



**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**

# pedoman mutu

---

**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**

*Sebuah panduan untuk pengarahannya kebijakan dan operasional organisasi terhadap keseluruhan persyaratan standar internasional ISO 9001:2015*

**Office:**

Gedung A Fakultas Teknik  
Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145  
Telp +62 721 704947

---

*Salinan terkendali dari dokumen ini adalah dalam bentuk PDF bertanda tangan digital dalam server jaringan Fakultas Teknik, Universitas Lampung dan dapat diakses oleh pengguna yang memiliki otorisasi. Semua salinan tercetak dan elektronik selain tersebut di atas merupakan salinan tidak terkendali yang digunakan hanya sebagai referensi.*



# MANUAL MUTU

FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## Daftar Isi

0.1	Persetujuan.....	5
0.2	Riwayat Revisi .....	6
1.0	Pengenalan Organisasi.....	7
2.0	Acuan normatif .....	7
3.0	Defini dan Istilah.....	7
4.0	Konteks Organisasi.....	8
4.1	Organisasi dan konteksnya .....	8
4.2	Kebutuhan dan harapan dari pihak yang berkepentingan.....	9
4.3	Ruang lingkup sistem manajemen mutu .....	10
4.4	Sistem manajemen mutu dan prosesnya .....	10
5.0	Kepemimpinan.....	10
5.1	Kepemimpinan dan komitmen .....	10
5.1.1	Umum .....	10
5.1.2	Fokus konsumen .....	11
5.2	Kebijakan.....	11
5.2.1	Kebijakan mutu .....	11
5.2.2	Komunikasi kebijakan mutu .....	12
5.3	Peran organisasi, tanggung jawab dan wewenang .....	12
6.0	Perencanaan .....	13
6.1	Tindakan terkait risiko dan peluang .....	13
6.1.1	Risiko dan peluang .....	13
6.1.2	Perencanaan tindakan .....	14
6.2	Sasaran mutu dan pencapaiannya.....	15
6.2.1	Penetapan sasaran mutu.....	15
6.2.2	Pencapaian sasaran mutu .....	15
6.3	Perencanaan perubahan .....	15
7.0	Dukungan .....	16
7.1	Sumber daya.....	16
7.1.1	Umum .....	16
7.1.2	Sumber daya manusia .....	17
7.1.3	Infrastruktur .....	18
7.1.4	Lingkungan dari pengoperasian proses .....	19
7.1.5	Pemantauan dan pengukuran .....	19
7.1.6	Pengetahuan organisasi .....	20
7.2	Kompetensi.....	20
7.3	Kesadaran .....	21



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

7.4	Komunikasi .....	21
7.5	Informasi terdokumentasi.....	22
7.5.1	Umum .....	22
7.5.2	Pembuatan dan pemuktahiran .....	22
7.5.3	Pengendalian.....	22
8.0	Operasional.....	23
8.1	Perencanaan dan pengendalian operasional.....	23
8.2	Persyaratan produk dan pelayanan .....	23
8.2.1	Komunikasi pelanggan.....	23
8.2.2	Penentuan persyaratan terkait dengan produk dan pelayanan .....	24
8.2.3	Peninjauan kemampuan organisasi .....	25
8.3	Desain dan pengembangan .....	26
8.3.1	Umum .....	26
8.3.2	Perencanaan Perancangan & Pengembangan .....	26
8.3.3	Input Perancangan & Pengembangan .....	26
8.3.4	Pengendalian Perancangan & Pengembangan .....	27
8.3.5	Output Perancangan & Pengembangan .....	27
8.3.6	Perubahan Perancangan & Pengembangan .....	27
8.4	Pengendalian produk dan jasa oleh pihak eksternal .....	28
8.4.1	Umum .....	28
8.4.2	Jenis dan cakupan.....	28
8.4.3	Informasi untuk penyedia eksternal .....	29
8.5	Penyediaan.....	29
8.5.1	Pengendalian penyediaan.....	29
8.5.2	Identifikasi dan ketertelusuran .....	30
8.5.3	Properti pelanggan atau eksternal.....	30
8.5.4	Penjagaan.....	31
8.5.5	Aktivitas setelah pengiriman .....	31
8.5.6	Pengendalian perubahan.....	31
8.6	Pelepasan .....	32
8.7	Pengendalian output yang tidak sesuai .....	32
8.7.1	Ketidaksesuaian.....	32
8.7.2	Informasi terdokumentasi tentang ketidaksesuaian .....	33
9.0	Evaluasi kinerja .....	33
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan .....	33
9.1.1	Umum .....	33
9.1.2	Kepuasan pelanggan .....	33
9.1.3	Pemantauan dan evaluasi .....	34



# MANUAL MUTU

FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

9.2	Audit internal .....	35
9.3	Tinjauan Manajemen .....	37
9.3.1	Umum .....	37
9.3.2	Input tinjauan manajemen.....	37
9.3.3	Hasil tinjauan manajemen.....	37
10	Peningkatan .....	38
10.1	Umum .....	38
10.2	Ketidaksesuaian.....	38

## Daftar Lampiran:

- Lampiran 1 Pemetaan Proses Bisnis
- Lampiran 2 Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu
- Lampiran 3 Struktur Organisasi

	<b>MANUAL MUTU</b> <b>FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG</b>	Nomor	MM-01
		Revisi	3
		Tgl. Terbit	3 Januari 2015
		Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 0.1 Persetujuan

Pedoman Mutu ini harus diterapkan di Fakultas Teknik, Universitas Lampung sebagai rangkuman dari sistem manajemen mutu dan sebagai pedoman bagi semua kegiatan yang terkait dengan mutu pelayanan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 dan persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan.

Semua pegawai Fakultas Teknik, Universitas Lampung harus memberikan upaya yang terbaik dalam menerapkan dan memelihara Pedoman mutu ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk implementasi yang efektif dan pemeliharaan dari Pedoman mutu ini, Manajemen Puncak telah mendelegasikan tanggung jawab dan kewenangan kepada Wakil Manajemen.

Wakil Manajemen bertanggung jawab untuk menjaga, melaksanakan, dan mengkonfirmasi semua hal yang terkait seperti mutu yang terdampak, melakukan tindakan korektif atau perbaikan yang sesuai dan melaporkan efektifitas dari sistem manajemen mutu secara periodik pada Manajemen Puncak.

Pedoman Mutu ini harus ditinjau oleh Wakil Manajemen dan disetujui oleh Dekan Fakultas Teknik, Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 17 Februari 2021

Disetujui oleh

Disetujui oleh

**Prof. Ir. Suharno, Ph.D., IPU., ASEAN Eng.**  
 Dekan FT Unila

**Irza Sukmana ST., MT., Ph.D.**  
 Wakil Manajemen



# MANUAL MUTU

FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 0.2 Riwayat Revisi

No Revisi	Item Perubahan	Tanggal Terbit
0	Penerbitan perdana	3 Januari 2015
1	Penyesuaian detail aktivitas proses	4 Desember 2019
2	Penyesuaian kebutuhan proses	20 Desember 2020
3	Upgrading ke ISO 9001:2015	10 Februari 2021



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

### 1.0 Pengenalan Organisasi

Fakultas Teknik, Universitas Lampung telah mengembangkan dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu di seluruh proses bisnis organisasi di Fakultas Teknik Universitas Lampung, baik dalam penyusunan, evaluasi dan pengembangan kurikulum, silabus serta pelayanan dalam proses pendidikan untuk memenuhi harapan dan kepuasan Sivitas Akademika. Hal ini menunjukkan kemampuannya secara konsisten menyediakan pelayanan yang memenuhi berbagai persyaratan pelanggan, perundangan, dan peraturan yang berlaku, dan untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui penerapan yang efektif dari sistem, termasuk berbagai proses untuk perbaikan berkelanjutan dari sistem dan jaminan kesesuaian terhadap berbagai persyaratan pelanggan, perundangan, dan peraturan yang berlaku.

### 2.0 Acuan normatif

Dokumen normatif berikut memberikan panduan, melalui acuan dari pedoman ini, untuk pengembangan dan implementasi ISO 9001:2015. Untuk acuan yang memiliki tanggal berlaku, hanya edisi yang dikutip yang berlaku. Untuk acuan yang tidak memiliki tanggal berlaku, edisi terakhir dari acuan terkait yang dinyatakan berlaku. Dokumen normatif tersebut adalah:

Standar	Judul	Deskripsi
ISO 9000:2015	<i>Quality Management System – Fundamentals and Vocabulary</i>	Pengertian istilah-istilah dalam standar ISO 9001:2015
Permenristekdikti No 62 Tahun 2016	Sistem Penjaminan Mutu Internal	Petunjuk untuk pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal
<i>Asean University Network Quality Assurance</i>	<i>Guide to AUN-QA Assessment at Institution Level</i>	Petunjuk untuk pengelolaan sistem manajemen mutu perguruan tinggi level Universitas & Program Studi

Referensi lain yang digunakan dalam pengendalian operasional Fakultas Teknik Universitas Lampung akan dijelaskan dalam masing-masing Prosedur dan Instruksi Kerja yang *relevan*.

