

**PERANCANGAN SISTEM PENJAMINAN MUTU PROGRAM
STUDI BERBASIS ISO 9001: 2008
(Studi Kasus di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)**



Disusun oleh:

**Rahmadtillah
122110026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN SISTEM PENJAMINAN MUTU PROGRAM
STUDI BERBASIS ISO 9001: 2008
(Studi Kasus di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta)**


Oleh:

**Rahmadtillah
1221100026**

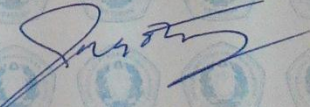
Telah disetujui dan disahkan

Pada Tanggal : *28* Maret 2016

DOSEN PEMBIMBING I


**(PURYANI, ST., MT.)
NIK. 2 7202 97 0166 1**

DOSEN PEMBIMBING II


**(M. SHODIQ ABDUL K, S.T., M.T.)
NIP. 19821010 200501 1 003**

**MENGETAHUI
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA**


**(PURYANI, ST., MT.)
NIK. 2 7202 97 0166 1**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Perancangan Sistem Penjaminan Mutu Program Studi Berbasis ISO 9001: 2008”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam mendukung penyelesaian tugas akhir ini, maka melalui kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Puryani, S.T.,MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan, petunjuk, ide, saran, pengalaman dan berbagai informasi selama penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak M. Shodiq Abdul K, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan saran serta petunjuknya selama penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Jasmadi, Ibu Sri Hartati, Harry Rahmaddian, Ria Rahmaddian yang selalu mendoakan, memberi motivasi, nasehat, dan perhatian selama proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini. Tarimo Kasih Pa, Ma, Da Ari, Kakak.

4. Astrid Grace Monica, Gerry Dwi Putra, Dini Nastiti, Dyah MK Dewi, Ade Arianti yang sudah banyak memberi *support*, doa, perhatian, dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Tim Hore Lintaka Arra Alisa, Dwita Sarah, Shita Dwinanti S, Christine A Purba, Yekti Condro Winursito, Bagus Budianto, Fergie Frichtasari, Putri P Nurani, Tifani R Amalia yang selalu memberi semangat serta berjuang bersama dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Keluargaku, sahabatku, “APATIS 2011” yang selalu mendoakan, selalu memberi *support*, selalu mengingatkan, selalu menghibur, dan selalu memberi nasehat serta banyak pelajaran yang diberikan. Aku bangga menjadi bagian dari kalian, semoga dikemudian hari kita diijinkan bertemu lagi dan menjadi orang sukses seperti impian kita.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Saya berharap semoga tugas akhir ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar belakang masalah	I-1
1.2 Perumusan masalah	I-3
1.3 Batasan masalah	I-3
1.4 Tujuan penelitian	I-3
1.5 Manfaat penelitian	I-4
1.6 Sistematika penulisan	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Pengertian Mutu	II-1
2.2 Sistem Manajemen Mutu.....	II-2
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	II-6
2.4.1 Pengenalan ISO	II-6
2.4.2 Perkembangan ISO 9001	II-6
2.5 Konsep SMM ISO 9001:2008	II-8
2.6 Klausul/Persyaratan SMM ISO 9001:2008.....	II-9
2.7 8 Prinsip SMM ISO 9001:2008.....	II-14
2.8 Model Pendekatan Proses	II-22
2.9 Konsep PDCA	II-24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Objek penelitian	III-1
3.2 Pengumpulan data	III-1
3.2.1 Metode pengambilan data	III-1
3.2.2 Data yang diperlukan	III-2
3.3 Kerangka Penelitian	III-4
3.4 Pengolahan data	III-6
3.5 Analisis dan kesimpulan	III-7
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL	IV-1
4.1 Identifikasi Masalah	IV-1
4.2 Perancangan Dokumen	IV-5
4.2.1 Struktur Organisasi	IV-5
4.2.2 Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008	IV-8

4.2.3 Manual Prosedur SMM ISO 9001:2008	IV-18
4.2.4 Instruksi Kerja Prodi Teknik Industri	IV-33
4.2.5 Sasaran Mutu Prodi Teknik Industri	IV-37
4.2.6 Rekaman Mutu Prodi Teknik Industri	IV-44
4.2.7 Hasil Rekapitan Kuisisioner	IV-49
4.3 Analisis hasil	IV-56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Urutan empat persyaratan utama ISO 9001 : 2008	II-49
--	-------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Urutan empat persyaratan utama ISO 9001 : 2008	II-24
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	III-4
Gambar 4.1 Format Dokumen	IV-3
Gambar 4.2 Diagram Alir Audit Internal	IV-21
Gambar 4.3 Diagram Alir Persiapan Penyusunan Jadwal Perkuliahan	IV-27
Gambar 4.4 Diagram Alir Penyusunan Jadwal Perkuliahan	IV-28
Gambar 4.5 Diagram Alir Pengesahan Jadwal Perkuliahan	IV-29
Gambar 4.6 Diagram Alir Proses Praktikum	IV-32

ABSTRAK

Sebuah Perguruan Tinggi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk setiap stakeholdernya. Program Studi merupakan salah satu elemen penting yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta adalah salah satu Perguruan Tinggi yang menerapkan prinsip pelayanan terbaik adalah prioritas utama. Permasalahan yang terjadi pada Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta yaitu banyaknya mahasiswa yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan serta belum melakukan sertifikasi penjaminan mutu. Penelitian yang dilakukan adalah untuk merancang sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 : 2008.

Perancangan Sistem Manajemen Mutu di Program Studi Teknik Industri dilakukan dengan beberapa tahap sesuai persyaratan dari ISO 9001:2008. Pada tahap pertama dilakukan wawancara dengan pihak terkait untuk pengumpulan data. Selanjutnya dilakukan pembuatan dokumen sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Tahap terakhir dari penelitian ini adalah melakukan penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data didapat lima dokumen yang wajib ada sebagai persyaratan untuk melakukan tahapan sertifikasi. Dokumen tersebut yaitu dokumen Pedoman Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu, dan Rekaman Mutu. Serta dari hasil kuisisioner didapatkan bahwa masih banyaknya perbaikan yang harus dilakukan untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik untuk Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.

Kata kunci : Teknik Industri, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008

ABSTRACT

A College should be able to provide the best quality service to each of its stakeholders. Study Program is one of the important elements that play a role in improving the quality of service. National Development University "Veteran" Yogyakarta is one of the universities who apply the principle of best service is the top priority. The problems that occurred in the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta is the number of students who complained of the quality of service and have not made the certification of quality assurance. The research is to design a quality management system based on ISO 9001: 2008.

Design Quality Management System in Industrial Engineering conducted with several stages according to the requirements of ISO 9001: 2008. In the first phase, interviews were conducted with related parties for data collection. Furthermore, the creation of documents in accordance with the requirements of ISO 9001: 2008. The last stage of this research is distributing questionnaires to students about the satisfaction of students in the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta.

From the results of the collection and processing of data obtained five of the required documents as a requirement to undertake certification. The document which is the document Quality Manual, Procedure Manual, Work Instructions, Quality Objectives and Quality Records. As well as from the results of the questionnaire showed that there are still many improvements to be made to obtain a better quality for the Industrial Engineering UPN "Veteran" Yogyakarta.

Key words : Industrial Engineering, Quality Management System, ISO 9001:2008

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini semua lembaga pendidikan terus bersaing untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik dan terpercaya untuk setiap bidang yang ada. Ini bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada setiap elemen yang sedang dan akan berpengaruh dalam lembaga pendidikan tersebut.

Sebuah perguruan tinggi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk setiap *stakeholdernya* seperti dosen, mahasiswa, pegawai, orang tua mahasiswa, masyarakat pengguna lulusan mahasiswa. Terkait dengan pelayanan kualitas tersebut maka salah satu elemen yang berperan yaitu Program Studi. Program Studi merupakan elemen penting yang menunjang adanya kualitas pelayanan yang baik untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi semua aktifitas maka sebuah program studi harus mempunyai kualitas yang baik untuk semua kebutuhannya.

