistem manajemen mutu berjalan baik berdasarkan QP-UGM-KJM-8221.

1.3.9.2.2.2. Tim Auditor Internal diangkat melalui Surat Keputusan Pimpinan KJM yang berisikan tentang tanggungjawab dan persyaratan, perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan hasil audit.

1.3.9.2.2.3. Temuan hasil audit dalam bentuk ketidaksesuaian (KTS) maupun observasi (OB) didokumentasikan untuk ditindaklanjuti sesuai waktu yang disepakati.

1.3.9.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses

1.3.9.2.3.1. Pimpinan KJM menetapkan dan melaksanakan metode pengukuran dan pemantauan proses pada ruang lingkup yang ditetapkan untuk memenuhi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 43 dari 69

persyaratan pengguna berdasarkan QP-UGM-KJM-8231.

1.3.9.2.3.2. Setiap proses yang menunjukkan gejala penyimpangan akan segera diperbaiki dengan menjamin hasil sesuai dengan mutu layanan yang sudah direncanakan dan harus disahkan kembali untuk menunjukkan sudah ada kesesuaian dengan persyaratan yang ada.

1.3.9.2.3.3. Ketidaksesuaian layanan yang ditemukan setelah terjadinya penyerahan laporan, harus diatasi segera untuk menanggulangi akibat potensial yang timbul dari ketidaksesuaian.

#### 1.3.9.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Layanan

KJM melakukan pemantauan dan pengukuran karakteristik layanan sebagai verifikasi bahwa persyaratan layanan telah tercapai berdasarkan QP-UGM-KJM-8241. Bukti kesesuaian dengan kriteria layanan didokumentasikan oleh personil yang ditunjuk oleh pimpinan dan berwenang menandatangani status dari proses layanan.

#### 1.3.9.3. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

KJM melakukan pengendalian ketidaksesuaian layanan berdasarkan QP-UGM-KJM-8301 dan QP-UGM-KJM-8302. Untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian pada proses berikutnya, KJM menjamin mempunyai beberapa jalan keluar untuk mengatasinya. Rekaman ketidaksesuaian dan tindakan

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 44 dari 69

mengatasinya disahkan dan didokumentasikan untuk dicocokkan dengan persyaratan yang telah ditentukan.

#### 1.3.9.4. Analisis Data

KJM menetapkan, mengumpulkan, dan menganalisis data tentang kepuasan pengguna terhadap sumberdaya, karakteristik, dan proses layanan untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta identifikasi perbaikan terus menerus yang dapat dilakukan.

#### 1.3.9.5. Perbaikan Berkesinambungan

1.3.9.5.1. KJM secara terus menerus meningkatkan mutu dan efektivitas sistem manajemen mutu melalui penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi dan pencegahan serta tinjauan manajemen berdasarkan QP-UGM-KJM-8511.

##### 1.3.9.5.2. Tindakan Koreksi

KJM menetapkan tindakan untuk menghilangkan penyebab timbulnya ketidaksesuaian yang meliputi identifikasi keluhan pengguna, penetapan sebab-sebab terjadinya ketidaksesuaian, evaluasi terhadap efektivitas tindakan, penetapan dan pelaksanaan tindakan yang diambil agar ketidaksesuaian tidak terulang lagi, berdasarkan QP-UGM-KJM-8521. Tindakan perbaikan yang dilakukan didokumentasikan dan perbaikannya dikaji ulang.

##### 1.3.9.5.3. Tindakan Pencegahan

KJM menetapkan tindakan untuk mencegah potensi timbulnya ketidaksesuaian meliputi: identifikasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 45 dari 69

ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya, penentuan dan pemastian tindakan pencegahan, penetapan hasil dari tindakan pencegahan agar ketidaksesuaian tidak terjadi, berdasarkan QP-UGM-KJM-8531.

### Komitmen Manajemen Mutu

#### 1. Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

- 1.1.1. Kepala Kantor Jaminan Mutu memiliki komitmen kuat dalam penerapan dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu dan senantiasa memperbaiki sistem manajemen tersebut sesuai persyaratan ISO 9001:2008, dan peraturan perundangan yang relevan.
- 1.1.2. Kepala Kantor Jaminan Mutu harus menunjukkan bukti-bukti komitmen tersebut kepada seluruh staf melalui (sekurang-kurangnya) :
  - 3.2.1. Menetapkan kebijakan mutu, tujuan, dan sasaran mutu.
  - 3.2.2. Memastikan adanya konsistensi pelaksanaan terhadap setiap kebijakan yang telah ditetapkan.
  - 3.2.3. Secara aktif mengkomunikasikan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ke seluruh staf.
  - 3.2.4. Memastikan ketersediaan sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran mutu, khususnya sumber daya manusia dan sumber daya pendukung.
  - 3.2.5. Melaksanakan tinjauan manajemen dan tindak lanjutnya sesuai waktu yang ditetapkan.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 46 dari 69

3.2.6. Memastikan terciptanya suasana kondusif yang mampu menggerakkan seluruh staf untuk berkontribusi secara aktif dalam program perbaikan berkesinambungan, khususnya yang terkait di bagiannya.