### 3.0 Defini dan Istilah

Semua definisi atau pengertian untuk istilah-istilah yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 ini, mengacu kepada istilah dan definisi yang dinyatakan dalam:

1. ISO 9000:2005 – Fundamental dan Kosakata, untuk istilah yang berkenaan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

	<b>MANUAL MUTU</b> <b>FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG</b>	Nomor	MM-01
		Revisi	3
		Tgl. Terbit	3 Januari 2015
		Tgl. Revisi	10 Februari 2021

2. Istilah dan pengertian yang dijelaskan pada setiap prosedur terkait yang menggunakan istilah-istilah tertentu dalam penerapannya.

## 4.0 Konteks Organisasi

### 4.1 Organisasi dan konteksnya

Fakultas Teknik Universitas Lampung berkomitmen untuk selalu melakukan identifikasi Strategi dan Kebijakan yang dimiliki ditengah-tengah persaingan yang ada. Organisasi akan mengidentifikasi serta memahami isu-isu internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi strategi dan konteks Fakultas, baik dari faktor hukum, politik, ekonomi, sosial dan teknologi, value Universitas, visi dan misi Universitas.

Fakultas Teknik Universitas Lampung mengidentifikasi, menganalisa, memantau dan meninjau isu yang mungkin akan mempengaruhi kemampuan FT Unila dalam memenuhi kebutuhan dan harapan Sivitas Akademika dan stakeholder, serta; isu-isu yang mungkin dapat mempengaruhi stabilitas proses, atau integritas sistem manajemen mutu yang dimiliki.

Untuk memudahkan dalam memahami konteks organisasi, Fakultas Teknik Universitas Lampung secara teratur mempertimbangkan isu-isu internal yaitu visi, misi, nilai-nilai universitas, sejarah organisasi, identifikasi pelanggan internal, dan eksternal yaitu Badan Akreditasi Nasional (BAN PT dan LAMPT) dan akreditasi Internasional yaitu ASEAN Univeristy Network-Quality Assurance (AUN-QA), QS Star, pemasok, competitor, Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) dan Pemerintah yang dapat mempengaruhi konteks organisasi, dalam rapat review manajemen dan disampaikan melalui notulen serta dokumen perencanaan bisnis, dan hasil dari aktifitas ini akan dijadikan sebagai masukan bagi organisasi untuk mempertimbangkan risiko dan peluang yang ada, serta tindakan yang perlu direncanakan untuk mengelolanya. Untuk pengelolaan risiko dan peluang akan dijelaskan dalam bagian 6.1 dalam manual mutu ini.

Isu-isu tersebut dituangkan dalam analisa SWOT yang dimunculkan dalam dokumen rencana strategi secara berkala dan ditinjau keefektifan dari tindakan untuk penanganan isu-isu tersebut yang memungkinkan untuk memanfaatkan peluang, mengurangi, menghindari, atau mengalihkan risiko yang ada.

*Dokumen Pendukung:*

#### **Rencana Strategis Fakultas Teknik**





# MANUAL MUTU

FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 4.2 Kebutuhan dan harapan dari pihak yang berkepentingan

Fakultas Teknik Universitas Lampung memahami adanya pihak-pihak terkait yang berkepentingan dengan kinerja FT Unila, dimana setiap pihak berkepentingan memiliki kebutuhan dan harapan yang mungkin akan berbeda dan berubah-ubah seiring berkembangnya waktu, dalam hal ini FT Unila akan merespon kebutuhan dan harapan yaitu sebagaimana yang mampu dipenuhi oleh operasional atau sistem manajemen mutu FT Unila.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan :

- berbagai pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu, dan
- berbagai persyaratan dari pihak-pihak tersebut yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Untuk memastikan bahwa produk dan proses kami selalu memenuhi semua persyaratan yang relevan, kami mengidentifikasi dan menilai dampak potensial dari kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan operasional Fakultas Teknik Universitas Lampung

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memantau dan meninjau informasi mengenai pihak-pihak dan persyaratan yang relevan, yaitu sebagai berikut:

Pihak Yang Berkepentingan	Kebutuhan Dan Harapan
Mahasiswa	Biaya, Penyampaian Produk dan Pelayanan
Calon mahasiswa	Biaya, Penyampaian Produk dan Pelayanan
Badan Akreditasi (BAN-PT, LAMPT), QS Star, AUN-QA	Pemenuhan terhadap standar akreditasi
Kementerian Riset dan Teknologi	Pemenuhan terhadap standar Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Standar Nasional Pendidikan Tinggi
Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan)	<ul style="list-style-type: none"><li>Lingkungan Kerja yang kondusif</li><li>Keamanan dalam Bekerja</li><li>Pengakuan dan Penghargaan</li></ul>
Supplier / Penyedia Eksternal	Saling menguntungkan dan kontinuitas
Alumni	Reputasi almamater tetap baik
Pengguna lulusan	Pemenuhan terhadap kompetensi yang diharapkan
Orang tua / Wali mahasiswa	Biaya dan Penyampaian Produk dan Pelayanan
Masyarakat sekitar	Turut membangun kemajuan bangsa



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

### 4.3 Ruang lingkup sistem manajemen mutu

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan batasan dan keberlakuan dari sistem manajemen mutu untuk menetapkan ruang lingkungannya, yaitu layanan administrasi akademik, keuangan dan umum, perencanaan dan kepegawaian, serta kemahasiswaan dan alumni, Fakultas Teknik, Universitas Lampung

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mempertimbangkan :

- berbagai isu eksternal dan internal di 4.1,
- persyaratan yang relevan dari berbagai pihak yang berkepentingan di 4.2,
- produk dan pelayanan dari organisasi.

### 4.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan, mengimplementasikan, menjaga, dan secara berkelanjutan memperbaiki system manajemen mutunya, termasuk berbagai proses yang diperlukan dan interaksinya.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan berbagai proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh organisasi, hal ini telah ditetapkan sebagaimana terlampir pada Lampiran 1.

## 5.0 Kepemimpinan

### 5.1 Kepemimpinan dan komitmen

#### 5.1.1 Umum

Pimpinan puncak Fakultas Teknik Universitas Lampung bertanggungjawab dalam menerapkan sistem manajemen mutu, yang mencakup pengembangan dan pendistribusian atau penyebaran Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu dan perencanaan produk yang fokus pada Sivitas Akademika. Manajemen puncak menetapkan tata kelola terhadap seluruh aktifitas yang berkaitan dengan siklus, termasuk mendefinisikan arah kebijakan, tanggungjawab, wewenang dan komunikasi untuk menjamin keefektifan kinerja sistem penjaminan mutu organisasi.

Dalam sistem tata kelola, pimpinan puncak memberikan dukungan penuh sejauh yang diperlukan dalam membuat dan menetapkan proses-proses penting untuk pemeliharaan dan pencapaian sasaran mutu dan kebijakan mutu organisasi.

Manajemen puncak menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan sistem manajemen mutu organisasi dengan:



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

- a) mengambil tanggung jawab atas efektifitas dari sistem manajemen mutu,
- b) menjamin kebijakan dan sasaran mutu ditetapkan dan relevan dengan konteks dan arahan strategis,
- c) memastikan persyaratan ISO diintegrasikan ke dalam proses bisnis organisasi,
- d) mempromosikan penggunaan dari pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko,
- e) memastikan ketersediaan dari sumber daya yang diperlukan,
- f) mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan ISO,
- g) memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan,
- h) melibatkan, mengarahkan, dan mendukung personil untuk berkontribusi terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu,
- i) mempromosikan perbaikan,
- j) mendukung peran manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinannya di area tanggung jawabnya masing-masing.

### 5.1.2 Fokus konsumen

Manajemen puncak menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan fokus konsumen dengan memastikan:

- a) persyaratan konsumen, regulasi, dan lainnya telah ditetapkan, dipahami, dan dipenuhi,
- b) risiko dan peluang yang berdampak pada kesesuaian produk dan pelayanan serta kemampuan untuk mencapai kepuasan konsumen telah ditetapkan dan diperhatikan,
- c) fokus untuk mencapai kepuasan konsumen dijaga.

## 5.2 Kebijakan

### 5.2.1 Kebijakan mutu

Manajemen puncak memastikan bahwa kebijakan mutu:

- a) sesuai dengan tujuan dari organisasi,
- b) memberikan kerangka untuk menetapkan dan meninjau berbagai sasaran mutu,
- c) mencakup komitmen untuk memenuhi berbagai persyaratan dan secara kontinu meningkatkan efektifitas dari sistem manajemen mutu,



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

- d) dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh karyawan, dan ditinjau untuk keberlanjutan dari kesesuaiannya sebagai suatu kerangka kerja untuk menetapkan dan mereview sasaran mutu.