Kualitas pelayanan bisa maksimal jika sistem manajemen mutu yang digunakan oleh suatu perguruan tinggi dibuat dalam sistem manajemen mutu yang sistematis dan terpadu. Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen organisasi yang mengacu pada standardisasi internasional yang difokuskan pada proses kegiatan. Standardisasi dalam sistem manajemen mutu dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen organisasi, sehingga penerapannya lebih fleksibel.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta adalah salah satu Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi. Dimana Universitas ini menerapkan prinsip pelayanan terbaik adalah prioritas utama. Perguruan Tinggi ini telah banyak mendapatkan sertifikasi untuk beberapa lembaga di bidangnya, salah satunya yaitu unit Badan Penjaminan Mutu telah mendapatkan sertifikasi dari ISO 9001:2008 dan masih banyak lembaga-lembaga yang akan dan sedang dalam proses untuk mendapatkan sertifikasi, namun hal ini belum terjadi di level Program Studi. Teknik Industri merupakan salah satu Program Studi yang ada di Perguruan Tinggi ini, banyak keluhan dari mahasiswa tentang kurangnya kualitas di Program Studi ini seperti pelayanan permintaan surat pengantar KP atau TA di Tata Usaha yang cenderung lama, selain itu Prodi ini salah satu yang belum melakukan sertifikasi. Oleh karena itu, sebaiknya dilakukan perancangan sistem manajemen mutu agar mutu yang ada di Program Studi Teknik Industri menjadi lebih baik. Dikarenakan Perguruan Tinggi ini baru diresmikan menjadi Perguruan Tinggi Negeri pada tanggal 6 Oktober 2014, hal ini bisa dijadikan sebagai momentum untuk semangat perubahan sistem manajemen mutu yang lebih baik dan dapat dijadikan sebagai wahana promosi bagi Program Studi Teknik Industri sendiri untuk mendapatkan mahasiswa baru dengan kualitas input akademik yang lebih baik.

Salah satu alternatif sistem manajemen mutu yang bisa digunakan adalah menggunakan sistem manajemen mutu yang mengacu pada ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas,

ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan ini dalam rangka menjawab kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang di kontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk–produk tertentu atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi. Dengan adanya prinsip-prinsip pada ISO 9001:2008 ini diharapkan dapat membantu merancang penjaminan mutu di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta lebih baik dan lebih terjamin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat di rumuskan sebuah masalah yaitu bagaimana perancangan sistem manajemen mutu di program studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta berbasis ISO 9001:2008?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Obyek penelitian pada Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
2. Perancangan sistem manajemen mutu di Program Studi Teknik Industri berbasis ISO 9001:2008.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat merancang sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 di program studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini :

1. Program studi Teknik Industri dapat dijadikan sebagai panutan dalam sistem manajemen mutu lingkup internal.
2. Dapat membantu badan penjaminan mutu untuk melakukan sistem manajemen mutu kepada program studi lainnya.
3. Dapat memberikan kepercayaan kualitas terhadap masyarakat pengguna lulusan teknik industri.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah dari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori–teori dan studi literatur yang mendukung untuk objek penelitian serta teori–teori yang menunjang dalam pemecahan masalah penelitian yang dihadapi.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang langkah–langkah pemecahan masalah penelitian yang dihadapi.

BAB IV. PERANCANGAN DOKUMEN DAN ANALISIS HASIL

Bab ini berisikan tentang perancangan data yang telah diteliti serta pembahasan dari hasil dokumen yang telah dirancang dan menganalisis rancangan data yang telah dibuat.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan memberikan saran bagi penelitian selanjutnya serta saran untuk Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Mutu

Secara bahasa mutu merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb). Dalam kamus Oxford mutu diartikan sebagai standar sesuatu sebagai pengukur yang membedakan suatu objek dengan yang lainnya. Disini keberadaan mutu tersebutlah yang menjadikan suatu objek itu berbeda. Perbedaan yang terdapat pada objek ini menjadikan objek ini istimewa dan spesial dibandingkan dengan objek lainnya yang masih tergolong sama.

Setiap orang dapat mengartikan mutu sesuai persepsi masing-masing. Hal ini dikarenakan mutu belum memiliki arti yang tetap sehingga para pakar masih mengartikan mutu sesuai persepsi dan bidangnya. Berikut merupakan beberapa pengertian mutu berdasarkan kriteria yang berbeda-beda :

1. Melebihi dari yang dibayangkan atau diinginkan
2. Kesesuaian antara keinginan dan kenyataan pelayanan
3. Sangat cocok dalam pemakaian
4. Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus
5. Dari awal tidak ada kesalahan
6. Membanggakan dan membahagiakan pelanggan
7. Tidak ada cacat atau rusak

Beberapa ahli mengemukakan pendapat tentang pengertian mutu diantaranya menurut Crosby (1979) mutu adalah kesesuaian dengan apa yang disyaratkan. Sedangkan menurut Deming (1950) mutu adalah kesesuaian kebutuhan pasar atau yang dibutuhkan konsumen itu seperti apa. Dan menurut Sallis (2008) mutu dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif .

Dari pendapat Edwar Sallis tersebut terlihat ia memandang mutu dari dua sisi, yaitu sisi dimana mutu sebagai nilai-nilai universal yang absolut dan bersifat tetap, sisi yang lain memandang mutu sebagai nilai-nilai yang dapat berubah-berubah atau relatif karena berusaha memenuhi dan memuaskan para pelanggan.

Dari berbagai definisi mutu yang dikemukakan, setidaknya ada beberapa hal yang menjadi indikator dari sebuah kualitas atau mutu. Antara lain: *pertama*, kesesuaian untuk pemakaian, *kedua*, kesesuaian dengan standar, *ketiga*, kesesuaian dengan kebutuhan pasar, *keempat*, kepuasan pelanggan, *kelima*, kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.2 Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen yang mengarahkan dan mengontrol sebuah organisasi dalam hal kualitas.

Penerapan sistem manajemen mutu harus menjadi keputusan strategis dari suatu organisasi. Desain dan penerapan sistem manajemen mutu organisasi dipengaruhi oleh :

1. lingkungan organisasi, perubahan dalam lingkungan tersebut, dan risiko yang terkait dengan lingkungan hidup itu,
2. kebutuhan yang berbeda-beda,
3. tujuan tertentu nya,
4. produk yang disediakan,
5. proses itu mempekerjakan,
6. ukuran dan struktur organisasi.

Sistem manajemen mutu (*Quality Management System-QMS*) menurut Gaspersz (2008) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Gaspersz (2008) membagi Sistem Manajemen Mutu menjadi dua macam, yaitu Sistem Manajemen Mutu Informal dan Sistem Manajemen Mutu Formal.

Pada Sistem Manajemen Mutu Informal, setiap manajemen perusahaan bebas untuk menyusun atau membangun model Sistem Manajemen Mutu organisasi, tanpa perlu terikat kepada kriteria–kriteria formal yang telah ditetapkan oleh institusi formal. Dengan demikian berdasarkan pemahaman dan keyakinan pihak manajemen akan prinsip–prinsip manajemen mutu yang akan diterapkan dalam organisasi, kemudian disusun model sistem manajemen yang berlaku pada organisasi itu. Berbeda dengan Sistem Manajemen Mutu Informal, Sistem Manajemen Mutu Formal terikat kepada kriteria–kriteria formal yang telah ditetapkan oleh institusi penyusun

model sistem manajemen mutu itu sendiri. Dengan demikian apabila manajemen suatu organisasi ingin mengadopsi model Sistem Manajemen Mutu Formal dan ingin memperoleh pengakuan bahwa organisasi itu telah berhasil menyusun model Sistem Manajemen Mutu Formal, maka manajemen organisasi harus bisa membuktikan kepada institusi formal yang menilai kelayakan penerapan model Sistem Manajemen Mutu formal itu, untuk mendapatkan penghargaan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar,1997). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan teradap kinerja yang diharapkan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan

merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dan produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merk tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

2.4.1 Pengenalan ISO

ISO (*International Organization for Standardization*) sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti sama (Suardi,2003). Pertama kali ISO didirikan di Jenewa, Swiss pada tahun 1947. ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*, ISO adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional. Pada intinya, ISO bertujuan untuk mengharmonisasi standar – standar nasional di masing–masing Negara menjadi satu standar internasional yang sama.

2.4.2 Perkembangan ISO 9001

ISO 9001 lahir pertama kali pada tahun 1987 yang dikenal dengan nama Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:1987. Sejarah perkembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah dipicu dengan banyaknya persoalan mutu dalam industri teknologi di Negara Inggris selama perang dunia ke-2, seperti amunisi

yang meledak saat masih di pabrik pembuatnya. Sehingga dibuatlah standar yang dikenal dengan kode BS 5750 yang merupakan cikal bakal ISO 9000.

Perkembangan berikutnya pada tahun 1994 dikeluarkan standar ISO tentang Sistem Manajemen Mutu versi 1987 yang memiliki struktur sama dengan BS 5750, dengan 3 (tiga) model pilihan berdasarkan ruang lingkup aktivitas organisasi, yaitu:

1. Model ISO 9001:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu (*Quality Assurance*) dalam desain, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan pada organisasi yang memiliki aktivitas menghasilkan produk baru.
2. Model ISO 9002:1987 yang digunakan untuk penjaminana mutu dalam produksi, instalasi dan pelayanan tanpa aktivitas menghasilkan produk baru.
3. Model ISO 9003:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu dalam pengujian dan inspeksi akhir.
4. Model ISO 9000:1987 yang digunakan untuk penjaminan mutu di manufaktur, standar ini dipengaruhi oleh standar militer di Amerika Serikat khususnya, penekanan standar ini adalah pada kesesuaian dengan prosedur-prosedur daripada terhadap proses manajemen secara keseluruhan.