1.1.3. Seluruh kepala bidang memiliki komitmen kuat dalam mendukung dan melaksanakan setiap kebijakan terkait.

1.1.4. Seluruh jajaran manajemen Kantor Jaminan Mutu mendukung sepenuhnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pernyataan dan tandatangan berikut:

Seluruh jajaran Manajemen <b>KANTOR JAMINAN MUTU Universitas Gadjah Mada</b> mendukung sepenuhnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk menjamin mutu layanan serta kepuasan <i>stakeholders</i> .	
Kepala KJM <b>Prof. Dr. Indra Wijaya Kusuma, M.B.A.</b>	
Kepala Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan <b>Leni Sophia Heliani, S.T., M.Sc., Ph.D.</b>	
Kepala Bagian Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat <b>Dr. Ir. Johannes Pramana Gentur Sutapa, M.Sc.Forest.</b>	
Kepala Bidang Informasi dan Sistem Pendukung <b>Ir. Paulus Insap Santosa, M.Sc., Ph.D.</b>	

## 2. Dokumen Terkait

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 47 dari 69

- 4.1. QM-UGM-KJM-13 : Kebijakan Mutu KJM UGM
- 4.2. QM-UGM-KJM-14 : Sasaran Mutu KJM UGM

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan**  
**Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 48 dari 69

### Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

1.1.5. Kepala memastikan bahwa kebijakan mutu Kantor Jaminan Mutu yang ditetapkan sebagai pedoman arah dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu:

- 3.1.1. Konsisten terhadap visi, misi, dan tujuan pendidikan.
- 3.1.2. Mencakup komitmen organisasi dalam pelaksanaan *continual improvement*.
- 3.1.3. Konsisten terhadap standar profesional dan peraturan perundangan yang berlaku.
- 3.1.4. Disosialisasikan, dimengerti, dan dilaksanakan oleh seluruh staf KJM.
- 3.1.5. Ditinjau kesesuaiannya (kelayakannya) secara periodik.
- 3.1.6. Dipakai sebagai pedoman dalam arah pengambilan keputusan oleh seluruh staf.
- 3.1.7. Diakses dengan mudah oleh *stakeholders* yang berkepentingan.

1.1.6. Visi Kantor Jaminan Mutu

- 3.2.1. Menjadi Organ Universitas yang unggul dalam penyusunan, peningkatan standar tertinggi, dan penjaminan penerapan sistem manajemen mutu bersama unit kerja yang lain di bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Sumberdaya serta Tatakelola di lingkungan UGM.

1.1.7. Misi Kantor Jaminan Mutu

- 3.3.1. Mengawal akreditasi dan sertifikasi Program studi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
- 3.3.2. Meningkatkan reputasi dan akreditasi internasional di bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 49 dari 69

- 3.3.3. Menjamin pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh fakultas dan program studi.
- 3.3.4. Menjamin mutu pendidikan, **penelitian** dan pengabdian kepada masyarakat bersama dengan Unsur Pelaksana Universitas yang lain.
- 3.3.5. Mengawal akreditasi institusi dan sertifikasi unit kerja di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
- 3.3.6. Melaksanakan pelatihan dan pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
- 3.3.7. Memberikan pelayanan dan konsultasi profesional dalam bidang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk institusi baik di dalam maupun institusi di luar Universitas Gadjah Mada.
- 3.3.8. Melakukan koordinasi dan pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal (SIPMI).
- 3.3.9. Melaksanakan kerjasama dengan unit kerja lain di lingkungan UGM untuk peningkatan mutu sumberdaya, tatakelola dan layanan.

#### 1.1.8. Tujuan dan Sasaran

- 3.4.1. KJM UGM memberikan layanan terbaik untuk kepuasan sivitas akademika dan pemangku kepentingan melalui peningkatan keefektifan Sistem Manajemen Mutu secara berkelanjutan dalam bidang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Gadjah Mada sebagai **Universitas Kelas Dunia**, serta bertekad mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Internal (SPMI) yang unggul di tingkat nasional dan regional serta dikenal di tingkat internasional.
- 3.4.2. KJM UGM bersama dengan unit kerja lain meningkatkan mutu sumberdaya, tatakelola dan layanan.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 50 dari 69

#### 1.1.9. Kebijakan Mutu

- 3.5.1. KJM UGM di bawah koordinasi Rektor berkomitmen tinggi dalam pemenuhan standar mutu di Universitas Gadjah Mada yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta implementasinya sebagai Universitas Kelas Dunia.
- 3.5.2. Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan kepada sivitas akademika dan pemangku kepentingan melalui penerapan dan peningkatan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.
- 3.5.3. KJM UGM melakukan *continual improvement* untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) Perguruan Tinggi yang unggul di tingkat nasional dan regional serta dikenal di tingkat internasional.
- 3.5.4. KJM UGM bersama unit kerja lain di lingkungan UGM bertekad meningkatkan mutu sumberdaya, tatakelola dan layanan.
- 3.5.5. Seluruh pimpinan dan staf KJM wajib melaksanakan dan mencapai setiap target yang terkait dengan kebijakan mutu ini.

