



JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791
Website : www.uwks.ac.id Email:info@uwks.ac.id

MANUAL MUTU SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

MM-UWKS-01

Nomor Revisi : 00
Tanggal Pembuatan : 03 September 2018

PERSETUJUAN		
Jabatan	Disiapkan Oleh	Disahkan Oleh
	Badan Penjaminan Mutu	Rektor
Tanda Tangan		
Nama	Dr.Heni Sukrisno, M.Pd.	Prof. dr. Sri Harmadji. Sp. THT-KL

DAFTAR ISI

Daftar Isi

Catatan Perubahan

Bab I Pendahuluan

- 1.1. Profil Universitas
- 1.2. Ruang Lingkup
- 1.3. Visi dan Misi
 - 1.3.1. Visi
 - 1.3.2. Misi
- 1.4. Kebijakan Mutu

Bab II Sistem Manajemen Mutu

- 2.1 Konteks Organisasi
- 2.2 Informasi Dokumentasi

Bab III Tanggungjawab Manajemen

- 3.1 Komitmen
- 3.2 Fokus Pada Pelanggan
- 3.3 Kebijakan Mutu
- 3.4 Wakil Manajemen
- 3.5 Tanggungjawab dan Wewenang

Bab IV Perencanaan

- 4.1 Identifikasi Risiko dan Peluang
- 4.2 Sasaran Mutu
- 4.3 Perubahan Perencanaan

Bab V Manajemen Sumber Daya

- 5.1 Penyediaan Sumber Daya
- 5.2 Sumber Daya Manusia
- 5.3 Infrastruktur
- 5.4 Lingkungan Kerja
- 5.5 Mampu Telusur Pengukuran
- 5.6 Organisasi Knowledge
- 5.7 Komunikasi

Bab VI Realisasi Pelayanan

- 6.1 Rencana dan Pengendalian Pelayanan
- 6.2 Persyaratan Produk Layanan
 - 6.2.1 Komunikasi Pelanggan
 - 6.2.2 Penentuan Persyaratan Produk Layanan
 - 6.2.3 Peninjauan Persyaratan Produk Layanan
- 6.3 Desain dan Pengembangan
- 6.4 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa dari Pihak Eksternal

MANUAL MUTU

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791
Website : www.uwks.ac.id Email: info@uwks.ac.id



- 6.5 Produk dan Layanan
 - 6.5.1 Pengendalian Produk dan Layanan
 - 6.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur
 - 6.5.3 Properti Milik Pelanggan dan Pihak Eksternal
 - 6.5.4 Preservasi
 - 6.5.5 Kegiatan Pasca Penyerahan
 - 6.5.6 Pengendalian Perubahan
 - 6.5.7 Pelepasan Produk Layanan
- 6.6 Pengendalian Ketidaksesuaian

Bab VII Evaluasi Kinerja dan Peningkatan

- 7.1 Pemantauan dan Pengukuran
 - 7.1.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan
 - 7.1.2 Audit Internal
- 7.2 Tinjauan Manajemen
- 7.3 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan
- 7.4 Peningkatan Berkelanjutan

Lampiran :

- LAM-MM.UWKS-01 Struktur Organisasi**
- LAM-MM.UWKS-02 Bisnis Proses**
- LAM-MM.UWKS-03 Konteks Organisasi**
- LAM-MM.UWKS-04 Kebijakan Mutu**
- LAM-MM.UWKS-05 Sasaran Mutu**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Profil Organisasi

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA berdiri berawal dari obsesi untuk itu berperan serta lebih nyata dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, pada tahun 1980 tiga orang tokoh masyarakat Jawa Timur sepakat untuk mendirikan sebuah yayasan. Ketiga tokoh yang sekaligus mantan anggota Brawijaya tersebut adalah almarhum H. Soenandar Prijo Soedarmo, yang saat itu menjabat Ketua Pertimbangan Dewan Pengurus Daerah (DPD) Golkar Tingkat I Jawa Timur, Almarhum Blegoh Soemarto, ketika itu sebagai Anggota Dewan Pertimbangan DPD Golkar Daerah Tingkat I Jawa Timur dan H. Moch. Said, yang saat itu menjabat Ketua DPD Golkar Daerah Tingkat I Jawa Timur. Kesepakatan tersebut diwujudkan dengan didirikannya YAYASAN WIJAYA KUSUMA yang dikukuhkan melalui Akta Notaris R. Soebiono Danoesastro, No : 256/1990, tanggal 31 Mei 1980 dan kemudian diperbaharui dengan Akta Notaris Soehartono, SH No : 14 Tahun 1993.

