



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.1. Sumber Daya

7.1.1. Umum

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pembentukan, pelaksanaan, pemeliharaan dan perbaikan berkesinambungan dari sistem manajemen mutu.

UPN “Veteran” Yogyakarta mempertimbangkan:

7.1.1.1. Kemampuan, dan kendala, sumber daya internal yang ada.

UPN “Veteran” Yogyakarta telah menetapkan kriteria kompetensi (pendidikan, keahlian, dan pengalaman) terhadap personil terutama yang bekerjanya mempengaruhi pada kualitas kegiatan tri dharma perguruan tinggi dan tingkat kelulusan mahasiswa. Proses rekrutmen sumber daya manusia yang dibutuhkan dilakukan oleh Pemerintah untuk PNS dan non PNS ditetapkan melalui SK Rektor.

7.1.1.2. Keperluan penunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi yang diperoleh dari penyedia eksternal.

7.1.2. Orang

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk operasi yang efektif dari sistem manajemen mutu, serta pengendalian proses yang diperlukan.

7.1.3. Infrastruktur

UPN “Veteran” Yogyakarta menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelanggan yaitu berupa:



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

- 7.1.3.1. Gedung dan ruang-ruang, yang meliputi ruang Dosen, ruang kuliah beserta sarana dan prasarana pendukungnya serta fasilitas terkait (Komputer, LCD permanen, Sound System, AC, air, listrik dll).
- 7.1.3.2. Ruang Tata Usaha yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung antara lain : Penerangan, Kamar Kecil, Meja Kursi, Perangkat Komputer, Saluran Telepon, dan sebagainya.
- 7.1.3.3. Sarana pendukung pendidikan dan pelatihan antara lain:
 - 7.1.3.3.1. Laboratorium computer
 - 7.1.3.3.2. Perpustakaan
 - 7.1.3.3.3. Mushola
 - 7.1.3.3.4. Laboratorium Bahasa
 - 7.1.3.3.5. Gudang (*warehouse*)
 - 7.1.3.3.6. Laboratorium Terpadu
 - 7.1.3.3.7. Ruang Diskusi
 - 7.1.3.3.8. Ruang Peralatan
 - 7.1.3.3.9. Ruang Fasilitas Olah raga
 - 7.1.3.3.10. Koperasi
 - 7.1.3.3.11. Lapangan Upacara
 - 7.1.3.3.12. Dll

UPN “Veteran” Yogyakarta mengatur proses ini melalui SOP yang ditetapkan di Bagian Umum.



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.1.4. Lingkungan untuk operasional proses

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian pelayanan. Lingkungan yang sesuai dapat berupa kombinasi dari faktor manusia dan fisik, seperti:

7.1.4.1. Sosial (misal: tidak diskriminatif, tenang dan tidak konfrontatif);

7.1.4.2. Psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan dan pengendalian emosi)

7.1.4.3. Fisik (misal: temperatur, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan dan suara)

Faktor ini dapat berbeda sesuai substansial sesuai pada sistem manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta.

7.1.5. Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

7.1.5.1. Umum

UPN “Veteran” Yogyakarta menentukan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan pemantauan valid dan dapat diandalkan ketika melakukan pemantauan atau pengukuran untuk memverifikasi kesesuaian pelayanan terhadap persyaratan

UPN “Veteran” Yogyakarta memastikan bahwa sumber daya yang disediakan:

- Cocok untuk jenis tertentu kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan;
- Dipelihara untuk memastikan tercapainya tujuan mereka.



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

UPN “Veteran” Yogyakarta menyimpan informasi didokumentasikan tepat sebagai bukti kesesuaian untuk tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

Dimana ketertelusuran pengukuran menjadi persyaratan atau dianggap perlu oleh UPN “Veteran” Yogyakarta untuk menjadi bagian penting dalam memberikan kepercayaan terhadap keabsahan hasil pengukuran; maka alat ukur tersebut perlu:

- Diverifikasi atau dikalibrasi pada selang waktu tertentu atau sebelum digunakan terhadap standar pengukuran yang mengacu ke standar pengukuran internasional atau nasional. Dimana standar tersebut tidak ada, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus dipertahankan sebagai informasi didokumentasikan;
- Diidentifikasi untuk menentukan status kalibrasi mereka;
- Dijaga dari penyesuaian, kerusakan atau kerusakan yang akan membatalkan status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya.

UPN “Veteran” Yogyakarta menentukan apakah keabsahan hasil pengukuran sebelumnya telah terpengaruh ketika instrumen ditemukan rusak saat verifikasi yang direncanakan atau kalibrasi, atau selama penggunaannya, dan mengambil tindakan korektif yang tepat yang diperlukan.