Yogyakarta, 15 September 2015

**Universitas Gadjah Mada**

**Kantor Jaminan Mutu**

**Kepala,**

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016 Revisi : 04 Halaman : 51 dari 69

**Prof. Dr. Indra Wijaya Kusuma, M.B.A.**

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 52 dari 69

### SASARAN MUTU

SASARAN	STRATEGI dan KEGIATAN (2016)	TARGET			
		Baseline	2014	2015	
<b>Terbentuknya Sistem Evaluasi Diri yang sistematik</b>					
<p>nya (standar) asi diri vokasi, S-1, program (kultas) mudahkan n fakultas ankan n dan an mutu</p>	<p>Penyusunan evaluasi diri prodi (sekolah vokasi, S-1, S-2, S-3, program profesi) dan evaluasi diri fakultas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: tersusunnya EDPS berbasis borang BAN-PT 2009 (SV) dan ISO</li> <li>S-1: tersusunnya EDPS berbasis borang BAN-PT 2009 (S-1), AUN <i>program level</i>, ISO dan keunggulan lain yang dimiliki prodi</li> <li>S-2: tersusunnya EDPS berbasis borang BAN-PT 2009 (S-2), AUN dan ISO</li> <li>S-3: tersusunnya EDPS berbasis borang BAN-PT 2009 (S-3) , AUN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: tersusunnya sistem EDPS yang terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3</li> <li>S-1: tersusunnya sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3</li> <li>S-2: tersusunnya EDPS sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3</li> <li>S-3: tersusunnya sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: tersusunnya sistem EDPS yang terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua standar BAN-PT</li> <li>S-1: tersusunnya sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua komponen mutu</li> <li>S-2: tersusunnya sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua komponen mutu</li> <li>S3: sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua komponen mutu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: sist teri out lan unt bor</li> <li>S-1: sis ter ou lan un bo</li> <li>S-2: sis ter ou lan un bo</li> <li>S3: sis ter ou lan un bo</li> <li>PP</li> </ul>

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016



# MANUAL MUTU

No. Dok. : QM-UGM-KJM-00  
 Berlaku sejak : 12 April 2016  
 Revisi : 04  
 Halaman : 53 dari 69

SASARAN	STRATEGI dan KEGIATAN (2016)	TARGET			
		Baseline	2014	2015	
		dan ISO  <ul style="list-style-type: none"> <li>• PP: tersusunnya EDPS berbasis borang BAN-PT 2009 (PP), AUN dan ISO</li> <li>• Fakultas: tersusunnya EDF berbasis borang BAN-PT (institusi) dan AUN <i>Institution level</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP: tersusunnya sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3</li> <li>• Fakultas: tersusunnya EDF yang terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk komponen 3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP: sistem EDPS terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua komponen mutu.</li> <li>• Fakultas: tersusunnya EDF yang terintegrasi dengan sistem informasi UGM untuk semua komponen.</li> </ul>	sis ter ou lan un bo  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fa                ter                ya                da                sis                dig                pe                3B                ak</li> </ul>

## Mencetak dan meningkatkan kompetensi Tim Auditor Internal

atan jumlah AMI	Penyelenggaraan pelatihan AMI dan pelatihan peningkatan kompetensi auditor (PPKA)  - Pelatihan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Audit Mutu lanjut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah auditor AMI yang mendapat PPKA ditargetkan mencapai 100 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah auditor AMI yang mendapat PPKA ditargetkan mencapai 150 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah auditor AMI yang mendapat PPKA ditargetkan mencapai 200 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jun                yan                PP                me</li> </ul>
-----------------	---	--	--	--	--