Pada versi 1994 lebih menekankan agar penjaminan mutu (*Quality Assurance*) melakukan tindakan preventif dari hanya melakukan pemeriksaan pada produk akhir dan disertai pembuktian kepatuhan dengan prosedur-prosedur terdokumentasi. Karena begitu banyaknya prosedur yang harus dipenuhi sedikitnya ada 20 klausul yang wajib didokumentasikan menjadi prosedur sehingga sulit untuk diterapkan di beberapa industri manufaktur.

Pada versi 2000 inilah digabungkan ketiga standar ISO 9001, 9002 dan 9003 menjadi satu standar yaitu 9001. Prosedur desain dan pengembangan disyaratkan hanya jika organisasi berkaitan secara langsung dengan aktivitas penciptaan produk baru.

Organisasi juga harus mampu memberikan pembuktian atau menyediakan bukti objektif bahwa SMM telah diterapkan secara efektif sebagai syarat pemenuhan standar ISO 9001:2000. Istilah *Business Process Mapping* mulai dikenal pada versi 2000 ini, dimana setiap organisasi harus memetakan proses bisnisnya dan menjadikannya bagian utama dalam pedoman mutu perusahaan ISO 9001:2000 mewajibkan 6 prosedur yang harus terdokumentasi, yaitu prosedur pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, pengendalian produk tidak sesuai, internal audit, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.

Selanjutnya versi 2008 dikeluarkan pada tanggal 14 November 2008. Secara umum tidak ada persyaratan baru ataupun tambahan versi 2008 dibandingkan versi 2000. Perbedaannya adalah versi ini lebih mempertegas pernyataan-pernyataan dalam standar yang dianggap perlu untuk dijelaskan dan penyelarasan dengan standar-standar lainnya seperti ISO 9000:2005, ISO 19011:2002 dan ISO 14001:2004.

2.5 Konsep SMM ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tersebut dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

SMM ISO 9001:2008 di maksudkan bagi organisasi tanpa menghiraukan jenis, ukuran dan kategori produk. Hal ini di akui, bagaimanapun dan tidak semua persyaratan standar ini tentu akan relevan bagi semua organisasi.

2.6 Klausul/Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Berikut merupakan klausul/persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 :

1. Klausul 1 – Ruang Lingkup

1.1 – Umum

1.2 – Penerapan

Dalam hal ini memuat persyaratan – persyaratan standar untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dan aplikasi sistem mutu termasuk proses – proses untuk meningkatkan terus menerus dan jaminan kesesuaian

2. Klausul 2 – Acuan Standar

Hanya memuat referensi – referensi ISO 9001:2008

3. Klausul 3 – Istilah dan Definisi

Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi – definisi yang diberikan dalam ISO 9001:2008

4. Klausul 4 – Sistem Manajemen Mutu

4.1 – Persyaratan Umum

4.2 – Persyaratan Dokumentasi

4.2.1 Umum

4.2.2 Manual Mutu

4.2.3 Pengendalian Dokumen

4.2.4 Pengendalian Rekaman

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan peningkatan terus menerus.

5. Klausul 5 – Tanggungjawab Manajemen

5.1 – Komitmen Manajemen

5.2 - Fokus Pelanggan

5.3 – Kebijakan Mutu

5.4 - Perencanaan

5.4.1 Sasaran Mutu

5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

5.5 – Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan wewenang

5.5.2 Wakil Manajemen

5.6 – Tinjauan Manajemen

5.6.1 Umum

5.6.2 Masukan Tinjauan

5.6.3 Keluaran Tinjauan

Menekankan pada komitmen dan memaksa keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, perencanaan manajemen, menetapkan tanggungjawab dan wewenang organisasi, menjamin proses komunikasi internal yang tepat serta melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu.

6. Klausul 6 – Manajemen Sumberdaya

6.1 – Penyediaan Sumber Daya

6.2 - Sumber Daya Manusia

6.2.1 Umum

6.2.2 Kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran

6.3 – Infrastruktur

6.4 – Lingkungan Kerja

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber – sumber daya yang diperlukan, personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta memiliki

kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman.

7. Klausul 7 – Realisasi Produk

7.1 – Perencanaan Realisasi Produk

7.2 – Proses Terkait Pelanggan

7.2.1 Penetapan Persyaratan yang Berhubungan dengan Produk

7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang Berhubungan dengan Produk

7.2.3 Komunikasi Pelanggan

7.3 – Desain dan Pengembangan

7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan

7.3.2 Masukan Desain dan Pengembangan

7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan

7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan

7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan

7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan

7.3.7 Perubahan Desain dan Pengembangan

7.4 – Pembelian

7.4.1 Proses Pembelian

7.4.2 Informasi Pembelian

7.4.3 Verifikasi Produk yang dibeli

7.5 – Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.1 Pengendalian Proses Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.2 Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.3 Identifikasi dan Mampu Telusur

7.5.4 Barang Milik Pelanggan

7.5.5 Penjagaan Produk

7.6 – Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk.

8. Klausul 8 – Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

8.1 – Sistem Manajemen Mutu

8.2 – Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Audit Internal

8.2.2 Pemantauan dan Pengukuran Proses

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Produk

8.3 – Pengendalian ketidaksesuaian Produk

8.4 – Analisis Data

8.5 – Peningkatan

8.5.1 Peningkatan berkelanjutan

8.5.2 Tindakan Koreksi

8.5.3 Tindakan Perbaikan

8.5.4 Tindakan Pencegahan

Menurut klausul ini organisasi harus menetapkan rencana–rencana dan menerapkan proses–proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dan produk, menjamin kesesuaian dan sistem manajemen mutu, dan meningkatkan terus menerus efektivitas dan sistem manajemen mutu.

2.7 8 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Berikut merupakan delapan prinsip manajemen mutu yang didefinisikan dalam ISO 9000:2008 :

1. Prinsip 1 Fokus ke Pelanggan

Organisasi tergantung pada pelanggannya dan oleh karena itu harus memahami kebutuhan pelanggan di saat ini dan di masa depan, harus memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan.

Manfaat utama :

1. Peningkatan pendapatan dan pangsa pasar yang diperoleh melalui respon yang fleksibel dan cepat terhadap peluang pasar.
2. Peningkatan efektifitas dalam penggunaan sumber daya organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Peningkatan loyalitas pelanggan yang mengarah ke bisnis yang berulang.

Menerapkan prinsip fokus ke pelanggan biasanya mengarah ke :

1. Meneliti dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Memastikan bahwa tujuan organisasi terkait dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan diseluruh organisasi.
4. Mengukur kepuasan pelanggan dan bertindak berdasar pada hasilnya.
5. Secara sistematis mengelola hubungan pelanggan.
6. Memastikan pendekatan yang seimbang antara memuaskan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya (seperti pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat local dan masyarakat secara keseluruhan).

2. Prinsip 2 Kepemimpinan

Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal di mana orang bisa menjadi sepenuhnya terlibat dalam mencapai tujuan organisasi.

Manfaat utama :

1. Orang-orang akan memahami dan termotivasi menuju tujuan dan sasaran organisasi.
2. Kegiatan dievaluasi, diselaraskan dan diimplementasikan dengan cara yang terpadu.
3. Miskomunikasi antara tingkat organisasi akan diminimalkan.

Menerapkan prinsip kepemimpinan biasanya mengarah ke :

1. Mempertimbangkan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan.
2. Membangun visi yang jelas tentang masa depan organisasi.
3. Menetapkan tujuan dan target yang menantang.
4. Menciptakan dan mempertahankan nilai-nilai bersama, keadilan dan model peran etis di semua tingkat organisasi.
5. Membangun kepercayaan dan menghilangkan rasa takut.
6. Menyediakan bagi orang-orang dengan sumber daya, pelatihan dan kebebasan yang diperlukan untuk bertindak dengan tanggung jawab dan akuntabilitas.
7. Mengobarkan, mendorong, dan mengakui kontribusi orang.

3. Prinsip 3 Pelibatan Orang-orang

Orang-orang di semua tingkatan adalah inti dari suatu organisasi dan keterlibatan penuh mereka memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.

Manfaat utama :

1. Orang-orang menjadi termotivasi, berkomitmen dan terlibat dalam organisasi.
2. Inovasi dan kreativitas dalam memajukan tujuan organisasi.
3. Orang-orang menjadi bertanggung jawab atas kinerja mereka sendiri.