*Dokumen Pendukung:*

### **Lampiran 2 : Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu**

#### **5.2.2 Komunikasi kebijakan mutu**

Manajemen puncak memastikan bahwa berbagai proses komunikasi yang tepat telah dilakukan di Fakultas Teknik, Universitas Lampung dan komunikasi telah dilakukan terkait dengan efektifitas dari sistem manajemen mutu, bisa berupa rapat sosialisasi, frame kebijakan yang ditempatkan pada lokasi=lokasi strategis, dan sebagainya

#### **5.3 Peran organisasi, tanggung jawab dan wewenang**

Bagan Organisasi menunjukkan keterkaitan personil dalam Fakultas Teknik Universitas Lampung, sementara uraian tugas menentukan tanggung jawab dan otoritas masing-masing peran. Uraian pekerjaan dan struktur organisasi ditinjau dan ditetapkan oleh manajemen puncak atas kecukupan yang ditentukan oleh perubahan kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan sebagaimana diidentifikasi di Bagian 4.2. Setiap risiko dan peluang disajikan melalui proses manajemen risiko Tim manajemen puncak bertanggung jawab atas mutu produk dan layanan di Fakultas Teknik Universitas Lampung, karena mereka mengendalikan sumber daya, sistem dan proses kerja. Manajemen puncak bertanggung jawab penyusunan perencanaan bisnis, pengembangan dan mengkomunikasikan kebijakan, perencanaan sistem manajemen mutu, penetapan dan penyampaian tujuan, penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan dan memperbaiki sistem manajemen mutu dan untuk melakukan tinjauan manajemen.

Semua Pimpinan Struktural menunjukkan komitmen mereka terhadap pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu melalui penyediaan sumber daya yang diperlukan, keterlibatan mereka di proses audit internal dan keterlibatan proaktif mereka dalam kegiatan perbaikan berkelanjutan. Penekanan ditempatkan pada peningkatan efektifitas dan efisiensi proses sistem kunci.

Semua Pimpinan Struktural bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana bisnis dan pelaksanaannya kebijakan, proses dan sistem yang dijelaskan dalam manual ini. Semua Pimpinan Struktural bertanggung jawab untuk perencanaan dan



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

mengendalikan proses sistem manajemen di dalam wilayah tanggung jawabnya, termasuk menetapkan dan menyampaikan tujuan di tingkat operasional dan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memperbaiki proses-proses di area kerjanya.

Semua karyawan bertanggung jawab atas mutu di area kerjanya masing-masing, dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang diterapkan di area kerja mereka.

Karyawan dimotivasi dan diberdayakan mengidentifikasi dan melaporkan masalah yang diketahui atau potensial dan merekomendasikan penyelesaian yang sesuai untuk membantu proses tindakan perbaikan

Manajemen puncak memastikan tanggung jawab dan otoritas untuk berbagai peranan yang relevan telah ditetapkan, dikomunikasikan, dan dipahami.

Manajemen puncak menetapkan tanggung jawab dan otoritas untuk :

- a) memastikan sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan ISO,
- b) memastikan proses memberikan output yang diinginkan,
- c) melaporkan kinerja dari sistem manajemen mutu dan peluang untuk perbaikan (lihat 10.1), khususnya pada manajemen puncak,
- d) memastikan promosi dari fokus konsumen di seluruh organisasi, dan
- e) memastikan keutuhan dari sistem manajemen mutu dijaga saat berbagai perubahan terhadap sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

*Dokumen Pendukung:*

**Lampiran 3 : Struktur Organisasi**

## 6.0 Perencanaan

### 6.1 Tindakan terkait risiko dan peluang

#### 6.1.1 Risiko dan peluang

Secara keseluruhan tujuan manajemen risiko dan peluang di Fakultas Teknik Universitas Lampung adalah untuk memastikan bahwa kemampuan dan sumber daya organisasi telah diberdayakan secara efisien dan efektif dalam upaya untuk memanfaatkan peluang dan mengurangi risiko-risiko yang teridentifikasi.

Pimpinan puncak bertanggung jawab untuk menjadikan sistem berfikir dengan mempertimbangkan risiko agar menjadi kebudayaan organisasi fakultas. Upaya ini termasuk penetapan kebijakan manajemen risiko dan



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

target-target untuk memastikan keefektifan penerapan dari prinsip-prinsip manajemen peluang dan risiko, melalui upaya-upaya :

1. Menyediakan sumber daya yang memadai untuk melakukan kegiatan manajemen risiko dan peluang.
2. Menugaskan dan memberikan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan manajemen risiko dan peluang.
3. Meninjau informasi, hasil audit, hasil Akreditasi dan kegiatan manajemen risiko dan peluang

Ruang lingkup manajemen risiko dan peluang di Fakultas Teknik Universitas Lampung mencakup penilaian terhadap isu internal dan eksternal yang telah diidentifikasi dalam bagian 4.1 dan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan sebagaimana yang telah diidentifikasi pada bagian 4.2., dan menentukan risiko dan peluang yang ditujukan untuk:

- a) Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diharapkan
- b) Meningkatkan efek yang diinginkan
- c) Mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diinginkan
- d) Mencapai peningkatan.

### 6.1.2 Perencanaan tindakan

Organisasi merencanakan :

- a) tindakan untuk memperhatikan risiko dan peluang,
- b) agar :
  - 1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan kedalam proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4),
  - 2) mengevaluasi efektifitas dari tindakan tersebut.

Tindakan harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian produk dan pelayanan.

CATATAN 1 Pilihan tindakan : menghindari risiko, mengambil risiko sebagai peluang, menghilangkan sumber risiko, mengubah peluang kemunculan atau konsekuensi, membagi risiko, atau menerima risiko dengan keputusan yang jelas.

CATATAN 2 Peluang : praktek yang baru, produk baru, pasar baru, klien baru, kerjasama, teknologi baru dan lainnya



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 6.2 Sasaran mutu dan pencapaiannya

### 6.2.1 Penetapan sasaran mutu

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkatan, dan proses yang relevan untuk sistem manajemen mutu di rencana strategi & rencana operasional.

Sasaran mutu Fakultas Teknik, Universitas Lampung telah ditentukan dengan:

- konsisten dengan kebijakan mutu,
- dapat diukur,
- sesuai dengan persyaratan ISO,
- ditetapkan pada fungsi dan level yang relevan,
- terpantau,
- terkomunikasikan,
- update.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyediakan informasi terdokumentasi terkait dengan sasaran mutu.

### 6.2.2 Pencapaian sasaran mutu

Organisasi menetapkan pencapaian sasaran mutu yang tertuang dalam rencana strategis atau rencana operasional yang setidaknya berisikan:

- perencanaan pencapaian,
- sumber daya,
- penanggung jawab sasaran mutu,
- target sasaran mutu,
- monitoring sasaran mutu.

## 6.3 Perencanaan perubahan

Sistem manajemen mutu direncanakan dan dilaksanakan dalam upaya untuk mencapai tujuan-tujuan Fakultas Teknik Universitas Lampung dan persyaratan ISO 9001:2015. Proses perencanaan mencakup menetapkan dan mengkomunikasikan kebijakan, tujuan-tujuan dan prosedur-prosedur yang terkait implementasi manajemen mutu.

Dokumen Manual ini mencakup seluruh perencanaan untuk menetapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Dalam setiap kejadian



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

dalam proses sistem perencanaan mutu, hasilnya akan didokumentasikan dan pertahankan kesesuaiannya, dan perubahan-perubahan dalam proses perencanaan mutu dilakukan secara terkendali. Untuk memastikan bahwa integritas sistem manajemen mutu tetap dipelihara dari perubahan-perubahan signifikan yang akan mempengaruhi proses utama, maka akan dilaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen dan proses Audit Internal.

Pada saat terjadi perubahan dalam sistem manajemen mutu direncanakan, pimpinan Universitas memastikan bahwa seluruh karyawan memahami adanya perubahan-perubahan tersebut yang akan mempengaruhi proses di area kerja mereka, dan selanjutnya pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa perubahan sistem manajemen mutu telah diterapkan secara efektif.

FT Unila menentukan adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem manajemen mutu, perubahan harus dilakukan secara terencana (lihat 4.4).

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mempertimbangkan :

- tujuan perubahan dan potensi konsekuensi;
- integritas/keutuhan dari sistem manajemen mutu;
- ketersediaan sumber daya;
- penetapan atau perubahan tanggung jawab dan kewenangan.