Berkeenaan dengan berlakunya Undang-Undang No : 16 Tahun 2001 tentang yayasan, maka penataan organ maupun Anggaran Dasar Yayasan Wijaya Kusuma telah diubah berdasar Undang-Undang tersebut dengan dikukuhkan dalam Akta Notaris Mazwar, SH. No : 1 tanggal 9 April 2003, No. 2 tanggal 10 April 2003 dan Surat Pengesahan Yayasan Wijaya Kusuma No. C.HT.01.09.03 tanggal 2 Mei 2003, Berita Negara No. 87 tanggal 31 Oktober 2003, tambahan Berita Negara No. 107/AD/2003 dan Akta Notaris, SH. No. 3 Tahun 2007 tanggal 24 Desember 2007 dan Surat Dirjen Administrasi Hukum Umum No. AHU-Ah.01.08-866 tanggal 24 Desember 2008 serta TBN. 321/00 BN. No.21. Diperbarui Nomor AHU-AH.01.06-138 tanggal 13 Maret 2013.

Maksud dan tujuan YAYASAN WIJAYA KUSUMA adalah selain meningkatkan mutu pendidikan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melenggarakan kegiatan sosial untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk menggapai tujuan mulia tersebut ditempuh upaya-upaya, antara lain mendirikan UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA sebagai lembaga untuk meningkatkan pendidikan, pusat analisa dan penyuluhan serta pengembangan kebudayaan dan teknologi yang mengabdikan kepada kepentingan pengembangan masyarakat bangsa dan negara.

Yayasan Wijaya Kusuma mendirikan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan keputusan Badan Pengurus Yayasan No. 001/WK/VI/1981 tanggal 19 Juni 1981. Setelah mendapat ijin Operasional dari Kopertis Wilayah VII Jawa Timur No. 122/I/1981, tanggal 21 September 1981, Bapak Sapardjo selaku Sekretaris Dewan Pembina Daerah Pimpinan Pusat Golongan Karya, meresmikan berdirinya UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA saat itu meliputi 6 (enam) Fakultas : Teknik, Pertanian, Hukum, Ekonomi, Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Keguruan & Ilmu

Pendidikan. Pada tahun 1986 berdasarkan ijin operasional Kopertis Wilayah VII No. 582/Kop.VII/Q/1986, UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA membuka Fakultas Kedokteran.

1.2. Ruang Lingkup

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 untuk di beberapa biro, lembaga dan Badan, yaitu:

1. Biro Administrasi Akademik
2. Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Humas
3. Biro Umum
4. Badan Penjaminan Mutu
5. Badan Perencanaan dan Pengembangan Pembelajaran
6. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.

Ada beberapa unit, biro dan bagian yang tidak dimasukkan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan beberapa klausul yang tidak dapat diaplikasikan antara lain:

- a. Biro Keuangan, tidak dimasukkan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
- b. UPT Perpustakaan
- c. Fakultas-Fakultas
- d. Klausul 7.1.5. tidak dapat diaplikasikan *tambahan utk justifikasi*
- e. Klausul 8.3, tidak dapat diaplikasikan (*tambahan utk justifikasi*)

1.3. Visi Dan Misi

1.3.1. Visi

“Menjadikan Universitas unggulan yang berkualitas dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi”.

1.3.2. Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang selalu ditumbuh kembangkan untuk menghasilkan lulusan yang sesuai dengan tuntutan zaman.
2. Menyelenggarakan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang sesuai dengan tuntutan zaman.
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berupa penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

1.4. Kebijakan Mutu

“Manajemen UWKS berkomitmen untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat sehingga dapat menjadi Universitas yang unggul”.