SASARAN	TINDAKAN	TARGET		
		Baseline	2014	2015

## Memperoleh gambaran tentang pelaksanaan penjaminan mutu di Program Studi dan Fakultas

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 54 dari 69

SASARAN	STRATEGI dan KEGIATAN (2016)	TARGET			
		Baseline	2014	2015	
Prodi dan mengisi n evaluasi asis Nasional ndar sional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prodi/ Fakultas/ SV/ SPs mengisi instrumen evaluasi diri prodi tiap tahun</li> <li>Monitor pengisian EDPS Prodi/ Fakultas/ SV/ SPS</li> <li>Koordinasi MP-AMI/UJM</li> <li>Bantuan teknis Prodi/ Fakultas/ SPs/ SV</li> <li>Mengembangkan PDPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 50% prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S1: 50% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>Profesi: 50% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S2 &amp; Sp1: 50% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S3: 50% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>50% fakultas mengisi instrumen EDF lengkap dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 70% prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S1: 70% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>Profesi: 75% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S2 &amp; Sp1: 70% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S3: 70% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>70% fakultas mengisi instrumen EDF lengkap dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 90% prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S1: 90% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>Profesi: 100% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S2 &amp; Sp1: 90% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> <li>S3: 90% Prodi mengisi EDPS lengkap dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: me len wa S1: me len wa</li> <li>Pro me len wa</li> <li>S2: Pro len wa</li> <li>S3: me len wa</li> <li>100 me ED tep</li> </ul>
nanya audit an fakultas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi/Refreshing Auditor</li> <li>Monitoring audit</li> <li>Koordinasi MP-AMI</li> <li>Prodi/Fak/SV/SPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 50% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S1: 50% Prodi Diaudit tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 60% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S1: 60% Prodi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: 70% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S1: 70% Prodi Diaudit tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SV: Dia</li> <li>S1: Dia</li> </ul>

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 55 dari 69

SASARAN	STRATEGI dan KEGIATAN (2016)	TARGET			
		Baseline	2014	2015	
	melaksanakan AMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesi: 50% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S2: 50% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S3: 50% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>50% Fakultas/ SPs/ SV diaudit tepat waktu</li> </ul>	Diaudit tepat waktu <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesi: 75% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S2: 60% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S3: 60% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>60% Fakultas/ SPs/ SV diaudit tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesi: 75% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S2: 80% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S3: 80% Prodi Diaudit tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesi: 75% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S2: 80% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>S3: 80% Prodi Diaudit tepat waktu</li> <li>80% Fakultas/ SPs/ SV diaudit tepat waktu</li> </ul>
<b>tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT dan AMI mutakhir</b>					
tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT yang dapat memberikan pemahaman kepada peserta pelatihan baik internal UGM maupun luar UGM.	Menyusun dan mengkaji ulang materi pelatihan SPMI-PT	Tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT yang telah dikaji ulang sesuai perkembangan penjaminan mutu nasional	Tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT hasil kaji ulang secara periodik 2 kali/ tahun sesuai dengan perkembangan internal UGM	Tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT hasil kaji ulang secara periodik 2 kali/ tahun sesuai perkembangan penjaminan mutu regional/ ASEAN	Tersusunnya materi pelatihan SPMI-PT hasil kaji ulang secara periodik 2 kali/ tahun sesuai perkembangan penjaminan mutu internasional
tersusunnya materi pelatihan AMI yang dapat memberikan informasi bagi para auditor internal maupun eksternal UGM.	Menyusun dan mengkaji ulang materi pelatihan AMI	Tersusunnya materi pelatihan AMI hasil kaji ulang yang telah mengalami transisi dari AMAI menjadi AMI	Tersusunnya materi pelatihan AMI hasil kaji ulang yang tidak hanya menekankan kelengkapan dokumen dan pelaksanaannya <u>tetapi telah memasukkan aspek isi (content)</u>	Tersusunnya materi pelatihan AMI hasil kaji ulang yang telah mengadopsi sistem audit mutu tingkat regional	Tersusunnya materi pelatihan AMI hasil kaji ulang yang telah mengadopsi sistem audit mutu tingkat internasional

an Akreditasi Nasional BAN-PT

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 56 dari 69

SASARAN	STRATEGI dan KEGIATAN (2016)	TARGET			
		Baseline	2014	2015	
Menyiapkan dokumen sesuai standar BAN-PT dan optimal (nilai studi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi</li> <li>- Workshop</li> <li>- Pendampingan</li> <li>- Simulasi</li> </ul>	50% dokumen program studi sesuai standar BAN-PT dan kondisi optimal	60% dokumen program studi sesuai standar BAN-PT dan kondisi optimal	75% dokumen program studi sesuai standar BAN-PT dan kondisi optimal	90% program studi sesuai standar BAN-PT dan kondisi optimal
Sertifikasi AUN-QA					
Menyiapkan dokumen sesuai dengan kriteria AUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi</li> <li>- Seleksi</li> <li>- Pendampingan</li> <li>- Simulasi</li> </ul>	50% SAR program studi sesuai kriteria AUN	80 % SAR program studi sesuai kriteria AUN	90% SAR program studi sesuai kriteria AUN	100% SAR program studi sesuai kriteria AUN
Menyusun SAR dan terkirim (sesuai rencana anggaran)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WS Finalisasi (sesuai tahun anggaran)</li> <li>- Pembuatan surat pengantar rektor</li> </ul>	0% Dokumen SAR selesai dan terkirim sesuai rencana	20% Dokumen SAR selesai dan terkirim sesuai rencana	60% Dokumen SAR selesai dan terkirim sesuai rencana	100% Dokumen SAR selesai dan terkirim sesuai rencana

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 57 dari 69

## VI. KEGIATAN UTAMA

### 1. Umum

1.1. Penerapan SMM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada ditujukan untuk menjamin mutu layanan Sistem Penjaminan Mutu Internal dan eksternal sesuai dengan visi, misi, tujuan, sasaran, dan kebijakan Universitas Gadjah Mada.