Perubahan menyangkut pada faktor 5M+1E (Material, Man, Method, Machine, Measurement and Environment) dikendalikan secara terencana. Proses yang mengalami perubahan (PIC) harus memperhatikan dampak terhadap kualitas jasa yang diberikan dan risiko yang mungkin terjadi. Perubahan dilakukan dengan mempertimbangkan tujuan perubahan dengan konsekuensinya, integritas sistem manajemen mutu, ketersediaan sumber daya, dan alokasi tanggung jawab & kewenangan. Jika setelah perubahan tidak ada masalah (risiko tertangani & tidak ada masalah kualitas) bakukan dengan mengubah/merevisi SOP yang dibutuhkan (mengacu pada perubahan dokumen).

## 7.0 Dukungan

### 7.1 Sumber daya

#### 7.1.1 Umum

Sumber daya di Fakultas Teknik Universitas Lampung mencakup sumber daya manusia dan keahlian khusus, infrastruktur, teknologi, lingkungan kerja dan sumber daya keuangan. Persyaratan sumber daya untuk implementasi, pengelolaan, pengendalian dan peningkatan mutu secara berkesinambungan, dan aktivitas yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan Sivitas





# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Akademika, didefinisikan didalam prosedur operasional, instruksi kerja dan bagian berikut dari Manual Mutu ini. Personil yang melakukan pekerjaan yang memiliki dampak terhadap kesesuaian dengan berbagai persyaratan pelayanan kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan dan menyediakan berbagai sumber daya yang diperlukan :

- a) untuk implementasi dan penjagaan dari sistem manajemen mutu dan secara kontinu meningkatkan efektifitasnya, dan
- b) untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan memenuhi berbagai persyaratan pelanggan.

### 7.1.2 Sumber daya manusia

Untuk memastikan kompetensi karyawan, telah disiapkan deskripsi kerja (job description) untuk mengidentifikasi kualifikasi karyawan yang diperlukan, pengalaman dan tanggung jawab yang dibutuhkan untuk setiap posisi karyawan yang mempengaruhi produk dan kesesuaian sistem. Kualifikasi yang diharapkan meliputi persyaratan pendidikan, keterampilan dan pengalaman. Pengadaan kesesuaian kualifikasi karyawan, bersamaan dengan penyediaan pelatihan yang dibutuhkan, untuk menyediakan kompetensi yang dibutuhkan untuk setiap posisi.

Evaluasi kualifikasi karyawan dilakukan bila karyawan berubah posisi atau persyaratan berdasarkan posisi yang baru. Pimpinan Struktural sumber daya manusia menyimpan rekaman kualifikasi karyawan. Bila terdapat perbedaan antara kualifikasi karyawan dan persyaratan untuk pekerjaannya, maka pelatihan atau tindakan lainnya wajib diberikan untuk memberikan kompetensi terhadap karyawan tersebut. Hasil Pelatihan kemudian dievaluasi untuk menentukan apakah pelatihan telah efektif dilaksanakan. Seluruh karyawan diberi kesadaran mengenai pentingnya relevansi aktivitasnya dan bagaimana mereka berkontribusi untuk mencapai kebijakan dan tujuan Fakultas. Fakultas mengoperasikan sistem formal untuk memastikan bahwa semua karyawan cukup terlatih untuk melakukan tugas mereka.

Pimpinan Struktural sumber daya manusia memelihara data dan rekaman pelatihan untuk menunjukkan kompetensi dan pengalaman. Pimpinan Struktural Sumber Daya Manusia memelihara dan meninjau data dan rekaman pelatihan untuk memastikan kelengkapan, dan untuk



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

mengidentifikasi kemungkinan kebutuhan pelatihan di masa yang akan datang.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan sumber daya manusia yang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai dalam menunjang system manajemen mutu. Organisasi menetapkan dan menentukan persyaratan bagi calon karyawan yang akan direkrut untuk mendapatkan kualitas karyawan yang mampu mencapai tujuan organisasi. Setiap karyawan baru akan mendapat program orientasi untuk mengenal bidang, ruang lingkup dan lingkungan pekerjaan serta nilai – nilai yang berlaku didalam organisasi

### 7.1.3 Infrastruktur

Fakultas bertanggungjawab untuk merencanakan, menyediakan dan memelihara sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk dan proses yang direncanakan, yang mencakup Standar sarana pembelajaran sebagaimana paling sedikit terdiri atas: a.) Perabot; b.) Peralatan pendidikan; c.) media pendidikan; d.) Buku, buku elektronik, dan repositori; e.) Sarana teknologi informasi dan komunikasi; f.) Instrumentasi eksperimen; g.) Sarana olahraga; h.) Sarana berkesenian; i.) Sarana fasilitas umum; j.) Bahan habis pakai; dan k.) Sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan.

Prasarana untuk pembelajaran sebagaimana paling sedikit terdiri atas : a.) Lahan; b.) Ruang kelas dilengkapi alat pendingin ruangan (AC), papan tulis, lcd viewer, listrik, akses Internet; c.) Ruang Auditorium, d.) Perpustakaan, e.) Laboratorium/studio/bengkel kerja/unit, f.) Tempat berolahraga; g.) Ruang untuk berkesenian; h.) Ruang unit kegiatan mahasiswa memenuhi rencana dan jenis kegiatan mahasiswa (teater, seni tari, ruang senat mahasiswa); i.) Ruang pimpinan perguruan tinggi; j.) Ruang kerja dosen; k.) Ruang tata usaha; l.) Fasilitas umum yang meliputi: jalan; air; listrik; jaringan komunikasi suara; dan data.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan, menyediakan, dan menjaga berbagai infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap berbagai persyaratan pelayanan. Infrastruktur mencakup, sesuai keperluan:

- a) bangunan, tempat-kerja, dan berbagai utilitas terkait,
- b) peralatan proses (perangkat keras dan lunak), dan



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

- c) pelayanan transportasi,
- d) sistem komunikasi dan teknologi informasi.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung telah menginventaris infrastruktur (asset) dan peralatan yang diperlukan lainnya dan membuat perencanaan perawatan terhadap asset-asset yang membutuhkan perawatan

### 7.1.4 Lingkungan dari pengoperasian proses

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan, menyediakan, dan menjaga lingkungan yang diperlukan untuk pengoperasian dari proses dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan pelayanan.

CATATAN: Lingkungan bisa mencakup faktor manusia dan fisik, misalnya :

- a) sosial (misalnya non-diskriminatif, tenang, non-konfrontatif);
- b) psikologikal (misalnya mengurangi stres, pencegahan kelelahan, emosional pelindung); dan
- c) fisik (misalnya suhu, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, dan kebisingan).

### 7.1.5 Pemantauan dan pengukuran

#### 7.1.5.1 Umum

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan hasil yang valid dan bisa dipercaya bila pemantauan atau pengukuran digunakan untuk menverifikasi kesesuaian produk dan pelayanan terhadap persyaratan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan sumber daya yang disediakan :

- a) sesuai dengan jenis dari aktifitas pemantauan dan pengukuran yang akan dilakukan,
- b) dijaga untuk memastikan kesesuaian penggunaannya.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari kesesuaian penggunaan.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

### 7.1.5.2 Ketertelurusan pengukuran

Bila ketertelurusan disyaratkan, atau dianggap penting, peralatan pengukuran harus :

- a) dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya,
- b) diidentifikasi untuk menetapkan statusnya,
- c) dijaga dari penyesuaian yang tidak tepat, kerusakan atau deteriorasi.

### 7.1.6 Pengetahuan organisasi

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dari prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan pelayanan. Pengetahuan ini harus dijaga dan disediakan sejauh yang diperlukan. Saat ada perubahan kebutuhan dan tren, organisasi memperhatikan pengetahuan yang ada dan menentukan cara untuk mendapatkan atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan dan pemuktahirannya.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung selalu mengadakan sharing knowledge pada bagian-bagian terkait bila menerima pengetahuan baru dari eksternal maupun pengalaman internal. Jika pelatihan bersumber dari eksternal (bisa berupa standar, institusi akademis atau jasa pelatihan, sosialisasi dari pelanggan atau penyedia eksternal, dsb), maka karyawan tsb wajib memberikan ilmu yang di dapat tersebut setidaknya 3 bulan setelahnya kepada karyawan lain yang relevan terhadap prosesnya. Karyawan tersebut bisa dijadikan trainer atau memberi masukan materi terhadap senior karyawan yang memiliki pengalaman cukup untuk dijadikan sebagai trainer. Tidak hanya pelatihan eksternal, training internal dapat dilakukan untuk memberi ilmu kepada karyawan lain yang bersumber dari kekayaan intelektual, pengetahuan dari pengalaman dalam rentang waktu yang cukup, pelajaran dari kegagalan atau keberhasilan pengerjaan sesuatu, hasil perbaikan dalam proses, dsb.