Komitmen ini dapat terwujud dengan senantiasa:

1. Mematuhi Peraturan Perundangan dan Persyaratan yang ditetapkan
2. Membangun profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan dengan meningkatkan kompetensi
3. Meningkatkan dan menjaga sarana prasarana penunjang pendidikan
4. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi

5. Menerapkan Tata Nilai (Kewijayakusumaan)
6. Menerapkan Pola Ilmiah Pokok (wawasan lingkungan dan kewirausahaan)
7. Melakukan peningkatan dan perubahan yang berkelanjutan

BAB II SISTEM MANAJEMEN MUTU

2.1 Konteks Organisasi

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah mengidentifikasi dan menetapkan isu-isu yang relevan bagi tujuan dan arah strategi yang dapat berpengaruh pada kemampuan mencapai hasil yang diinginkan dalam implementasi sistem manajemen mutu.

Isu-isu tersebut terkait eksternal maupun internal.

Untuk isu eksternal memperhatikan yang terkait:

- a. Aturan Perundangan
- b. Teknologi
- c. Kompetitor
- d. Market
- e. Masyarakat

Sedangkan isu internal memperhatikan yang terkait:

- a. Kinerja internal
- b. Sumber Daya Manusia

Selain hal tersebut konteks yang dikembangkan juga mengakomodasi tentang harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, seperti:

- a. Pelanggan
- b. Pemerintah
- c. Perguruan Tinggi
- d. Perusahaan
- e. Supplier/rekanan

Hal ini tertuang dalam dokumen Konteks Organisasi (LAM-MM.UWKS-03) yang dihubungkan dengan langkah strategis universitas.

Konteks Organisasi akan selalu ditinjau minimal 1 tahun sekali untuk memastikan isu-isu yang berkembang.

2.2 Informasi Terdokumentasi

Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan, mendokumentasikan dan mengimplementasikan dokumentasi informasi yang menjelaskan proses pengendalian dokumen dan proses pengendalian rekaman atau arsip.

2.2.1 Proses Pengendalian Dokumen menjelaskan beberapa hal seperti:

1. Mengatur mengenai kodifikasi dokumen
2. Mengatur mengenai revisi dan mekanisme perubahan dari dokumen tersebut.
3. Mengatur mengenai distribusi dokumen

4. Mengatur pengendalian dokumen eksternal

2.2.2 Proses Pengendalian Arsip atau Rekaman, yang mengatur beberapa hal:

1. Masa simpan dari arsip
2. Lokasi simpan
3. Penanggungjawab penyimpanan
4. Metodologi penyimpanan arsip

Terkait hal ini dijelaskan secara detail dalam Prosedur Pengendalian Dokumen (PM-MR-01) dan Prosedur Pengendalian Rekaman (PM-MR-02).

BAB III KEPEMIMPINAN

3.1. Komitmen Manajemen

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan dokumen-dokumen mutu untuk digunakan sebagai pedoman dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu. Di dalam dokumen Manual Mutu ini menjelaskan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sesuai dengan Persyaratan ISO 9001:2015.

Untuk itu, **Universitas Wijaya Kusuma Surabaya** bertekad menerapkan, mendukung, memonitor dan meninjau secara terus menerus penerapan Sistem Manajemen Mutu yang telah ditetapkan.

Rektor selaku pimpinan **Universitas Wijaya Kusuma Surabaya** berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan untuk mendukung suksesnya pelayanan pendidikan yang sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan serta stake holder.

3.2. Fokus Pelanggan

- a. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya memastikan bahwa identifikasi dan pemenuhan dari persyaratan standar pendidikan dan peraturan perundangan yang ditetapkan oleh Kementerian Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi serta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah dilakukan dan diimplementasikan.
- b. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya memastikan bahwa isu-isu yang mempunyai dampak risiko terhadap pelayanan sudah diidentifikasi dan melakukan tindak lanjut pencegahan sehingga tidak memberikan dampak mutu layanan pendidikan.

3.3. Kebijakan Mutu

Sebagai bentuk komitmen terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan kebijakan mutu dengan mempertimbangkan isu-isu yang berkembang saat ini serta tujuan strategis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Ini tertuang dalam lampiran Manual Mutu tentang Kebijakan Mutu (LAM-MM.UWKS-04).