1.2. Penerapan QM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada untuk memastikan pencapaian sasaran dan persyaratan pengguna serta peraturan perundangan yang berlaku.

1.2.1. Kegiatan pokok (*business process*) yang menjadi titik berat penerapan QM Kantor Jaminan Mutu di Universitas Gadjah Mada terdiri dari tiga kegiatan utama dengan beberapa sub-kegiatan meliputi ketiga kegiatan utama tersebut seperti disajikan pada Gambar 8.2., meliputi:

1.2.1.1. Bidang Sistem Penjaminan Mutu Internal, yang meliputi:

- Penyusunan Standar

Kantor Jaminan Mutu menyusun standar SPMI sebagai acuan untuk semua kegiatan berdasarkan pada perkembangan standar terbaru, yaitu BAN-PT, AUN, dan ISO 9001.

- Penyusunan Instrumen Evaluasi Diri Program Studi (EDPS) dan Instrumen Evaluasi Diri Fakultas (EDF).

Kantor Jaminan Mutu menyusun instrumen Evaluasi Diri Program Studi (EDPS) dan Instrumen Evaluasi Diri Fakultas (EDF) berdasarkan pada standar terbaru.

- Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal (SIPMI)

Kantor Jaminan Mutu mengembangkan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Akademik untuk kegiatan pengisian

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 58 dari 69

instrumen Evaluasi Diri Program Studi (EDPS) dan Audit Mutu Internal (AMI).

- Pelaksanaan AMI

Kegiatan AMI dilaksanakan di program studi dengan kaprodi sebagai teraudit. Kantor Jaminan Mutu melaksanakan pemantauan kegiatan AMI serta tindak lanjut hasil temuannya.

- Evaluasi Pelaksanaan SPMI

Kantor Jaminan Mutu bersama dengan Wakil Dekan Bidang Akademik dan atau Gugus Jaminan Mutu fakultas menyelenggarakan evaluasi pelaksanaan SPMI pada akhir tahun.

- Pembahasan Tindakan Koreksi

Kantor Jaminan Mutu melaksanakan pemantauan pelaksanaan Rapat Pembahasan Tindakan Koreksi di fakultas dan merangkum hasilnya untuk menjadi bahan rapat pembahasan tindakan koreksi di tingkat universitas.

#### 1.2.1.2. Persiapan Akreditasi nasional

- Penyusunan Standar

Kantor Jaminan Mutu menyusun standar SPMI sebagai acuan untuk semua kegiatan berdasarkan pada perkembangan standar terbaru, yaitu BAN-PT, AUN, dan ISO 9001.

- Sosialisasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 59 dari 69

Kantor Jaminan Mutu mengadakan program sosialisasi mengenai sistem akreditasi nasional kepada fakultas/ Sekolah pascasarjana/ Sekolah Vokasi.

- Sistem Informasi Peringatan Dini

Kantor Jaminan Mutu mengadakan program sistem peringatan dini akreditasi nasional secara online mulai -400 hari, -270 hari dan -210 hari yang ditujukan kepada ketua program studi.

- Pendampingan

Kantor Jaminan Mutu mengadakan kegiatan pendampingan penyusunan borang berupa: 1) pelatihan terkoordinasi bagi tim penyusun dokumen akreditasi dan 2) pengiriman tim pendamping ke program studi oleh asesor internal UGM atau fasilitator yang berpengalaman dalam penyusunan borang.

- Simulasi

Kantor Jaminan Mutu mengadakan kegiatan simulasi untuk melakukan penilaian dokumen akreditasi (borang 3B, 3A dan Evaluasi Diri) dilakukan oleh tim asesor internal UGM sebagai persyaratan pembuatan Surat Pernyataan Rektor.

- Penyusunan Surat Pernyataan Rektor

Kantor Jaminan Mutu menyiapkan Surat Pernyataan Rektor berdasarkan hasil simulasi dokumen akreditasi dan menyampaikannya kepada program studi sebagai pengantar pengiriman dokumen akreditasi ke BAN-PT.

- Evaluasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 60 dari 69

Kantor Jaminan Mutu melakukan evaluasi kegiatan persiapan akreditasi nasional bersama dengan evaluasi kegiatan KJM lainnya.

#### 1.2.1.3. *Persiapan Sertifikasi ASEAN University Network on Quality Assurance*

- Penyusunan Standar

Kantor Jaminan Mutu menyusun standar SPMI sebagai acuan untuk semua kegiatan berdasarkan pada perkembangan standar terbaru, yaitu BAN-PT, AUN, dan ISO 9001.