## 7.2 Kompetensi

Manager Sumber Daya Manusia mengidentifikasi kebutuhan kompetensi dalam tinjauan manajemen. Kompetensi yang dibutuhkan diterjemahkan dalam deskripsi pekerjaan untuk jenis dan jumlah posisi yang dibutuhkan untuk diisi melalui rekrutmen internal atau eksternal. Bila diperlukan, training kompetensi dan monitoring dapat dilakukan di dalam organisasi atau, untuk keahlian / kompetensi



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

khusus dapat dilakukan training pada pihak eksternal. Bidang Sumber Daya Manusia melakukan analisa efektivitas pelatihan kemudian dievaluasi dan direkam untuk dijaga catatannya.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan :

- karyawan yang pekerjaannya mempengaruhi kesesuaian pada persyaratan produk harus kompeten,
- bilamana memungkinkan, menyediakan pelatihan atau melakukan berbagai tindakan lainnya untuk mencapai kompetensi yang diperlukan,
- membuat matriks kompetensi, dan
- menyimpan informasi terdokumentasi sesuai bukti kompetensi.

### 7.3 Kesadaran

Seluruh karyawan dilatih mengenai relevansi dan pentingnya aktifitas mereka dan bagaimana mereka berkontribusi pada pencapaian kebijakan dan tujuan Fakultas. Perusahaan menjalankan sistem formal untuk memastikan bahwa semua karyawan di dalam Organisasi cukup terlatih untuk melakukan tugas mereka.

Fakultas Teknik Universitas Lampung memastikan bahwa setiap personil/karyawan yang melakukan pekerjaan di bawah Fakultas Teknik Universitas Lampung mengetahui dan memahami mengenai:

- kebijakan mutu,
- sasaran mutu yang relevan,
- berkontribusi terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, dan pencapaiannya,
- implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

### 7.4 Komunikasi

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk :

- hal apa yang akan dikomunikasikan,
- kapan dikomunikasikan,
- dengan siapa dikomunikasikan,
- bagaimana mengkomunikasikannya,
- siapa yang berkomunikasi.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 7.5 Informasi terdokumentasi

### 7.5.1 Umum

Sistem manajemen mutu dari Fakultas Teknik, Universitas Lampung mencakup :

- informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh ISO,
- informasi terdokumentasi yang ditentukan diperlukan oleh organisasi untuk efektifitas dari sistem manajemen mutu.

CATATAN : Cakupan informasi terdokumentasi meliputi :

- ukuran organisasi dari jenis kegiatan, proses, produk, dan jasa;
- Kompleksitas proses dan interaksi;
- Kompetensi sumber daya manusia.

### 7.5.2 Pembuatan dan pemuktahiran

Saat membuat dan memuktahirkan informasi terdokumentasi, Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan ketepatan :

- identifikasi dan deskripsi (misalnya : judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi),
- format media, dan
- peninjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupannya.

### 7.5.3 Pengendalian

#### 7.5.3.1 Tujuan pengendalian

Informasi terdokumentasi dikendalikan untuk menjamin :

- tersedia dan sesuai untuk digunakan, ditempat dan disaat yang diperlukan,
- dilindungi secara memadai (contoh : dari sifat kerahasiaan, penggunaan yang tidak tepat).

#### 7.5.3.2 Kriteria pengendalian

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memperhatikan aktivitas berikut, sesuai keperluan :

- distribusi, akses, pencarian kembali, dan penggunaan,
- penyimpanan dan penjagaan,
- pengendalian perubahan,
- masa simpan dan disposisi.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Informasi terdokumentasi dari eksternal yang dinyatakan diperlukan harus diidentifikasi dan dikendalikan.

Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti dari kesesuaian harus dijaga dari penggunaan yang tidak diinginkan.

## 8.0 Operasional

### 8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional

Fakultas Teknik, Universitas Lampung merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penyediaan produk dan pelayanan, serta menerapkan berbagai tindakan yang ditentukan pada klausul 6, melalui :

- a) konsisten dengan persyaratan dari proses lain di sistem manajemen mutu,
- b) menetapkan sasaran mutu dan persyaratan jasa,
- c) kebutuhan untuk menetapkan berbagai proses, dan berbagai dokumen, dan menyediakan berbagai sumber daya yang spesifik untuk pelayanan,
- d) menetapkan sistem verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi, dan pengujian yang spesifik bagi pelayanan,
- e) menetapkan kriteria jasa yang ok dan tidak ok,
- f) menetapkan record yang dibutuhkan sebagai bukti jasa telah sesuai dengan persyaratan,
- g) pelaksanaan pengendalian dari proses,
- h) penentuan, penjagaan, dan penyimpanan informasi terdokumentasi menurut keperluan :
  - 1) untuk menyakinkan proses dilaksanakan sesuai rencana,
  - 2) untuk menunjukkan kesesuaian dari produk dan pelayanan terhadap persyaratan.

### 8.2 Persyaratan produk dan pelayanan

#### 8.2.1 Komunikasi pelanggan

Sesuai dengan komitmen untuk melampaui harapan Sivitas Akademika, Fakultas Teknik Universitas Lampung menyoroti bagaimana komunikasi dengan Sivitas Akademika yang efektif, sebagai elemen penting dalam pengiriman kepuasan Sivitas Akademika. Penanganan komunikasi terhadap Sivitas Akademika yang tepat membantu mengurangi Sivitas Akademika



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

ketidakpuasan dan dalam banyak kasus mengubah skenario yang tidak memuaskan menjadi pengalaman yang memuaskan.

Komunikasi Sivitas Akademika terjadi melalui format, acara dan proses berikut:

1. Brosur-brosur, atau media lain yang berkaitan dengan Kurikulum dan layanan Fakultas Teknik Universitas Lampung;
2. Seminar, kompetisi
3. E-mail, surat dan korespondensi umum;
4. Umpan balik Sivitas Akademika dan proses pengelolaan keluhan;

Pimpinan Struktural pelaksana yang bertanggung jawab akan menetapkan metode komunikasi dengan Sivitas Akademika kami untuk memastikan spesifikasi produk kami sampai dan dapat difahami oleh Sivitas Akademika, dan untuk mendapatkan umpan balik serta keluhan Sivitas Akademika sehingga dapat ditangani dengan cepat dan profesional.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan dan melakukan berbagai pengaturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan pelanggan, mencakup:

- a) penyediaan informasi mengenai produk dan pelayanan,
- b) penanganan permintaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahannya,
- c) mendapatkan umpan-balik dari pelanggan, termasuk berbagai keluhan pelanggan (*complain*),
- d) penanganan atau pengendalian aset pelanggan,
- e) penetapan persyaratan khusus untuk tindakan kontingensi, bila relevan.

### 8.2.2 Penentuan persyaratan terkait dengan produk dan pelayanan

Fakultas Teknik Universitas Lampung akan mengembangkan persyaratan-persyaratan Sivitas Akademika yang sesuai untuk memastikan bahwa kami telah memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan harapan Sivitas Akademika kami atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan tujuan Fakultas Teknik Universitas Lampung. Persyaratan-persyaratan Sivitas Akademika mencakup :

1. Kebutuhan Sivitas Akademika sebelumnya.
2. Persyaratan undang-undang dan peraturan yang terkait dengan produk.
3. Persyaratan kinerja spesifik non-Sivitas Akademika lainnya.





# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

#### 4. Persyaratan tambahan yang ditentukan Fakultas Teknik Universitas Lampung

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan persyaratan produk dan pelayanan :

- a) persyaratan telah terdefinisi, berupa:
  - 1) persyaratan perundangan dan peraturan yang sesuai dengan produk dan pelayanan, dan
  - 2) persyaratan tambahan yang dipertimbangkan perlu oleh organisasi.
- b) Organisasi mempunyai kemampuan memenuhi semua yang telah ditetapkan.

### 8.2.3 Peninjauan kemampuan organisasi

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan berbagai persyaratan yang terkait dengan pelayanan. Penetapan ini dilakukan untuk memberikan pelayanan pada pelanggan (misalnya penerimaan kontrak atau pesanan, penerimaan berbagai perubahan pada kontrak atau pesanan) :

- a) persyaratan pelanggan, termasuk persyaratan untuk delivery dan post delivery,
- b) persyaratan yang tidak ditetapkan oleh pelanggan, tapi penting untuk kegunaan produk dan pelayanan,
- c) persyaratan tambahan apa pun yang dipertimbangkan perlu oleh organisasi,
- d) persyaratan perundangan dan peraturan yang sesuai dengan produk dan pelayanan,
- e) perjanjian kontrak.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku :

- a) hasil tinjauan,
- b) pemenuhan kebutuhan produk dan pelayanan.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

### 8.3 Desain dan pengembangan

#### 8.3.1 Umum

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menetapkan, menerapkan dan memelihara perancangan dan pengembangan proses yang tepat untuk menjamin penyediaan berikutnya dari produk dan jasa.