4. Orang-orang bersemangat untuk berpartisipasi dan berkontribusi terhadap penyempurnaan berkesinambungan.

Menerapkan prinsip pelibatan orang-orang biasanya mengarah ke :

1. Orang-orang memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam organisasi.
2. Orang-orang mengidentifikasi hambatan terhadap kinerja mereka.
3. Orang-orang menerima kepemilikan masalah dan tanggung jawab mereka untuk mengatasinya.
4. Orang-orang mengevaluasi kinerja mereka terhadap tujuan dan sasaran pribadi mereka.
5. Orang-orang aktif mencari peluang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman mereka.
6. Orang-orang secara bebas berbagi pengetahuan dan pengalaman.
7. Orang-orang secara terbuka mendiskusikan masalah dan isu-isu.

4. Prinsip 4 Pendekatan Proses

Sebuah hasil yang diinginkan tercapai lebih dengan efisien bila kegiatan dan sumber daya terkait dikelola sebagai suatu proses.

Manfaat utama :

1. Biaya dan waktu siklus yang lebih rendah melalui penggunaan sumber daya secara efektif.
2. Peluang perbaikan terfokus dan diprioritaskan.

Menerapkan prinsip pendekatan proses biasanya mengarah ke :

1. Secara sistematis mendefinisikan kegiatan yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.
2. Membangun tanggung jawab dan akuntabilitas yang jelas untuk mengelola kegiatan kunci.
3. Hasil yang ditingkatkan, konsisten dan dapat diprediksi.
4. Menganalisis dan mengukur kemampuan kegiatan kunci.
5. Mengidentifikasi antar muka kegiatan kunci dalam dan di antara fungsi–fungsi organisasi.
6. Berfokus pada faktor–faktor seperti sumber daya, metode, dan bahan–bahan yang akan meningkatkan kegiatan kunci organisasi.
7. Mengevaluasi risiko, konsekuensi, dan dampak dari kegiatan pada pelanggan, pemasok dan pihak lain yang berkepentingan.

5. Prinsip 5 Pendekatan Sistem terhadap Manajemen

Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses–proses yang saling terkait sebagai suatu sistem memberi kontribusi untuk keefektifan dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Manfaat utama :

1. Integrasi dan penyelarasan proses–proses terbaik yang akan mencapai hasil yang diinginkan.
2. Kemampuan untuk memfokuskan usaha pada proses–proses kunci.

3. Memberikan kepercayaan kepada pihak terkait berkenaan dengan konsistensi, efektivitas, dan efisiensi organisasi.

Menerapkan prinsip pendekatan sistem untuk manajemen biasanya mengarah ke :

1. Penataan sistem untuk mencapai sasaran organisasi dengan cara yang paling efektif dan efisien.
 2. Memahami saling ketergantungan antara proses – proses sistem.
 3. Pendekatan terstruktur yang menyelaraskan dan mengintegrasikan proses–proses
 4. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran dan tanggung jawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama dan dengan demikian mengurangi hambatan lintas fungsional.
 5. Memahami kemampuan organisasi dan menetapkan kendala sumber daya sebelum tindakan.
 6. Mentargetkan dan mendefinisikan bagaimana kegiatan tertentu dalam sistem harus beroperasi.
 7. Terus menyempurnakan sistem melalui pengukuran dan evaluasi.
6. Prinsip 6 Penyempurnaan berkesinambungan
- Perbaikan berkesinambungan dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap suatu organisasi.

Manfaat utama :

1. Keunggulan kinerja melalui penyempurnaan kemampuan organisasi.
2. Penyelarasan kegiatan perbaikan di semua tingkatan untuk tujuan strategis suatu organisasi.
3. Fleksibilitas untuk bereaksi dengan cepat terhadap peluang.

Menerapkan prinsip penyempurnaan berkesinambungan biasanya mengarah ke :

1. Mempekerjakan pendekatan yang konsisten diseluruh organisasi untuk penyempurnaan berkesinambungan dari kinerja organisasi.
 2. Menyediakan bagi orang-orang pelatihan dalam metode dan alat-alat penyempurnaan berkesinambungan.
 3. Membuat penyempurnaan berkesinambungan dari produk, proses dan sistem jadi tujuan untuk setiap individu dalam organisasi.
 4. Menetapkan tujuan untuk memandu, dan langkah-langkah untuk melacak, penyempurnaan berkesinambungan.
 5. Menghargai dan mengakui penyempurnaan.
7. Prinsip 7 Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan

Keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi

Manfaat utama :

1. Dasar keputusan yang baik.
2. Peningkatan kemampuan untuk menunjukkan efektifitas dari keputusan masa lalu melalui acuan pada catatan factual.

3. Peningkatan kemampuan untuk meninjau, memberikan tantangan dan mengubah pendapat dan keputusan.

Menerapkan prinsip pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan biasanya mengarah ke :

1. Memastikan bahwa data dan informasi cukup akurat dan dapat diandalkan.
2. Membuat data dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya.
3. Menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang valid.
4. Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan analisis atas fakta-fakta, dimbangi dengan pengalaman dan intuisi.

8. Prinsip 8 Hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai

Manfaat utama :

1. Peningkatan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua belah pihak.
2. Fleksibilitas dan kecepatan tanggapan bersama terhadap perubahan pasar atau kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Optimalisasi biaya dan sumber daya.

Menerapkan prinsip-prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan biasanya mengarah ke :

1. Membangun hubungan yang menyeimbangkan keuntungan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang.
2. Penggabungan keahlian dan sumber daya dengan mitra.
3. Mengidentifikasi dan memilih pemasok kunci.
4. Komunikasi yang jelas dan terbuka.
5. Berbagi informasi dan rencana masa depan.
6. Membangun kegiatan pengembangan dan penyempurnaan bersama.
7. Mengobarkan, mendorong dan menghargai perbaikan dan prestasi oleh para pemasok.

2.8 Model Pendekatan Proses

Standar ini menyarankan adopsi pendekatan proses saat menyusun, menerapkan, dan memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Agar dapat berfungsi secara efektif organisasi harus menetapkan dan mengelola sejumlah kegiatan yang saling berhubungan. Kegiatan atau sejumlah kegiatan yang menggunakan sumberdaya dan dikelola sedemikian sehingga memudahkan transformasi masukan menjadi keluaran, dapat dipertimbangkan sebagai suatu proses. Seringkali keluaran dari suatu proses menjadi masukan langsung dari proses berikutnya. Penerapan sistem proses dalam suatu organisasi bersamaan dengan

identifikasi dan interaksi proses tersebut dan manajemennya untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan, dapat dianggap sebagai “pendekatan proses”. Keunggulan pendekatan proses adalah kendali terus–menerus yang diberikannya terhadap hubungan antar proses secara individu yang ada dalam sistem proses, maupun kombinasi dan interaksi diantara proses tersebut. Bila digunakan dalam sistem manajemen mutu, pendekatan seperti itu menekankan pentingnya :

1. Pemahaman dan pemenuhan persyaratan,
2. Kebutuhan untuk mempertimbangkan proses dalam hal nilai tambah,
3. Memperoleh hasil kinerja proses dan efektifitasnya, dan
4. Koreksi berkesinambungan dari proses berdasarkan pengukuran yang objektif.

Model sistem manajemen mutu berdasarkan proses yang ditunjukkan dalam Gambar 2.1 menggambarkan keterkaitan proses yang disajikan dalam pasal 4 sampai 8. Gambar ini menunjukkan bahwa pelanggan memainkan peran berarti dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan. Pemantauan kepuasan pelanggan menghendaki evaluasi informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Model yang ditunjukkan dalam Gambar 2.1 mencakup semua persyaratan standar ini tetapi tidak menunjukkan proses pada tingkat rinci.

Selain itu, metodologi yang dikenal sebagai “Rencanakan–Lakukan–Periksa–Tindakan” (PDCA) dapat digunakan pada semua proses. PDCA secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut, pelanggan dan kebijakan organisasi.