- Sosialisasi

Kantor Jaminan Mutu mengadakan program sosialisasi mengenai sistem akreditasi nasional kepada program studi yang sudah terakreditasi nasional A.

- Seleksi

Kantor Jaminan Mutu menyeleksi proposal pengajuan sertifikasi AUN-QA yang masuk ke KJM.

- Pendampingan

Kantor Jaminan Mutu mengadakan kegiatan pendampingan penyusunan AUN-SAR berupa: 1) pelatihan terkoordinasi bagi tim penyusun SAR dan 2) pengiriman tim pendamping ke program studi oleh asesor AUN internal UGM atau fasilitator yang berpengalaman dalam penyusunan SAR.

- Simulasi

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 61 dari 69

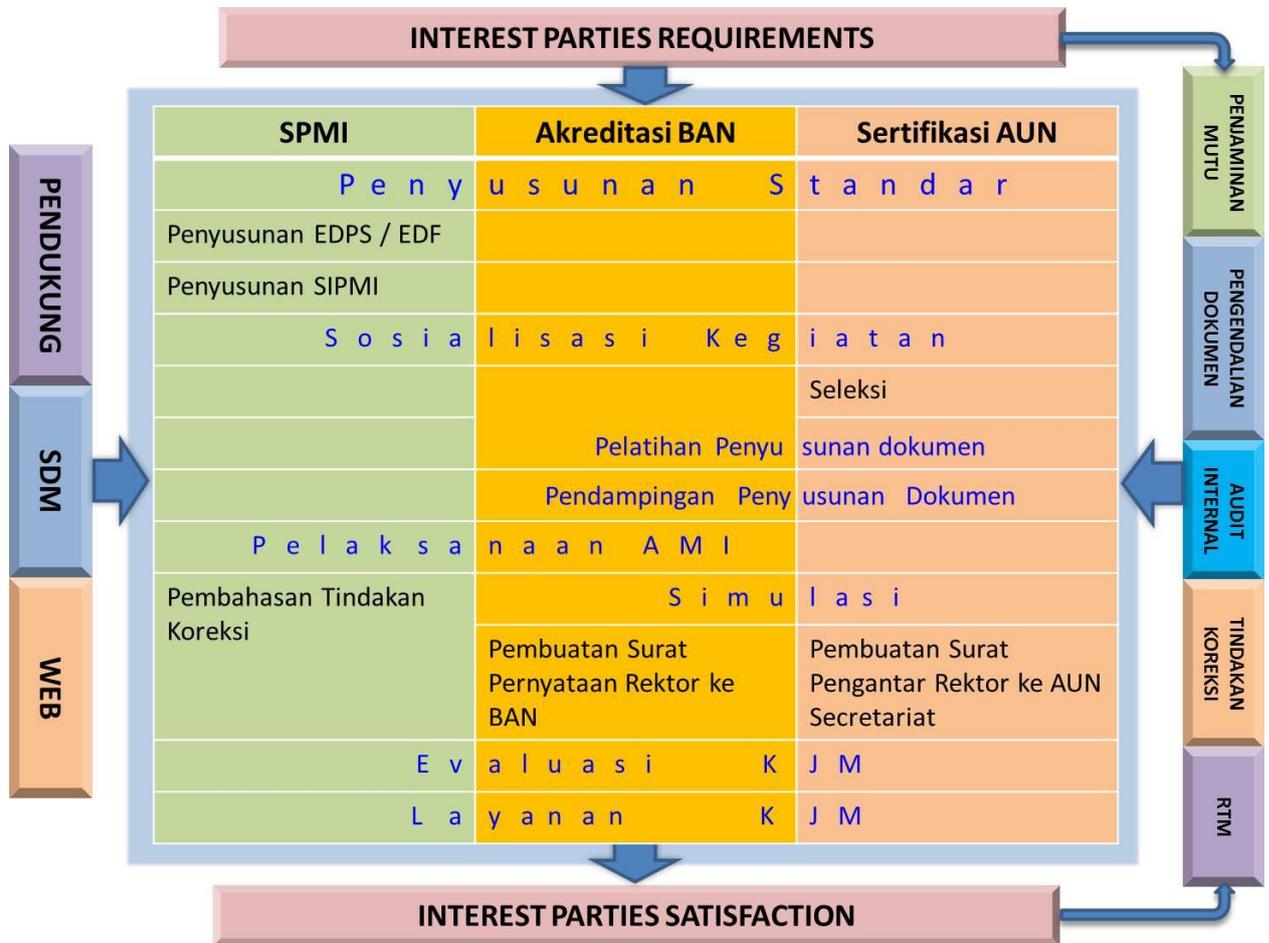
Kantor Jaminan Mutu mengadakan kegiatan simulasi visitasi AUN-QA untuk mengetahui kesiapan program studi dalam mempersiapkan *Actual Assessment AUN*.