#### 8.3.2 Perencanaan Perancangan & Pengembangan

Dalam menentukan tahapan dan kontrol untuk perancangan dan pengembangan, Fakultas Teknik, Universitas Lampung mempertimbangkan:

- sifat, durasi dan kompleksitas kegiatan perancangan dan pengembangan;
- tahap proses yang diperlukan, termasuk tinjauan perancangan dan pengembangan;
- kegiatan verifikasi dan validasi yang diperlukan
- tanggung jawab dan otoritas yang terlibat;
- sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan
- kebutuhan untuk mengontrol antarmuka antara orang-orang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan
- Keperluan untuk melibatkan pelanggan dan grup pengguna dalam proses desain dan pengembangan
- Persyaratan untuk penyediaan produk dan jasa berikutnya
- Tingkat pengendalian yang diharapkan dan proses desain dan pengembangan oleh pelanggan dan pihak terkait lainnya yang relevan
- Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memperagakan persyaratan desain dan pengembangan telah dipenuhi

#### 8.3.3 Input Perancangan & Pengembangan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan persyaratan penting untuk jenis produk dan jasa yang spesifik untuk didesain dan dikembangkan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan:

- Persyaratan fungsional dan kinerja
- Informasi yang diperoleh dari kegiatan desain dan pengembangan yang sama sebelumnya
- Persyaratan peraturan dan perundang-undangan
- Standar atau kode praktik bahwa organisasi mempunyai komitmen untuk menerapkan
- Konsekuensi kegagalan potensial akibat sifat dari produk dan jasa



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Masukan harus cukup untuk tujuan desain dan pengembangan, lengkap, dan tidak bermakna ganda. Perselisihan yang ada pada masukan harus diselesaikan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi dari masukan desain dan pengembangan.

### 8.3.4 Pengendalian Perancangan & Pengembangan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menerapkan pengendalian proses desain dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- Hasil yang dicapai ditentukan
- Tinjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan dari hasil desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan
- Kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi persyaratan
- Kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan produk dan jasa yang dihasilkan memenuhi persyaratan dari pemakaian tertentu atau penggunaan yang dimaksudkan
- Diambil tindakan lain yang diperlukan pada masalah yang ditemukan selama kegiatan tinjauan, atau verifikasi dan validasi
- Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini disimpan

### 8.3.5 Output Perancangan & Pengembangan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan bahwa keluaran desain dan pengembangan:

- Memenuhi persyaratan masukan
- Cukup untuk proses selanjutnya bagi penyediaan produk dan jasa
- Menyertakan atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, jika sesuai, dan kriteria keberterimaan
- Menentukan karakteristik produk dan jasa yang penting untuk tujuan yang dimaksud dan penyediaan yang aman dan tepat
- Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi dari keluaran desain dan pengembangan

### 8.3.6 Perubahan Perancangan & Pengembangan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan yang dibuat, atau selanjutnya pada, desain dan



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

pengembangan produk dan jasa, sejauh mana diperlukan untuk memastikan tidak berdampak negatif pada persyaratan kesesuaian

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi:

- Perubahan desain dan pengembangan
- Hasil tinjauan
- Otorisasi perubahan
- Tindakan yang diambil untuk mencegah dampak negative

### 8.4 Pengendalian produk dan jasa oleh pihak eksternal

#### 8.4.1 Umum

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan proses, produk, dan pelayanan yang disediakan dari eksternal sesuai dengan persyaratan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan pengendalian yang dilakukan bilamana :

- a) produk dan pelayanan yang disediakan akan menjadi bagian dari produk dan pelayanan dari organisasi,
- b) produk dan pelayanan yang disediakan diberikan langsung ke pelanggan atas nama organisasi,
- c) proses atau bagiannya yang disediakan merupakan hasil dari keputusan organisasi.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja, dan evaluasi ulang dari penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan pelayanan sesuai dengan persyaratan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi mengenai berbagai aktivitas pengendalian ini dan berbagai tindakan yang diperlukan berdasarkan hasil dari evaluasi.

#### 8.4.2 Jenis dan cakupan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan proses dan pelayanan yang disediakan tidak mengurangi kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberi produk dan pelayanan yang sesuai pada pelanggan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung :



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

- a) memastikan proses dari eksternal tetap berada dalam kendali dari sistem manajemen mutu,
- b) menetapkan pengendalian untuk penyedia eksternal dan untuk output yang dihasilkannya
- c) mempertimbangkan :
  - 1) dampak potensial dari eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi berbagai persyaratan,
  - 2) efektifitas dari pengendalian yang dilakukan oleh penyedia eksternal.
- d) Menetapkan verifikasi, atau aktivitas lain, yang diperlukan untuk memastikan proses, produk, dan pelayanan dari eksternal memenuhi persyaratan.

### 8.4.3 Informasi untuk penyedia eksternal

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan kecukupan dari persyaratan sebelum berkomunikasi dengan penyedia eksternal.

Persyaratan untuk :

- a) Proses, produk, dan pelayanan yang akan disediakan,
- b) Persetujuan dari :
  - 1) produk dan pelayanan,
  - 2) metode, proses, dan peralatan,
  - 3) pelepasan produk dan pelayanan.
- c) Kompetensi, termasuk kualifikasi personil yang diperlukan,
- d) Koordinasi penyedia eksternal dengan organisasi,
- e) Pengendalian dan pemantauan kinerja yang akan dilakukan,
- f) Aktivitas verifikasi atau validasi yang organisasi atau konsumennya akan dilakukan di tempat penyedia eksternal.

## 8.5 Penyediaan

### 8.5.1 Pengendalian penyediaan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung melakukan penyediaan pelayanan pada kondisi yang terkendali.

Kondisi mencakup, sesuai keperluan :

- a) ketersediaan dari informasi terdokumentasi yang menyatakan :



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

- 1) karakteristik dari produk dan pelayanan, atau berbagai aktivitas yang akan dilakukan,
- 2) berbagai hasil yang ingin dicapai.
- b) ketersediaan dan penggunaan dari sumber daya pemantauan dan pengukuran yang sesuai,
- c) pelaksanaan aktivitas pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang tepat untuk menverifikasi apakah kriteria pengendalian proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan pelayanan telah dipenuhi,
- d) penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang tepat untuk pengoperasian proses,
- e) penugasan personil yang kompeten, termasuk kualifikasi yang diperlukan,
- f) validasi atau validasi ulang periodik dari kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari proses dimana output tidak bisa diverifikasi oleh pemantauan dan pengukuran berikutnya,
- g) penerapan berbagai tindakan untuk mencegah kesalahan manusia,
- h) pelaksanaan aktivitas pelepasan, pengiriman, dan paska pengiriman.

### 8.5.2 Identifikasi dan ketertelusuran

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menggunakan cara yang tepat untuk mengidentifikasi output bilamana diperlukan untuk memastikan kesesuaian dari produk dan pelayanan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mengidentifikasi status dari output berkaitan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran di seluruh penyediaan pelayanan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mengendalikan identifikasi yang unik dari output bilamana ketertelusuran dipersyaratkan, dan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk ketertelusuran tersebut.

### 8.5.3 Properti pelanggan atau eksternal

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memperhatikan properti dari pelanggan atau penyedia eksternal bilamana berada dalam pengendaliannya atau sedang digunakannya.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan menjaga properti yang digunakan atau yang menjadi bagian dari produk dan pelayanan.

Bilamana properti hilang, rusak, atau lainnya, sehingga tidak layak digunakan, Fakultas Teknik, Universitas Lampung melaporkan hal ini dan menyimpan informasi terdokumentasi mengenai apa yang telah terjadi.

### 8.5.4 Penjagaan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menjaga output sepanjang penyediaan produksi dan pelayanan, sejauh yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian terhadap persyaratan.

CATATAN : Penjagaan bisa mencakup identifikasi, penanganan, pengendalian kontaminasi, pengemasan, penyimpanan, pemindahan, dan perlindungan.

### 8.5.5 Aktivitas setelah pengiriman

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memenuhi persyaratan untuk aktivitas paska pengiriman yang terkait dengan produk dan pelayanan.

Dalam penentuan aktivitas yang diperlukan, Fakultas Teknik, Universitas Lampung memperhatikan :

- persyaratan regulasi dan lainnya,
- konsekuensi yang tidak diharapkan yang potensial dari produk dan pelayanan,
- sifat, penggunaan, dan umur pakai dari produk dan pelayanan,
- persyaratan pelanggan, dan
- umpan balik dari pelanggan.

### 8.5.6 Pengendalian perubahan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung meninjau dan mengendalikan perubahan dari penyediaan pelayanan, sejauh yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian terhadap persyaratan.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi yang menjabarkan hasil dari peninjauan perubahan, personil yang mengotorisasi perubahan, dan tindakan lain sebagai hasil dari peninjauan.

### 8.6 Pelepasan

Fakultas Teknik, Universitas Lampung melakukan pengaturan yang terencana, pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi apakah persyaratan produk dan pelayanan telah terpenuhi.