3.4. Tanggungjawab dan Wewenang

Tanggungjawab dan wewenang dari masing-masing fungsi yang ada dalam Struktur Organisasi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dijelaskan dalam Statuta Universitas Wijaya Kusuma Surabaya tahun 2017.

3.5. Wakil Manajemen

Untuk menunjang peran dan komitmen dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, maka BPM yang merupakan quality assurance universitas menjadi penanggungjawab dalam pembangunan dan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di lingkungan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Wakil Manajemen ini mempunyai peran sebagai:

1. Koordinator terhadap implementasi sistem manajemen mutu
2. Koordinator Program pelaksanaan Audit Internal
3. Memastikan pengukuran terhadap kinerja layanan dilakukan dan dilaporkan kepada Rektor.
4. Melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan terhadap sistem manajemen mutu

BAB IV PERENCANAAN

4.1. Identifikasi Risiko dan Peluang

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah mengidentifikasi isu-isu yang mempunyai dampak untuk dilakukan analisa risiko dan peluang, sehingga dapat dilakukan suatu tindakan pencegahan atau menerima dari segala kondisi risiko tersebut yang dilakukan oleh masing-masing Biro, Lembaga, dan Unit Pelaksana Teknis. Penilaian risiko dan peluang ini dijelaskan dalam Prosedur Identifikasi dan Analisa Risiko yang implementasinya tertuang dalam Identifikasi Risiko dan Peluang.

4.2. Sasaran Mutu

Sebagai bentuk upaya dalam memastikan terukurnya kinerja layanan, maka Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan Sasaran Mutu di setiap bidang di setiap Biro, Lembaga dan Badan. Detail mengenai Sasaran Mutu (LAM-MM.UWKS-05) di jelaskan dalam lampiran Manual Mutu.

Untuk mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan, masing-masing Biro, Lembaga dan UPT harus membuat program pencapaian dengan melihat:

- a. Apa yang akan dikerjakan
- b. Sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai target sasaran tersebut
- c. Penanggung jawab dalam pencapaian tersebut
- d. Penetapan waktu penyelesaian program pencapaian tersebut

Peninjauan pencapaian dari Sasaran Mutu ini akan dimintakan setiap bulan atau minimal pada Tinjauan Manajemen.

4.3. Perubahan Perencanaan

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan suatu mekanisme, yaitu bila dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ada perubahan yang berdampak secara sistemik, maka harus diperhitungkan dengan baik beberapa hal:

- a. Tujuan dari perubahan dan konsekuensi yang akan didapat,
- b. Dampak bagi sistem manajemen mutu,
- c. Sumber daya yang ada dan kebutuhannya
- d. Penanggungjawab dan perubahan tanggung jawab

BAB V MANAJEMEN SUMBER DAYA

5.1 Penyediaan Sumber Daya

Dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan tersedia dan dikelola dengan baik. Dimana pengelolaan sumber daya ini di berikan kepada masing-masing biro, seperti:

- a. Biro Administrasi Keuangan, mengelola segala kebutuhan mengenai keuangan dan realisasi suatu kegiatan.
- b. Biro Administrasi Umum, di Bagian Kepegawaian mengelola segala kebutuhan mengenai pegawai baik tenaga pendidikan maupun tenaga kependidikan.
- c. Biro Administrasi Umum di Bagian Rumah Tangga mengelola segala aset yang dipunyai oleh Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5.2 Sumber Daya Manusia

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan dalam penerapan sistem manajemen mutu dan pelayanan di masing-masing Biro.

Untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang ditempatkan atau memberikan pelayanan mampu, maka Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan proses pengelolaan peningkatan sumber daya manusia. Program pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dibawah tanggung jawab Bagian Kepegawaian. Tanggung jawab pengelolaan peningkatan kompetensi personil tersebut meliputi:

1. Identifikasi kompetensi personil
2. Menetapkan Standar Kompetensi Personil
3. Membuat program perencanaan pelatihan tahunan
4. Melakukan evaluasi hasil pelatihan

Secara detail dan terperinci pengelolaan ini dijelaskan pada **Prosedur Mutu di Bagian Kepegawaian**.

5.3 Infrastruktur

Universitas Wijaya Kusuma Surabayamenetapkan **Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan** sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan infrastruktur yang ada dilingkungan Universitas Wijaya Kusuma.