7.1.5.2. Ketelusuran Pengukuran

Bila mampu telusur pengukuran merupakan persyaratan atau dipertimbangkan oleh UPN “Veteran” Yogyakarta untuk menjadi bagian yang penting dalam memerikan keyakinan pada keabsahan hasil pengukuran, peralatan pengukuran harus:

Isi dokumen ini sepenuhnya milik UPN “Veteran” Yogyakarta dan tidak boleh diperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa izin dari Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.1.5.2.1. Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya pada rentang waktu yang sudah ditentukan, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang mampu telusur pada standar pengukuran nasional maupun internasional; bila tidak ada standar, dasar untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi.

7.1.5.2.2. Identifikasi untuk menentukan status kalibrasi

7.1.5.2.3. Menjaga dari penyeteran, kerusakan atau penurunan mutu yang dapat membuat status kalibrasi dan sebagian hasil pengukuran menjadi tidak sah

7.1.5.3. Pengetahuan Organisasi

UPN “Veteran ” Yogyakarta” mengidentifikasi pengetahuan yang dimiliki oleh dosen dan non dosen dalam proses penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi sehingga menghasilkan output dan outcome yang ditetapkan. Identifikasi pengetahuan tersebut disimpan dan dikendalikan di bagian terkait untuk mempermudah akses jika diperlukan.

Untuk kualifikasi pengetahuan diidentifikasi dari standar, sumber dari akademisi. Untuk ilmu yang bersumber dari internal seperti dari ahli di UPN “Veteran” Yogyakarta, pengalaman dari kegagalan, maka UPN “Veteran” Yogyakarta menyusun dokumentasi seperti dokumen analisa risiko, prosedur-prosedur, panduan-panduan, materi pelatihan dan sebagainya yang bisa membuat pengetahuan terjaga tetap ada dalam organisasi.



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.2 Kompetensi

UPN “Veteran” Yogyakarta melaksanakan pengelolaan kompetensi dengan:

- 7.2.1. Menentukan kompetensi yang diperlukan dosen dan karyawan yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja kualitas;
- 7.2.2. Memastikan bahwa dosen dan karyawan yang kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, atau pengalaman;
- 7.2.3. Menyediakan pelatihan atau kegiatan yang sejenis untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam proses Kegiatan Belajar Mengajar.
- 7.2.4. Mengevaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilakukan.
- 7.2.5. Memastikan bahwa seluruh personil sadar terhadap pentingnya tugas dan tanggung jawab mereka yang berperan dalam pencapaian sasaran mutu.
- 7.2.6. Memelihara semua informasi terdokumentasi yang meliputi pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

Proses peningkatan sumber daya manusia tersebut dijelaskan pada prosedur di bagian Kepegawaian.

7.3 Kesadaran

Dosen dan karyawan yang melakukan pekerjaan dilingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta harus peduli terhadap:

- 7.3.1. Kebijakan mutu/ Maklumat;
- 7.3.2. Sasaran mutu yang relevan;



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.3.3. Kontribusi terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kualitas kinerja;

7.3.4. Implikasi dari tidak sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

7.4 Komunikasi

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dilaksanakan secara manual dan peralatan teknologi informasi secara terintegrasi yang meliputi:

7.4.1. Pada apa yang akan berkomunikasi;

7.4.2. Ketika berkomunikasi;

7.4.3. Dengan siapa berkomunikasi;

7.4.4. Bagaimana berkomunikasi.

7.5. Informasi Terdokumentasi

Informasi sistem manajemen mutu yang disusun oleh UPN “Veteran” Yogyakarta yang mencakup: Pernyataan kebijakan mutu/maklumat, sasaran mutu, manual mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir

7.5.1. Manual Mutu

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan dan memelihara sebuah pedoman mutu yang mencakup: lingkup sistem manajemen mutu, termasuk prosedur terdokumentasi, dan uraian dari interaksi antara proses sistem manajemen mutu.



UPN “VETERAN” YOGYAKARTA

MANUAL MUTU

Nomor	UPN/MM/06	BAB VII PROSES PENDUKUNG
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

7.5.2. Pengendalian Dokumen

Prosedur Pengendalian Dokumen di UPN “Veteran” Yogyakarta mengatur tentang:

- 7.5.2.1. Proses penetapan, persetujuan dan penerbitan dokumen
- 7.5.2.2. Tinjauan dan pemutakhiran dokumen
- 7.5.2.3. Revisi dokumen dan status revisi terkini dari dokumen
- 7.5.2.4. Identifikasi dokumen dan distribusi dokumen
- 7.5.2.5. Pengendalian dokumen eksternal

Proses tersebut telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)

7.5.3. Pengendalian rekaman

Catatan/rekaman yang ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya sistem manajemen mutu secara efektif dikendalikan.

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menentukan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman.

Proses tersebut telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)