Pelepasan produk dan pelayanan ke pelanggan tidak boleh dilakukan sampai pengaturan telah dipenuhi secara baik, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan, dan bila mungkin oleh pelanggan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi mengenai pelepasan produk dan pelayanan. Informasi terdokumentasi mencakup :

- bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan,
- ketertelusuran terhadap personil yang mengotorisasi pelepasan.

### 8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai

#### 8.7.1 Ketidaksesuaian

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan output yang tidak sesuai dengan persyaratan telah diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak diinginkan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung mengambil tindakan yang tepat berdasarkan sifat dari ketidaksesuaian dan dampaknya. Tindakan harus dilakukan untuk produk dan pelayanan yang tidak sesuai yang terdeteksi setelah pengiriman produk, selama atau setelah penyediaan pelayanan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung melakukan penanganan dengan cara :

- koreksi,
- segregasi, penampungan, pengembalian atau penundaan penyediaan,
- menginformasikan konsumen,
- mendapatkan otorisasi untuk penerimaan dibawah konsesi.





# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Kesesuaian dengan persyaratan harus diverifikasi bilamana output yang tidak sesuai diperbaiki.

### 8.7.2 Informasi terdokumentasi tentang ketidaksesuaian

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menyimpan informasi terdokumentasi yang :

- menjabarkan ketidaksesuaian,
- menjabarkan tindakan yang dilakukan,
- menjabarkan konsesi yang didapatkan,
- mengidentifikasi otoritas yang menentukan tindakan yang berkaitan dengan ketidaksesuaian

## 9.0 Evaluasi kinerja

### 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan

#### 9.1.1 Umum

Fakultas Teknik, Universitas Lampung merencanakan dan mengimplementasikan berbagai proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan perbaikan yang diperlukan:

- untuk menunjukkan kesesuaian terhadap berbagai persyaratan pelayanan terkait perbaikan,
- untuk memastikan metode perbaikan yang diperlukan,
- memastikan pelaksanaan perbaikan, dan
- untuk secara kontinual meningkatkan efektifitas perbaikan dari sistem manajemen mutu.

Ini mencakup penentuan dari berbagai metode yang bisa digunakan, termasuk berbagai teknik statistik, dan cakupan dari penggunaannya.

#### 9.1.2 Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu dari berbagai ukuran kinerja dari sistem manajemen mutu dari Fakultas Teknik, Universitas Lampung memantau informasi yang terkait dengan persepsi pelanggan mengenai apakah Fakultas Teknik, Universitas Lampung telah memenuhi berbagai persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan menggunakan informasi ini telah ditentukan, yaitu dapat berupa penyebaran kuesioner, analisa data, dan lain sebagainya.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Produk atau Jasa tidak dapat dikirim atau transfer hingga Fakultas Teknik Universitas Lampung memastikan bahwa semua bukti kesesuaian telah memadai dan informasi terdokumentasi tersedia untuk memberikan bukti bahwa produk telah sesuai dengan kriteria penerimaan sivitas akademika. Pimpinan Struktural memonitor informasi dan tren yang berkaitan dengan persepsi Sivitas Akademika terhadap apakah organisasi telah memenuhi persyaratan. Keluhan Sivitas Akademika, baik yang diterima secara tertulis, secara lisan atau melalui website akan disampaikan kepada Pimpinan pelaksana untuk segera ditindaklanjuti. Jika masalah tidak dapat dipecahkan, keluhan akan dibahas bersama pimpinan puncak.

Data survei Sivitas Akademika beserta umpan balik Sivitas Akademika lainnya, termasuk keluhan-keluhan tertulis atau lisan dan informasi yang dikumpulkan melalui pelaksanaan penjaringan data umpan balik Sivitas Akademika ditinjau oleh Pimpinan Struktural sehingga dapat melakukan tindakan perbaikan secara tepat. Tingkat kepuasan Sivitas Akademika dipantau dengan menggunakan berbagai sumber data keluhan Sivitas Akademika:

1. Kegiatan Akademik
2. Kegiatan Kemahasiswaan dan Alumni
3. Kegiatan Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat
4. Pelayanan Tata Usaha
5. Sarana Prasarana

### 9.1.3 Pemantauan dan evaluasi

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menggunakan berbagai metode yang sesuai untuk memantau dan mengukur berbagai proses dari sistem manajemen mutu. Berbagai metode ini menunjukkan kemampuan dari berbagai proses untuk mencapai berbagai hasil yang direncanakan. Bilamana berbagai hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka koreksi dan tindakan perbaikan dilakukan, sesuai keperluan.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menentukan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang sesuai untuk menunjukkan kesesuaian dan efektifitas dari sistem manajemen mutunya dan untuk mengevaluasi dimana perbaikan kontinual dari efektifitas sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Ini mencakup data yang didapatkan sebagai hasil dari pemantauan dan pengukuran dan dari berbagai sumber lain yang relevan.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

Analisis data memberikan informasi yang terkait dengan:

- a) kesesuaian terhadap berbagai persyaratan pelayanan,
- b) kepuasan pelanggan,
- c) kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu,
- d) efektivitas perencanaan kegiatan,
- e) berbagai karakteristik dan kecenderungan dari berbagai proses dan pelayanan, termasuk berbagai peluang untuk tindakan preventif, dan
- f) kinerja vendor, dan
- g) kebutuhan perbaikan sistem manajemen mutu.

## 9.2 Audit internal

Hasil audit internal merupakan masukan penting yang dapat membantu dalam menilai efektivitas kualitas sistem manajemen kami. Fakultas Teknik Universitas Lampung akan melaksanakan audit mutu internal dengan menggunakan prinsip berbasis risiko dan perbaikan secara kesinambungan sebagai pendorong utama. Audit mutu internal dilakukan sesuai interval yang direncanakan untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan Fakultas Teknik Universitas Lampung dan untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2015.

Program audit internal di Fakultas Teknik Universitas Lampung didasarkan pada strategi yang mempertimbangkan status dan kepentingan masing-masing proses yang terdiri dari sistem manajemen mutu. Frekuensi Audit didasarkan pada tren kinerja proses, hasil dari audit sebelumnya, tingkat kepuasan Sivitas Akademika, tingkat ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, dll, untuk memastikan bahwa kami Organisasi berfokus pada aspek yang paling mempengaruhi kesesuaian produk dan proses.

Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode masing-masing audit didefinisikan dalam rencana audit kami. Fakultas Teknik Universitas Lampung akan melakukan seleksi auditor yang kompeten untuk memastikan bahwa auditor dapat mencapai tujuan audit.

Auditor memastikan bahwa:

1. Hasil audit dari masing-masing auditor dilaporkan ke penjaminan mutu;
2. Tindakan perbaikan tepat waktu yang dilakukan bila diperlukan;



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

3. Mereka menyimpan informasi terdokumentasi seperti daftar periksa audit dan laporan audit sebagai bukti pelaksanaan program audit yang efektif sehubungan dengan setiap audit.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung melakukan audit internal setidaknya sekali dalam setahun untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu:

- a) telah sesuai dengan berbagai pengaturan yang direncanakan, dengan berbagai persyaratan dari ISO 9001:2015, dan dengan berbagai persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan oleh Fakultas Teknik, Universitas Lampung, dan
- b) telah secara efektif diimplementasikan dan dijaga.

Manajemen yang bertanggung jawab untuk area yang diaudit memastikan bahwa berbagai koreksi dan tindakan perbaikan yang diperlukan dilakukan tanpa adanya penundaan yang tidak perlu untuk menghilangkan berbagai ketidak-sesuaian yang terdeteksi dan berbagai penyebabnya.

Berbagai aktivitas tindak-lanjut mencakup verifikasi dari berbagai tindakan yang dilakukan dan pelaporan dari berbagai hasil dari verifikasi.

CATATAN : Menggunakan ISO 19011 untuk panduan



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

### 9.3 Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1 Umum

Manajemen Puncak meninjau sistem manajemen mutu Fakultas Teknik, Universitas Lampung, setidaknya sekali dalam setahun dan/atau setelah selesainya audit internal, untuk memastikan keberlanjutan dari kesesuaian, kecukupan, dan efektifitasnya. Tinjauan ini termasuk menilai berbagai peluang untuk perbaikan dan kebutuhan untuk berbagai perubahan terhadap sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan berbagai sasaran mutu.

#### 9.3.2 Input tinjauan manajemen

Input terhadap tinjauan manajemen telah terencana mencakup informasi mengenai:

- a) tindak-lanjut dari berbagai tinjauan manajemen sebelumnya,
- b) berbagai perubahan yang bisa berdampak terhadap sistem manajemen mutu,
- c) kinerja proses dan kesesuaian sistem manajemen mutu, termasuk:
  1. umpan-balik/informasi dari pelanggan dan mitra,
  2. efektivitas sasaran mutu,
  3. kinerja proses dan kesesuaian produk dan pelayanan,
  4. ketidaksesuaian dan tindakan korektif,
  5. hasil pemantauan dan pengukuran,
  6. hasil audit,
  7. kinerja penyedia eksternal.
- d) berbagai kebutuhan terhadap sumber daya,
- e) efektivitas tindakan terkait risiko dan peluang,
- f) peluang perbaikan.