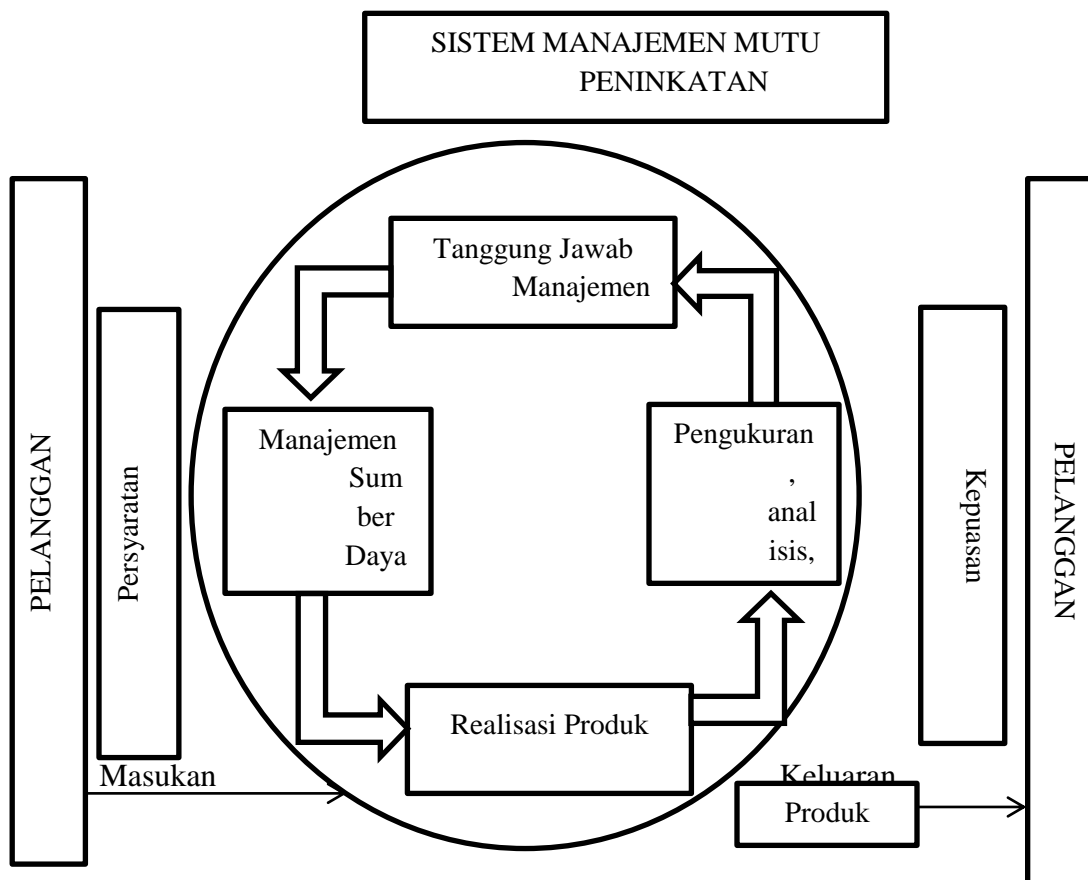
Rencanakan : tetapkan sasaran dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan.

Lakukan : penerapan prosesnya.

Periksa : pantau dan ukur proses dan produk terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan bagi produk dan laporkan hasilnya.

Tindaki : lakukan tindakan koreksi kinerja proses secara berkesinambungan.

Berikut merupakan urutan empat persyaratan utama ISO 9001:2008, dapat dilihat pada Gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Urutan empat persyaratan utama ISO 9001:2008
(Sumber : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008)

2.9 Konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)

Dalam penerapan PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Rencanakan (*Plan*)

Artinya merencanakan sasaran dan proses apa yang dibutuhkan untuk menentukan hasil yang sesuai dengan spesifikasi tujuan yang ditetapkan. *Plan* ini harus diterjemahkan secara detail dan per sub-sistem.

- a. Perencanaan ini dilakukan untuk mengidentifikasi sasaran dan proses dengan mencari tahu hal-hal apa saja yang tidak beres kemudian mencari solusi atau ide-ide untuk memecahkan masalah ini. Tahapan yang diperlu diperhatikan, antara lain mengidentifikasi pelayanan jasa, harapan, dan kepuasan pelanggan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi. Kemudian mendeskripsikan proses dari awal hingga akhir yang akan dilakukan. Memfokuskan pada peluang peningkatan mutu (pilih salah satu permasalahan yang akan diselesaikan terlebih dahulu). Identifikasikanlah akar penyebab masalah. Meletakkan sasaran dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi.
- b. Mengacu pada aktivitas identifikasi peluang perbaikan dan/atau identifikasi terhadap cara-cara mencapai peningkatan dan perbaikan.
- c. Terakhir mencari dan memilih penyelesaian masalah.

2. Kerjakan (*Do*)

Artinya melakukan perencanaan proses yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran-ukuran proses ini juga telah ditetapkan dalam tahap *Plan*. Dalam konsep *Do* ini kita harus benar-benar menghindari penundaan, semakin kita menunda pekerjaan maka waktu kita semakin terbuang dan yang pasti pekerjaan akan bertambah banyak.

- a. Implementasi proses. Dalam langkah ini, yaitu melaksanakan rencana yang telah disusun sebelumnya dan memantau proses pelaksanaan dalam skala kecil (proyek uji coba).
- b. Mengacu pada penerapan dan pelaksanaan aktivitas yang direncanakan.

3. Periksa (*Check*)

Artinya melakukan pemeriksaan terhadap sasaran dan proses serta melaporkan apa saja hasilnya. Kita mengecek kembali apa yang sudah kita kerjakan, sudahkah sesuai dengan standar yang ada atau masih ada kekurangan.

- a. Memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dan melaporkan hasilnya.
- b. Dalam pengecekan ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi.

- c. Teknik yang digunakan adalah observasi dan survey. Apabila masih menemukan kelemahan-kelemahan, maka disusunlah rencana perbaikan untuk dilaksanakan selanjutnya. Jika gagal, maka cari pelaksanaan lain, namun jika berhasil, dilakukan rutinitas.
- d. Mengacu pada verifikasi apakah penerapan tersebut sesuai dengan rencana peningkatan dan perbaikan yang diinginkan.

4. Tindakan (*Act*)

Artinya melakukan evaluasi total terhadap hasil sasaran dan proses dan menindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Jika ternyata apa yang telah kita kerjakan masih ada yang kurang atau belum sempurna, segera melakukan *action* untuk memperbaikinya. Proses *Act* ini sangat penting artinya sebelum kita melangkah lebih jauh ke proses perbaikan selanjutnya.

- a. Menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan. Ini berarti juga meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya sebelum implementasi berikutnya.
- b. Menindaklanjuti hasil berarti melakukan standarisasi perubahan, seperti mempertimbangkan area mana saja yang mungkin diterapkan, merevisi proses yang sudah diperbaiki, melakukan modifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada, mengkomunikasikan kepada seluruh staff, pelanggan dan supplier atas perubahan yang dilakukan apabila diperlukan, mengembangkan rencana yang jelas, dan mendokumentasikan proyek.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 3 bulan bertempat di Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Objek penelitian dilakukan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 macam cara yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu berupa wawancara dan observasi langsung ke lapangan. Sedangkan untuk pengumpulan data sekunder yaitu berupa dokumen–dokumen yang diperoleh dari tempat penelitian serta studi literatur yang mendukung penelitian.

3.2.1 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data dan informasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi yaitu terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan meneliti objek

2. Mewawancarai pihak–pihak terkait dalam penelitian seperti mahasiswa, dosen, dan karyawan.
3. Penyebaran kuisioner tentang kualitas program studi Teknik Industri kepada pihak terkait seperti mahasiswa.
4. Studi pustaka (data eksternal dan data internal) yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.2.2 Data yang diperlukan

Data yang diperlukan adalah data yang bersangkutan atau yang berhubungan dengan:

1. Dokumen Audit Internal Badan Penjaminan Mutu dan Dokumen ISO LPPM
Dokumen yang menunjang untuk pembandingan dengan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008
2. Borang dan evaluasi diri Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Untuk mengetahui data *baseline* yang ada di Program Studi Teknik Industri.
3. Sistem Perkuliahan, Penyusunan Jadwal Perkuliahan
Untuk mengetahui proses perkuliahan yang ada di Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta beserta kendala yang sering terjadi selama perkuliahan
4. CBIS (*Computered base Information System*)
Kendala yang terjadi diantara dosen, mahasiswa, dan karyawan selama menggunakan CBIS

5. Laboratorium

Mengetahui prosedur praktikum dan standar yang berlaku di laboratorium serta hambatan yang terjadi di laboratorium selama praktikum berlangsung

6. Kerja Praktek

Mengetahui prosedur kerja praktek di jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dan kendala dalam menjalankannya

7. Tugas Akhir 1 dan Tugas Akhir 2

Mengetahui prosedur Tugas akhir di mulai dari pendaftaran hingga yudisium serta kendala–kendala yang ada didalamnya