Infrastruktur meliputi:

- a. *Bangunan dan utilitas terkait*
- b. *Peralatan, termasuk piranti lunak dan keras*
- c. *Transportasi*

Pengelolaan infrastruktur tersebut adalah perawatan atau pemeliharaan, dimana mekanisme yang dilakukan adalah adanya program pemeliharaan atau perawatan yang nantinya *dilaksanakan oleh Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan*.

5.4 Lingkungan Kerja

Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya berkomitmen dalam peningkatan layanan yang ada dilingkungan kampus, dengan memperhatikan kebersihan dan kerapian sarana lingkungan yang dari halaman kantor rektorat, ruang umum, ruang kerja dan kamar mandi (toilet).

Proses pengelolaan lingkungan ini dibawah kendali Bagian Rumah Tangga yang berkerja sama dengan pihak outsourcing (eksternal).

5.5 Pemantauan Dan Pengukuran Sumber Daya

5.5.1 Mampu Telusur Pengukuran

Proses ini tidak dilaksanakan karena tidak ada proses yang digunakan atau dipersyaratkan dalam peraturan perundangan (NA)

5.5.2 Organisasi Knowledge

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah memastikan bahwa pengetahuan yang ada dan digunakan sebagai suatu sumber daya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas harus di simpan dengan baik agar tidak hilang atau rusak, antara lain:

- a. Surat Keputusan Rektor
- b. Buku Pedoman Pelaksanaan
- c. Prosedur Mutu (SOP)
- d. Data-data yang dipunyai oleh masing Biro, Lembaga dan Badan.

5.5.3 Komunikasi

Sebagai salah bentuk komitmen Universitas Wiajaya Kusuma Surabaya dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu berupaya untuk memberikan informasi yang dapat dipahami dan diikuti oleh segenap civitas akademika, melalui:

1. Nota Dinas
2. Koordinasi
3. Memo, atau pengumuman

BAB VI REALISASI PELAYANAN

6.1. Rencana dan Pengendalian Pelayanan

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan proses perencanaan yang digunakan sebagai referensi dalam pelaksanaan pelayanan dengan mempertimbangkan segala risiko dan peluang yang terjadi.

Proses perencanaan pelayanan dan pengendalian dilakukan oleh masing-masing Biro, Lembaga dan Badan, yaitu:

1. Biro Administrasi Akademik
2. Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Humas
3. Biro Administrasi Umum
4. Badan Perencanaan dan Pengembangan Pembelajaran
5. Badan Penjaminan Mutu
6. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

6.2. Persyaratan Produk Pelayanan

6.2.1. Komunikasi Pelanggan

Untuk memberikan kemudahan dalam informasi pelayanan, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah mengembangkan beberapa sistem informasi manajemen yang dapat digunakan oleh pelanggan mahasiswa, dosen dan pegawai atau masyarakat, seperti:

1. Sistem Informasi Akademik, yang digunakan oleh mahasiswa dan dosen dalam registrasi, dan penilaian
2. Sistem Informasi Kemahasiswaan, yang digunakan oleh mahasiswa terkait kegiatan dan beasiswa.
3. Sistem Informasi Keuangan yang digunakan oleh internal untuk pengendalian penggunaan keuangan universitas.
4. Sistem Informasi Kepegawaian yang digunakan untuk pengembangan dan pengelolaan pegawai

Semua sistem informasi tersebut terintegrasi dengan website Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (www.uwks.ac.id) .

6.2.2. Penentuan Persyaratan Produk Layanan

Semua Peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi telah diidentifikasi yang kemudian dikeluarkan dalam bentuk Buku Pedoman Akademik yang digunakan sebagai acuan segenap civitas akademika.