- Pembuatan Surat Pengantar Rektor  
Kantor jaminan Mutu menyiapkan Surat Pernyataan Rektor untuk keperluan pengiriman SAR ke Sekretariat AUN.
- Evaluasi  
Kantor Jaminan Mutu melakukan evaluasi kegiatan sertifikasi AUN-QA bersama dengan kegiatan KJM lainnya
- Layanan KJM  
Kantor Jaminan Mutu menyelenggarakan layanan pelatihan SPMI dan AMI, Akreditasi nasional dan Sertifikasi Internasional dalam rangka menambah jumlah dan meningkatkan kemampuan auditor mutu akademik.

1.3. Lingkup penerapan QM Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada adalah bidang SPMI dan persiapan akreditasi/ sertifikasi nasional dan internasional.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 62 dari 69



Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 63 dari 69

## VII. Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

### 1. Tugas Pokok dan Fungsi

#### 1.1. Kepala Kantor Jaminan Mutu

adalah pimpinan tertinggi Kantor Jaminan Mutu yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Audit Mutu Internal (AMI) secara keseluruhan di Universitas Gadjah Mada.

#### 1.2. Kepala Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan

adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan sistem penjaminan mutu internal (SPMI), akreditasi nasional program studi, dan sertifikasi ASEAN *University Network on Quality Assurance* (AUN-QA).

#### 1.3. Kepala Bagian Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan sistem penjaminan mutu penelitian, laboratorium, pusat studi, dan jurnal.

#### 1.4. Kepala Bidang Informasi dan Sistem Pendukung

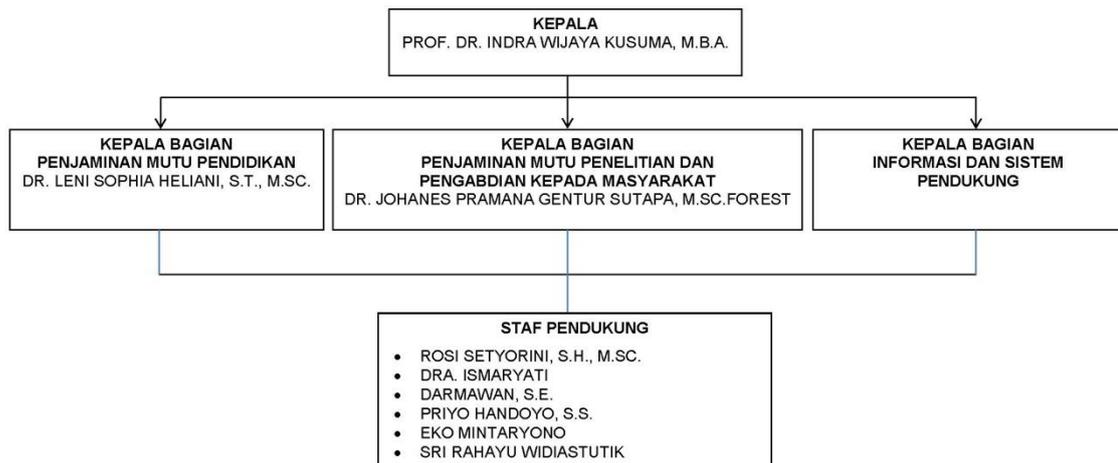
adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan penjaminan sistem informasi universitas, tolak ukur penilaian akreditasi nasional dan internasional, dukungan informasi kepada seluruh unit.

#### 1.5. Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu di Kantor Jaminan Mutu diketuai oleh *Quality Management Representative* (QMR) yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu di KJM.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 64 dari 69

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR JAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
TAHUN 2017**



Gambar 16.1. Struktur Organisasi Kantor Jaminan Mutu Universitas Gadjah Mada.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 65 dari 69

### VIII. Tanggungjawab dan Wewenang

1. Rektor adalah pimpinan tertinggi Universitas bertanggung jawab atas pelaksanaan penyelenggaraan Universitas *dan memiliki wewenang mengangkat pimpinan dan staf Kantor Jaminan Mutu UGM.*
2. Pimpinan Kantor Jaminan Mutu terdiri atas kepala dan tiga kepala bagian.
  - 2.1. Kepala KJM adalah pimpinan tertinggi Kantor Jaminan Mutu yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Audit Mutu Internal (AMI) secara keseluruhan di Universitas Gadjah Mada *dan memiliki wewenang menandatangani surat keluar KJM.*
  - 2.2. Kepala Bagian Penjaminan Pendidikan adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan sistem penjaminan mutu internal (SPMI), akreditasi nasional program studi, dan sertifikasi ASEAN University Network on Quality Assurance (AUN-QA).
  - 2.3. Kepala Bagian Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan sistem penjaminan mutu penelitian, laboratorium, pusat studi, dan jurnal.
  - 2.4. Kepala Bagian Informasi dan Sistem Pendukung adalah unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu yang mengkoordinasikan kegiatan penjaminan sistem informasi universitas, tolak ukur penilaian akreditasi nasional dan internasional, dukungan informasi kepada seluruh unit.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi pimpinan dan unsur pelaksana Kantor Jaminan Mutu adalah:

#### 3.1. Kepala Kantor Jaminan Mutu

- a. Membuat Rencana Strategis dan Rencana Operasional Kantor Jaminan Mutu.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 66 dari 69

- b. Menyusun Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kegiatan dan Anggaran Tahunan (RKAT) Kerja Kantor Jaminan Mutu.
- c. Merencanakan dan mengkoordinasikan SPMI dan Audit Mutu Internal (AMI) secara keseluruhan di UGM dibantu oleh KPK Bidang SPMI.
- d. Mengembangkan dan melaksanakan kerjasama bidang SPMI secara nasional dan internasional dibantu oleh KPK Bidang Pengembangan, Pelatihan dan Layanan SPMI.
- e. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan dan monitoring akreditasi program studi, jurnal, dan laboratorium pada tingkat nasional dan internasional dibantu oleh KPK Bidang Akreditasi dan Sertifikasi.
- f. Mengkoordinasikan persiapan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dibantu oleh KPK Bidang Akreditasi dan Sertifikasi.
- g. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pelatihan dan konsultasi SPMI dan AMI dibantu oleh KPK Bidang Pengembangan, Pelatihan, dan Layanan SPMI.
- h. Mengkoordinasikan pemantauan implementasi Sistem Manajemen Mutu di Kantor Jaminan Mutu.
- i. Melakukan evaluasi ketercapaian Rencana Operasional Kantor Jaminan Mutu setiap akhir tahun.
- j. Membuat laporan secara periodik pelaksanaan kegiatan kepada Rektor.
- k. Melakukan evaluasi kinerja staf Kantor Jaminan Mutu
- l. Melaksanakan kegiatan yang diperintahkan oleh Pimpinan Universitas, dengan dibantu seluruh Kepala Bidang.
- m. Mengembangkan kompetensi staf Kantor Jaminan Mutu bersama dengan KPK Bidang Pengembangan, Pelatihan, dan Layanan SPMI.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 67 dari 69

### 3.2. Kepala Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan

- a. Menyusun Rencana Kinerja Tahunan (RKT), rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT), dan Program Kerja Kantor Jaminan Mutu bidang Pendidikan.
- b. Melaksanakan koordinasi dengan direktorat dan unit terkait dalam menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan standar akreditasi / sertifikasi program studi, fakultas / sekolah dan universitas.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan direktorat dan unit terkait dalam memetakan, merencanakan, dan mempersiapkan akreditasi/ sertifikasi program studi, dan institusi pada tingkat nasional dan internasional.
- d. Melaksanakan koordinasi pengisian instrumen *world class university ranking*;
- e. Mengkoordinasi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Audit Mutu internal (SPMI-AMI) program studi dan fakultas/ sekolah.
- f. Mempertanggungjawabkan semua tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya kepada Kepala Kantor Jaminan Mutu dan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Kantor Jaminan Mutu.

### 3.3. Kepala Bagian Informasi dan Sistem Pendukung

- a. Menyusun Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT), dan Program Kerja Kantor Jaminan Mutu bidang Informasi dan Sistem Pendukung.
- b. Melakukan telaah dan menjamin sistem informasi di Universitas agar menyediakan data yang lengkap, akurat, dan tepat waktu (updated) untuk kepentingan akreditasi/ sertifikasi.

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 68 dari 69

- c. Melakukan telaah tolok ukur penilaian akreditasi (program studi, institusi, laboratorium, dan jurnal) tingkat nasional dan internasional.
- d. Meningkatkan kesadaran dan dukungan dosen dan tenaga kependidikan untuk mendukung penyediaan informasi.
- e. Memberikan dukungan informasi kepada seluruh unit kerja.
- f. Melakukan integrasi pelaksanaan sistem informasi penjaminan mutu.
- g. Mempertanggungjawabkan semua tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya kepada Kepala Kantor Jaminan Mutu, dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Jaminan Mutu.

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**

	<b>MANUAL MUTU</b>	No. Dok. : QM-UGM-KJM-00
		Berlaku sejak : 12 April 2016
		Revisi : 04
		Halaman : 69 dari 69

KJM UGM

Dibuat oleh: Tim ISO – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)	Diperiksa oleh: QMR – Kantor Jaminan Mutu (nama, paraf & tgl)
Lilik Sulistyorini, S.T. 8 September 2015	Dr. Leni S. Heliani. 11 April 2016

**Dokumen ISO versi web Ini sah tanpa tandatangan  
Dokumen yang dicetak bukan menjadi tanggungjawab QMR untuk mengendalikannya**