8. Perpustakaan

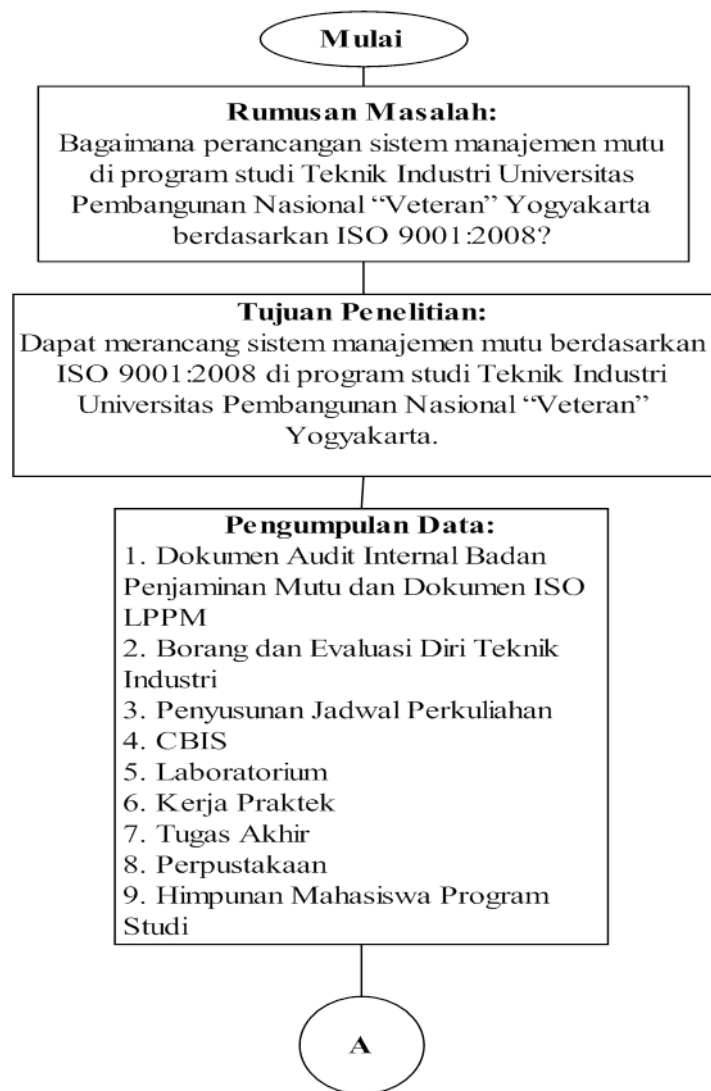
Mengetahui aturan–aturan yang berlaku di perpustakaan, serta kendala yang di alami selama mengurus perpustakaan.

9. Himpunan Mahasiswa Program Studi

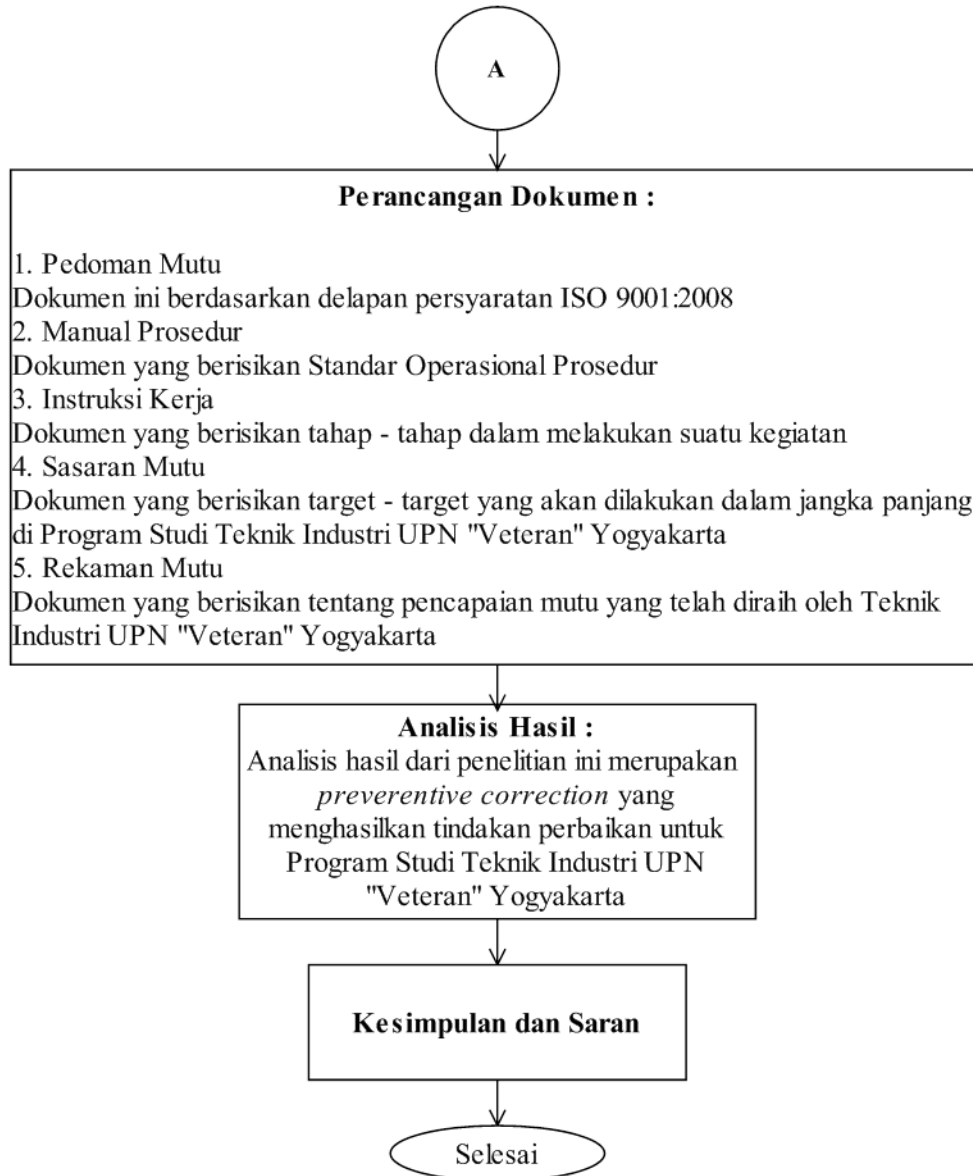
Mengetahui prosedur dan aturan himpunan secara umum serta kendala yang di alami.

3.3 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan cara untuk menentukan langkah-langkah penelitian dari awal sampai akhir. Kerangka penelitian harus sistematis agar masalah yang diteliti dapat tercapai dan tujuan penelitian sesuai yang diharapkan. Berikut merupakan langkah-langkahnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 :



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian (Lanjutan)

3.4 Pengolahan Data

Adapun pengolahan data menggunakan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008. Dan dengan melalui tahap–tahap sebagai berikut:

1. Melakukan observasi ke Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
2. Melakukan wawancara tentang semua masalah kepada pihak–pihak yang terkait
3. Melakukan pengumpulan dokumen–dokumen mutu yang telah ada di Program Studi Teknik Industri
4. Melakukan penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa tentang kualitas Program Studi Teknik Industri
5. Melakukan pengumpulan dokumen–dokumen mutu yang telah ada di Program Studi Teknik Industri
6. Melakukan perancangan dokumen sistem manajemen mutu yang terdiri dari Pedoman Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu, dan Rekaman Mutu untuk program studi Teknik Industri berbasis ISO 9001:2008

3.5 Analisis dan Kesimpulan

Pada tahap ini dilakukan analisis dari hasil perancangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta. Kemudian dilakukan *preverentive correction* yaitu menganalisa tindakan yang harus diperbaiki demi menjadikan Program Studi Teknik Industri yang lebih berkualitas. Untuk kesimpulan merupakan penjabaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

PERANCANGAN DOKUMEN DAN ANALISIS HASIL

4.1 Identifikasi Masalah

4.1.1 Kebutuhan Sistem Manajemen Mutu

Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh ISO, adapun hirarki Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang ada adalah :

1. Penunjukkan manajemen representatif dan tim kerja ISO
2. Pelaksanaan pelatihan ISO 9001:2008
3. Desain Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perusahaan
4. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perusahaan
5. Pelatihan Audit Mutu Internal dan pembentukan Tim Auditor Internal
6. *Management Review Meeting*
7. Pelatihan Audit Internal
8. Pemilihan Badan Sertifikasi
9. Sertifikasi ISO 9001:2008

Secara umum Sistem Manajemen Mutu ini sama, baik untuk Perusahaan Jasa maupun Manufaktur. Perbedaan terletak pada proses yang dilakukan, dan sementara penelitian ini difokuskan pada hirarki nomor 3 yaitu Desain Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perusahaan.

4.1.2 Langkah penerapan SMM ISO 9001:2008

Berikut merupakan langkah - langkah penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 :

1. Penerapan lingkup organisasi
2. Penetapan struktur organisasi
3. Penetapan tugas dan tanggung jawab
4. Pemetaan proses bisnis organisasi
5. Penetapan kebijakan mutu dan sasaran mutu organisasi
6. Penunjukan *Management Representatif*
7. Penyusunan Rencana Mutu
8. Pelaksanaan *training quality awareness*
9. Menyusun dokumen sistem manajemen mutu
10. Melakukan pengesahan pengendalian dokumen eksternal yang dijadikan referensi
11. Pengendalian dan penetapan batas referensi catatan mutu
12. Penetapan sasaran mutu
13. Pelaksanaan operasional
14. Pelaksanaan audit internal
15. Pelaksanaan tinjauan manajemen
16. Dokumen sistem manajemen mutu
17. Pengendalian dokumen sistem manajemen mutu
18. Stage 1 Audit oleh lembaga sertifikasi

19. Stage 2 Audit oleh lembaga sertifikasi

20. *Surveillance* Audit/6 bulan

4.1.3 Kebutuhan format dokumen

Dalam perancangan SMM ISO 9001:2008 ada tahapan perancangan dokumen, dan salah satu tahapan perancangan dokumen adalah menentukan format dokumen. Berikut ini merupakan format dokumen yang akan digunakan. Format dokumen yang digunakan mengacu kepada format yang telah ada di instansi lain, karena ini merupakan kali pertama Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta melakukan penyusunan dokumen ISO 9001:2008. Format dokumen yang akan dirancang dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini :

		PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA		
		Nama Dokumen (.....)		
Nomor	Judul Dokumen (.....)		
Tanggal			
Revisi			
Halaman			
Isi Dokumen (.....)				
Disahkan Oleh (.....)		Diperiksa Oleh (.....)		Dipersiapkan Oleh (.....)