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan persyaratan-persyaratan dalam memberikan pelayanannya seperti antara lain:

- a. Persyaratan untuk pendaftaran calon mahasiswa
- b. Persyaratan untuk melakukan KRS & KHS
- c. Persyaratan untuk mendapatkan beasiswa

6.2.3. Tinjauan Persyaratan Yang Terkait Dengan Pelanggan

Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi akademik telah ditetapkan oleh BAA untuk memastikan:

- a. Persyaratan administrasi akademik telah ditetapkan dan diinformasikan kepada dosen, mahasiswa dan calon mahasiswa.
- b. Persyaratan administrasi non akademik telah ditetapkan dan diinformasikan kepada mahasiswa
- c. Persyaratan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan di **BAA** telah diinformasikan

Sedangkan tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan proses layanan non akademik seperti ketenagakerjaan (Tendik dan Akademik) mengikuti persyaratan perundangan yang ditetapkan oleh Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi serta Peraturan Yayasan Wijaya Kusuma.

6.3. Desain dan Pengembangan

Klausul ini tidak di aplikasikan di bidang layanan.

6.4. Pengendalian Proses, Produk dan Jasa Yang Dikerjakan Pihak Eksternal

Dalam implementasi operasional yang terintegrasi dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ada beberapa kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh pihak eksternal (pihak ke tiga), namun pengelolaan dan pengendaliannya dilakukan oleh pihak Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan (Biro Administrasi Umum).

6.5. Produksi Dan Pelayanan

6.5.1. Pengendalian Dan Pelayanan

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan untuk mengendalikan produk layanan dan proses pelayanan melalui sistem informasi manajemen yang termonitor hingga Rektor, Kepala Biro, Lembaga dan Badan.

Sebagai panduannya ditetapkan adanya Prosedur Mutu di masing-masing bagian agar dapat digunakan sebagai acuan kerja dan program pelatihan.

6.5.2. Identifikasi Dan Mampu Telusur

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah mengidentifikasi, menetapkan dan mendokumentasikan keluaran dari proses layanan dan kesesuaian produk layanan. Mampu telusur tersebut meliputi:

1. Proses Layanan Akademik di BAA terkait registrasi mahasiswa dengan penerbitan Nomor Induk Mahasiswa sebagai single data.
2. Proses Layanan Penerbitan Ijasah yang menggunakan nomor registrasi ijasah
3. Proses Surat Menyurat yang menggunakan kode nomor surat keluar yang dikelola oleh Bagian Tata Usaha
4. Proses Penerbitan Keputusan Rektor yang menggunakan penomoran khusus sesuai Statuta Universitas.
5. Proses layanan kepegawaian yang menggunakan nomor induk pegawai.

6.5.3. Properti Milik Pelanggan Dan Penyedia Eksternal

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan dan memastikan bahwa properti milik pelanggan yang disimpan serta digunakan selama proses akan dijaga agar tidak hilang dan rusak.

Properti milik pelanggan (mahasiswa) dikelola oleh BAA antara lain:

1. Data Pribadi Mahasiswa
2. Data Nilai Mahasiswa
3. Ijasah dan Sertifikat
4. Tesis dan skripsi

Properti milik pelanggan (dosen & pegawai) dikelola oleh BAU dan BP3 antara lain:

1. Data Pribadi dosen dan pegawai
2. Data Nilai Kinerja Pegawai dan Dosen
3. Kendaraan dan alat bantu kerja

6.5.1 Preservasi

Masing-masing bagian dan sub bagian di **Biro, Lembaga dan Badan** menerapkan pemeliharaan hasil produk pelayanan dengan dijaga dari kerusakan dan kehilangan. Mekanisme pemeliharaan ini mengikuti persyaratan dan standar yang telah ditetapkan dalam Prosedur Pengendalian Rekaman.

6.5.2 Kegiatan Pasca Penyerahan

Proses kegiatan pasca penyerahan layanan dapat dilakukan namun sesuai dengan persyaratan perundangan serta ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, seperti:

1. Ijasah yang sudah diterbitkan dan diserahkan, apabila hilang/rusak dapat diganti dengan Surat Keterangan Pengganti Ijasah.
2. Proses perbaikan data nilai mahasiswa

3. Penerbitan Ijasah yang terlegalisir
4. Perbaikan dan penyesuaian data kepegawaian sesuai peraturan perundangan
5. Standar Penjaminan Mutu Akademik yang diimplementasikan di Fakultas-Fakultas.