#### 9.3.3 Hasil tinjauan manajemen

Hasil dari tinjauan manajemen mencakup berbagai keputusan dan tindakan yang terkait dengan:

- a) peningkatan efektifitas untuk perbaikan,
- b) perbaikan dari pelayanan terkait perubahan sistem manajemen mutu, dan berbagai kebutuhan terhadap sumber daya.



# MANUAL MUTU

## FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## 10 Peningkatan

### 10.1 Umum

Fakultas Teknik, Universitas Lampung harus meningkatkan kinerja dengan merespon perubahan risiko, meliputi :

- g) meningkatkan produk dan jasa sebagaimana kebutuhan dan harapan di masa mendatang,
- h) melakukan koreksi, pencegahan, atau pengurangan dampak yang tidak diharapkan,
- i) memperbaiki kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu.

CATATAN : Contoh perbaikan dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, perbaikan terus-menerus, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi.

### 10.2 Ketidaksesuaian

Fakultas Teknik, Universitas Lampung memastikan bahwa pelayanan yang tidak sesuai dengan berbagai persyaratan pelayanan telah diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan yang tidak diinginkan. Prosedur terdokumentasi ditetapkan untuk menentukan berbagai pengendalian dan berbagai tanggung jawab dan otoritas yang terkait untuk menangani pelayanan yang tidak-sesuai.

Fakultas Teknik, Universitas Lampung menangani pelayanan yang tidak sesuai dengan satu atau lebih dari berbagai cara berikut :

- a) dengan melakukan tindakan untuk menghilangkan dan mengkoreksi ketidaksesuaian yang terdeteksi,
- b) memperhatikan konsekuensi yang muncul,
- c) mengevaluasi tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang tidak diinginkan sebelumnya,
- d) meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian,
- e) menentukan penyebab ketidaksesuaian,
- f) melakukan tindakan yang diperlukan,
- g) meninjau efektivitas tindakan korektif,
- h) meninjau pembaharuan risiko dan peluang, bila perlu
- i) melakukan perubahan sistem manajemen mutu, bila perlu.



# MANUAL MUTU

**FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG**

Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

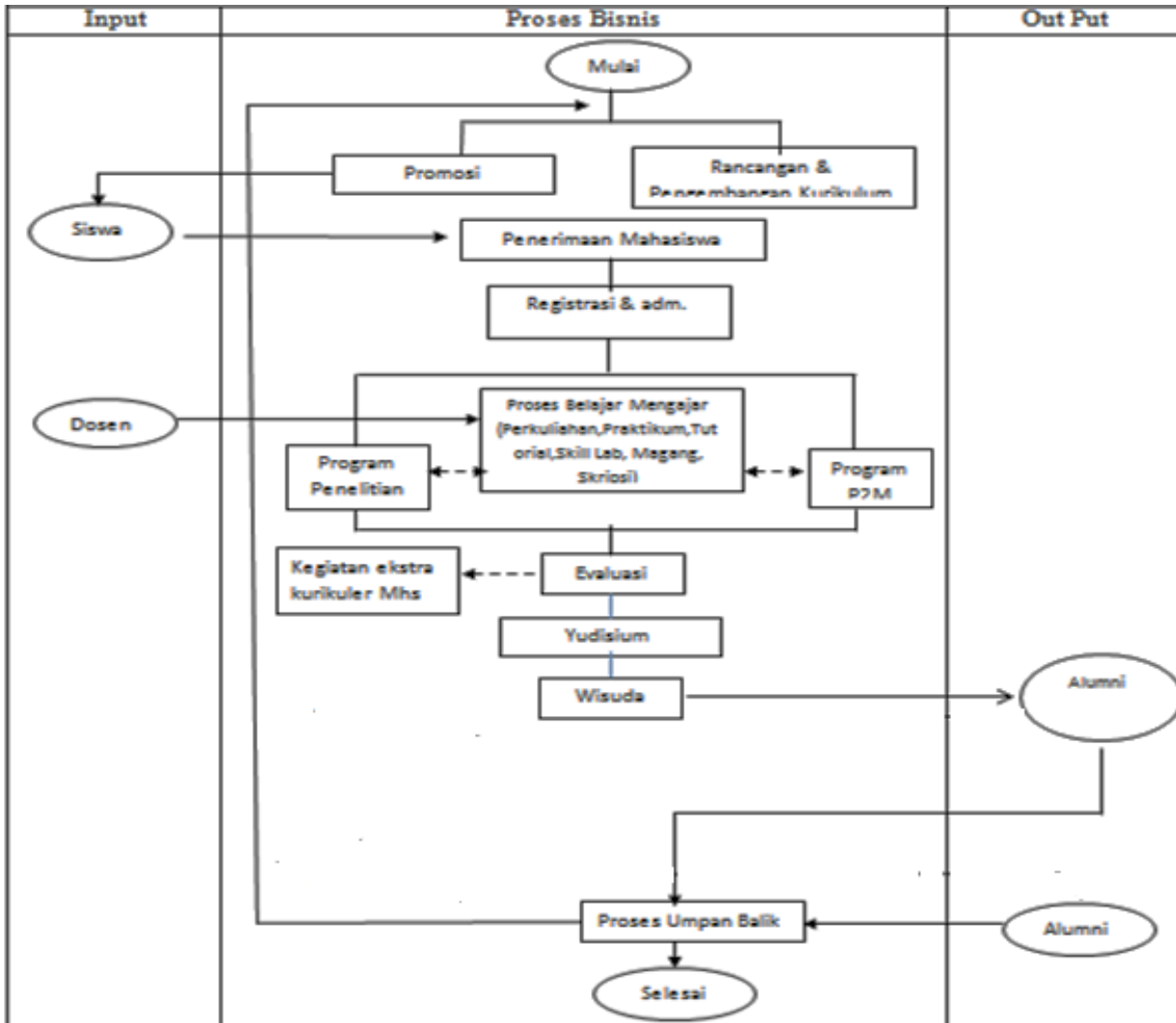
Bilamana pelayanan yang tidak-sesuai diperbaiki, maka pelayanan tersebut diverifikasi-ulang untuk menunjukkan kesesuaian terhadap berbagai persyaratan. Bilamana pelayanan yang tidak-sesuai dideteksi setelah pengiriman atau telah mulai digunakan, Fakultas Teknik, Universitas Lampung melakukan tindakan yang sesuai dengan berbagai dampak, atau berbagai dampak potensial, dari ketidak-sesuaian.

Berbagai catatan dari berbagai ketidak-sesuaian dan berbagai tindakan yang dilakukan, termasuk kesepakatan yang diterima, dijaga.



Nomor	MM-01
Revisi	3
Tgl. Terbit	3 Januari 2015
Tgl. Revisi	10 Februari 2021

**Lampiran 1**  
**PEMETAAN PROSES BISNIS**





	<b>MANUAL MUTU</b> <b>FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS LAMPUNG</b>	Nomor	MM-01
		Revisi	3
		Tgl. Terbit	3 Januari 2015
		Tgl. Revisi	10 Februari 2021

## Lampiran 2

### VISI, MISI, DAN KEBIJAKAN MUTU

## Visi Fakultas Teknik Universitas Lampung 2025

**“Menjadi fakultas teknik UNILA 10 terbaik nasional berbasis riset terpadu ”**

## Misi Fakultas Teknik Universitas Lampung

Untuk mewujudkan visi tersebut telah ditetapkan misi dari Fakultas Teknik sebagai berikut:

1. Mewujudkan penyelenggaraan Tri Darma Perguruan Tinggi yang berkualitas berbasis riset terpadu.
2. Mewujudkan tata kelola organisasi Fakultas Teknik Unila yang baik.
3. Mewujudkan budaya akademik yang kondusif, dinamis, dan bermoral untuk mendorong terwujudnya insan akademik yang beretika dan profesional.
4. Menjadi agen perubahan dan menjaga kebenaran dan keadilan bagi kepentingan masyarakat.
5. Mewujudkan kerja sama dengan berbagai pihak yang saling memberikan manfaat secara berkelanjutan sebagai upaya mencapai Fakultas yang Unggul berbasis riset terpadu.

## Kebijakan Mutu Fakultas Teknik UNILA adalah

***“Fakultas Teknik Universitas Lampung sebagai penyelenggara layanan administrasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat memiliki komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pemakai jasa (customer satisfaction) dengan menjamin mutu layanan sesuai persyaratan pelanggan melalui upaya penjaminan mutu secara optimal, terus-menerus, dan berkesinambungan (continuous improvement)”***