6.5.3 Pengendalian Perubahan

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya akan mempertimbangkan dan menginformasikan kepada pelanggan bila adanya perubahan dalam sistem layanannya. Hal yang mungkin terjadi adalah perubahan terkait:

1. Bidang Akademik yang berdampak pada informasi kepada mahasiswa
2. Bidang penelitian dosen
3. Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah terkait reformasi birokrasi.

6.5.4 Pelepasan Produk Layanan

1. BAA akan memastikan bahwa proses pelepasan produk layanan dilakukan monitoring dan dikendalikan dengan Sistem Informasi Akademik
2. Untuk produk layanan non akademik proses pengendalian dan monitoring dilakukan oleh:
 - a. Biro Administrasi Umum, Bagian Kepegawaian, Tata Usaha, Rumah Tangga dan Perlengkapan.
 - b. Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Humas
 - c. LPPM terkait penelitian dosen dan pengabdian pada masyarakat
 - d. BPM terkait penjaminan mutu
 - e. Badan Perencanaan dan Pengembangan Pembelajaran

6.1 Pengendalian Ketidaksesuaian

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan proses pengendalian ketidaksesuaian yang terjadi selama proses layanan di masing-masing Biro, Lembaga dan Badan dikendalikan dan dimonitoring agar tidak ada penyalahgunaan.

Ketidaksesuaian yang terjadi seperti:

1. Kesalahan cetak ijasah
2. Kesalahan penerbitan Surat
3. Kesalahan atau ketidakmampuan proses pembacaan suatu identitas dalam sistem informasi yang digunakan.
4. Kesalahan dalam implementasi standar mutu akademik
5. Kesalahan dalam perencanaan dan pengembangan pembelajaran
6. Kesalahan dalam proposal penelitian

BAB VII
EVALUASI KINERJA DAN PENINGKATAN**7.1. Pemantauan Dan Pengukuran****7.1.1. Survey Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan terhadap produk layanan yang telah diberikan, maka Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan proses pengukuran kepuasan pelanggan yang menggunakan sistem Indeks Kepuasan yang dilakukan sekali dalam setahun. (*perubahan terkait terminologi pemangku kepentingan*). *Tabel biro, lembaga dan pelanggan.*

<i>Biro/Lembaga/Badan</i>	<i>Pemangku Kepentingan</i>
<i>BAA</i>	<i>Mahasiswa Dosen</i>
<i>BAU</i>	<i>Dosen Tenaga Kependidikan</i>
<i>BAKH</i>	<i>Mahasiswa Calon Mahasiswa</i>
<i>LPPM</i>	<i>Dosen Mahasiswa</i>
<i>BPM</i>	<i>Fakultas Prodi Universitas (Rektorat)</i>
<i>BP3</i>	<i>Universitas (Rektorat) Prodi Dosen</i>

7.1.2. Audit Internal

Mekanisme pemantauan dan pengukuran sistem manajemen mutu adalah dengan menjalankan proses audit internal. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan proses audit internal dilakukan secara periodik dalam setahun, untuk memastikan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Biro, Lembaga dan Badan berjalan sesuai dengan harapan stake holder dan Yayasan Wijaya Kusuma.

7.2. Tinjauan Manajemen

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya menetapkan Tinjauan Manajemen dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun. Mekanisme pembahasan dan penetapan agenda Tinjauan Manajemen dijelaskan dalam **Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen**.

Hasil dari Tinjauan Manajemen merupakan keputusan yang nantinya digunakan sebagai peningkatan ke efektifan sistem manajemen mutu dan prosesnya, peningkatan pelayanan yang berhubungan dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan sumber daya.

7.3. Ketidaksesuaian Dan Tindakan Perbaikan

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan, mengimplementasikan dan mendokumentasikan **Prosedur Mutu Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan** untuk mengantisipasi bila terjadi ketidaksesuaian dalam layanan.

7.4. Peningkatan Berkelanjutan

Universitas Wijaya Kusuma Surabayatelah menetapkan beberapa hal sebagai data untuk meningkatkan kinerja sistem manajemen mutu secara berkelanjutan antara lain :

- a. Pencapaian Sasaran Mutu
- b. Laporan Audit Internal
- c. Kepuasan Pelanggan dan Keluhan Pelanggan
- d. Program Pengendalian Risiko dan Peluang.
- e. Program Kerja dalam Konteks Organisasi.