Gambar 4.1 Format Dokumen

Keterangan gambar :

1. Nama dokumen yaitu berisi nama dari jenis dokumen (Manual mutu, Instruksi kerja, Prosedur, dll)
2. Kode dokumen yaitu kode berisi angka dan huruf dari dokumen tersebut
3. Judul yaitu berisi bagian yang akan dibahas dalam dokumen tersebut
4. Revisi yaitu berisi nomor pada saat dilakukannya pengecekan dokumen
5. Tanggal yaitu berisi tanggal pembuatan dokumen
6. Isi dokumen yaitu bagian utama dari dokumen
7. Pengesahan yaitu berisi tanda tangan dan nama lengkap yang mengesahkan dokumen tersebut
8. Pemeriksaan yaitu berisi tanda tangan dan nama lengkap yang memeriksa dokumen tersebut
9. Pembuat yaitu tanda tangan dan nama lengkap yang membuat dokumen tersebut

4.2 Perancangan Dokumen

4.2.1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi sebagai dokumen pendukung dalam upaya penerapan IO 9001:2008 merupakan penjelasan perbedaan antara bagian yang satu dengan bagian lain dalam tanggung jawabnya dan wewenang di mutu. Berikut merupakan struktur organisasi dari Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta :

1. Ketua Program Studi

Mempunyai tugas pokok merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan sebagian atau satu cabang ilmu yang dikembangkan di tingkat Prodi.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kaprodi mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan, dan mengawasi pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.
- b. Mengembangkan kurikulum pendidikan sesuai bidang ilmu
- c. Mengkoordinasi dan membina kelompok dosen berdasarkan rumpun atau bidang minat studi dalam rangka mengembangkan pemutakhiran silabus mata kuliah, penyempurnaan silabus mata kuliah, dan penyusunan modul mata kuliah.
- d. Merancang pembebanan tugas menajar dosen
- e. Merancang pembentukan kelas baru
- f. Mengkoordinasi dan melaksanakan peraturan akademik
- g. Menjalin jaringan kerja sama *stakeholder* dalam rangka pengembangan prodi
- h. Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan akademik
- i. Mengkoordinasi pelaksanaan penjaminan mutu akademik tingkat prodi

2. Sekretaris Prodi

Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi dan pelayanan dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di tingkat prodi.

Untuk meaksanakan tugas pokok, Sesprodi mempunyai fungsi :

- a. Membantu Ketua Prodi melaksanakan tugas sehari – hari dalam hal administrasi dan pelayanan akademik
- b. Melaksanakan penjaminan mutu akademik di tingkat prodi
- c. Membantu Ketua Prodi dalam pelaksanaan kegiatan laboratorium dan studi lapangan
- d. Membantu Ketua Prodi dalam penyusunan dan pengembangan kompetensi lulusan dan kurikulum
- e. Menyusun rencana program kerja dan anggaran Prodi
- f. Menyusun laporan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di tingkat Prodi

3. Tata Usaha Prodi

Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan administrasi akademik prodi.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- a. Mengkoordinir tugas administrasi akademik
- b. Mengkoordinir administrasi Kemahasiswaan dan Alumni
- c. Menyiapkan konsep surat keluar

- d. Membantu kelancaran kegiatan proses pembelajaran
- e. Melakukan pembagian tugas personil pelaksanaan di lingkungan Prodi
- f. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

4. Kepala Laboratorium


Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kegiatan proses belajar mengajar (praktikum), penelitian, pengembangan, dan jasa laboratorium.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Laboratorium mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan praktikum untuk meningkatkan ketrampilan bidang ilmu
- b. Memberikan fasilitas dalam pelaksanaan kegiatan penelitian
- c. Menyusun rencana jadwal kegiatan dan anggaran laboratorium
- d. Menyusun rencana pengembangan laboratorium
- e. Melakukan evaluasi kegiatan praktikum yang sudah berjalan dan melakukan perbaikan yang diperlukan

Berikut merupakan lima dokumen yang wajib ada di Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta sebagai tahap awal dari persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang terdiri dari Pedoman Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Sasaran Mutu, dan Rekaman Mutu.

4.2.2 Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008 di Program Studi Teknik Industri

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/00	DAFTAR ISI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Lembar Pengesahan


Pendahuluan

Daftar Isi

- BAB I : PROFIL PROGRAM STUDI
- BAB II : VISI, MISI, DAN KEBIJAKAN MUTU
- BAB III : LINGKUP SERTIFIKASI DAN PENGECEUALIAN ELEMEN STANDAR
- BAB IV : SISTEM MANAJEMEN MUTU
 - 4.1. Persyaratan Umum
 - 4.2. Persyaratan Dokumen Sistem Manajemen Mutu

- :
BAB V : TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
 5.1. Komitmen Manajemen
 5.2. Fokus Kepada Pelanggan
 5.3. Kebijakan Mutu
 5.4. Perencanaan
 5.5. Tanggung Jawab, Kewenangan & Komunikasi
 5.6. Tinjauan Manajemen
- BAB VI : PENGELOLAAN SUMBER DAYA**
 6.1. Penyediaan Sumber Daya.
 6.2. Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- BAB VII : REALISASI PRODUK / JASA**
 7.1. Perencanaan Realisasi Produk
- BAB VIII : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN**
 8.1. Umum
 8.2. Pemantauan dan Pengukuran
 8.3. Analisa Data
 8.4. Perbaikan

Disahkan Oleh Ketua Prodi (.....)	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi (.....)	Dipersiapkan Oleh (.....)
---	---	----------------------------------

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/00	LEMBAR PENGESAHAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/1	

Dengan ini, Ketua Program Studi Teknik Industri menetapkan :

MENGESAHKAN :


Nama Dokumen : PEDOMAN MUTU
Nomor Dokumen : PM/TI

Sebagai dokumen level satu Pedoman Mutu, implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Disahkan, di Yogyakarta, tanggal
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UPN "VETERAN" YOGYAKARTA

PURYANI S.T., M.T
KETUA PROGRAM STUDI

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/00	PENDAHULUAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

Sebuah perguruan tinggi harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk setiap *stakeholdernya* seperti dosen, mahasiswa, pegawai, orang tua mahasiswa, masyarakat pengguna lulusan mahasiswa. Terkait dengan pelayanan kualitas tersebut maka salah satu elemen yang berperan yaitu Program Studi. Program Studi merupakan elemen penting yang menunjang adanya kualitas pelayanan yang baik untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi semua aktifitas maka sebuah Program Studi harus mempunyai kualitas yang baik untuk semua kebutuhannya.

Kualitas pelayanan bisa maksimal jika sistem manajemen mutu yang digunakan oleh suatu perguruan tinggi dibuat dalam sistem manajemen mutu yang sistematis dan terpadu. Sistem manajemen mutu adalah suatu sistem manajemen organisasi yang mengacu pada standardisasi internasional yang difokuskan pada proses kegiatan. Standardisasi dalam sistem manajemen mutu dapat diintegrasikan

Nomor	PM/TI/00	PENDAHULUAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/3	


ke dalam sistem manajemen organisasi, sehingga penerapannya lebih fleksibel. Oleh karena itu, sebaiknya dilakukan perancangan sistem manajemen mutu agar mutu yang ada di Program Studi Teknik Industri menjadi lebih baik.

Salah satu alternatif sistem manajemen mutu yang bisa digunakan adalah menggunakan sistem manajemen mutu yang mengacu pada ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 merupakan suatu standar international untuk sistem manajemen kualitas, ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan ini dalam rangka menjawab kebutuhan spesifik dari pelanggan, di mana organisasi yang di kontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk–produk tertentu atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Nomor	PM/TI/00	PENDAHULUAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/3	

Dengan adanya prinsip-prinsip pada ISO 9001:2008 ini diharapkan dapat membantu merancang penjaminan mutu di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta lebih baik dan lebih terjamin.


Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/01	PROFIL PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/1	

Program Studi Teknik Industri didirikan atas keputusan bersama antara Menteri Pertahanan Keamanan dan Menteri Pendidikan Nasional pada tahun 1994. Dengan adanya Dosen yang berkualifikasi hampir seluruhnya bergelar S2 dan beberapa diantaranya bergelar S3. Program Studi Teknik Industri bertekad akan menciptakan lulusan Program Studi Teknik Industri yang bermutu dan yang sesuai keinginan pasar dengan kurikulum yang ada di Program Studi Teknik Industri yaitu kurikulum yang selalu diperbarui sesuai dengan *stakeholder*.

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/02	VISI, MISI, TUJUAN, DAN KEBIJAKAN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

VISI, MISI, DAN TUJUAN

2.1. VISI PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Menjadi program studi pionir pembangunan dalam bidang rekayasa sistem industri yang berlandaskan jiwa bela negara di era global.

2.2. MISI PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi untuk menghasilkan sarjana teknik industri yang berdaya saing dan memiliki jiwa disiplin, kejuangan, dan kreativitas dalam rangka mencerdaskna kehidupan bangsa.
2. Menyelenggarakan dan meningkatkan penelitian untuk menunjang pengajaran dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu teknik industri.

Nomor	PM/TI/02	VISI, MISI, TUJUAN, DAN KEBIJAKAN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/3	

2.3. TUJUAN PROGRAM TEKNIK INDUSTRI

1. Menghasilkan lulusan yang profesional dalam hal perancangan dan perbaikan sistem industri secara integral.
2. Mendidik mahasiswa mampu berpikir secara kreatif dan inovatif dalam pengambilan keputusan serta mampu berinteraksi dengan lingkungan.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan keilmuan teknik industri.

Nomor	PM/TI/02	VISI, MISI, TUJUAN, DAN KEBIJAKAN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/3	

2.4 KEBIJAKAN MUTU PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI


Program Studi Teknik Industri mempunyai dedikasi yang tinggi untuk melakukan proses peningkatan yang berkelanjutan dalam :

- a. Memberikan kepuasan kepada pengguna lulusan Teknik Industri
- b. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Profesional di bidang manufaktur
- c. Menerapkan ISO 9001:2008
- d. Memenuhi peraturan Universitas yang terkait

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

Untuk Pedoman Mutu selanjutnya dapat dilihat pada Lampiran A

4.2.3 Manual Prosedur SMM ISO 9001:2008 Program Studi Teknik Industri

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">MANUAL PROSEDUR</p>

Nomor	MP/TI/AI	AUDIT INTERNAL
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

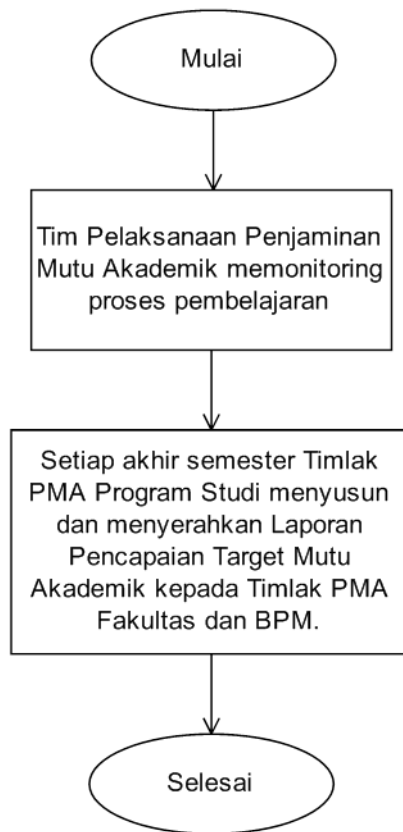
Tujuan	Prosedur ini dilakukan untuk pedoman dalam penyelenggaraan Audit Internal untuk memastikan bahwa sistem mutu telah diterapkan secara efektif dan efisien dalam rangka perbaikan sistem mutu yang berkelanjutan di Program Studi Teknik Industri.
Ruang Lingkup	Prosedur ini berlaku di seluruh Program Studi Teknik Industri.
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan Penjaminan Mutu UPN “Veteran” Yogyakarta 2. SKEP/142/X/2012 tentang Standar Mutu, Sasaran Mutu, dan Capaian Mutu Fakultas/Pengelola Program Studi Sarjana di Lingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta 3. SKEP/139/X/2012 tentang Standar Mutu, Sasaran Mutu, dan Capaian Mutu Program Studi Sarjana di Lingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta
Penjelasan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Mutu Pengujian sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasilnya memenuhi

	<p>pengaturan yang direncanakan dan telah diimplementasikan dengan efektif dan efisien.</p> <p>2. Auditor Sistem Manajemen Mutu</p> <p>Seseorang yang berkualifikasi dan telah mengikuti pelatihan Internal Audit Sistem Manajemen Mutu, dan mengetahui organisasi dan proses kerja di perusahaan secara umum serta ditunjuk untuk melakukan audit mutu.</p> <p>3. Tindakan Perbaikan</p> <p>Tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.</p> <p>4. Audite</p> <p>Staff/Manajemen yang diaudit dan bertanggung jawab terhadap tindakan perbaikan yang harus dilaksanakan.</p>
Rekaman Mutu	Borang Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Sasaran Kinerja	Meningkatkan kualitas dan akreditasi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Uraian Prosedur	<p>1. Audit Mutu Non Akademik</p> <p>Pengelolaan Mutu Non Akademik terdiri atas mutu sarana prasarana, keuangan, dan sumberdaya. Kegiatan audit mutu non akademik dilakukan oleh tim auditor universitas yang dibentuk berdasarkan skema rector. Audit mutu non akademik hanya dilaksanakan untuk tingkat fakultas dan universitas.</p> <p>2. Audit Mutu Akademik</p> <p>a. Kegiatan monitoring proses pembelajaran</p> <p>Kegiatan monitoring proses pembelajaran dilakukan oleh Tim Pelaksanaan Penjaminan Mutu Akademik (Timlak PMA) Tingkat Fakultas untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan proses pembelajaran di Program Studi dengan standar mutu proses pembelajaran yang telah disusun oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM). Pelaksanaan monitoring dilakukan dua kali per semester. Dari hasil monitoring ini,</p>


	<p>setiap akhir semester Timlak PMA Program Studi menyusun dan menyerahkan Laporan Pencapaian Target Mutu Akademik kepada Timlak PMA Fakultas dan BPM.</p> <p>b. Kegiatan AMAI (Audit Mutu Akademik Internal)</p> <p>Dalam rangka mengevaluasi dan mengukur kinerja akademik jurusan, Badan Penjaminan Mutu (BPM) melakukan kegiatan AMAI pada setiap akhir tahun ajaran. Kegiatan ini dilakukan untuk mengaudit kesesuaian kegiatan akademik Program Studi dengan Standar Mutu Akademik Program S-1 UPN “Veteran” Yogyakarta. Hasil laporan audit yang disusun auditor AMAI dimintakan persetujuan ketua Program Studi untk dimintakan tindakan koreksi. Permintaan tindakan koreksi ditetapkan oleh Rektor dan selanjutnya harus dipenuhi oleh Program Studi.</p>
--	---

<p>Disahkan Oleh Ketua Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Dipersiapkan Oleh TIM Audit</p> <p>(.....)</p>
---	---	---

Berikut merupakan diagram alir dari Audit Internal, dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Diagram Alir Audit Internal

	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA
	MANUAL PROSEDUR

Nomor	MP/TI/PJP	PENYUSUNAN JADWAL PERKULIAHAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/5	

Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merancang kegiatan pembelajaran selama satu semester sebagai implementasi kurikulum 2. Mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana ruang dan fasilitas di Program Studi Teknik Industri 3. Mempermudah pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan pembelajaran selama satu semester
Ruang Lingkup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual Prosedur Penyusunan Jadwal Perkuliahan meliputi pengiriman surat kesediaan mengajar kepada dosen, pembuatan prediksi jumlah mahasiswa dan prediksi jumlah kelas yang akan dibuka sesuai kurikulum (gasal atau genap), penentuan dosen pengampu mata kuliah, pembuatan draf jadwal perkuliahan, penginputan jadwal ke CBIS untuk input Mata Kuliah secara <i>on line</i>, pencetakan jadwal kuliah hasil input Mata Kuliah oleh mahasiswa, pengesahan jadwal oleh Ketua Program Studi 2. Jadwal yang telah ditetapkan bersifat mengikat dan wajib dilaksanakan oleh Sivitas Akademika Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri UPN

	<p>“Veteran” Yogyakarta, termasuk dosen luar biasa baik di lingkungan maupun di luar lingkungan UPN “Veteran” Yogyakarta</p>
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Akademik UPN “Veteran” Yogyakarta 2. Buku Panduan Akademik FTI UPN “Veteran” Yogyakarta
Penjelasan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal adalah daftar yang memuat atau berisi nama mata kuliah, dosen pengampu mata kuliah, waktu dan ruang kuliah 2. Perkuliahan adalah penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan oleh mahasiswa dan dosen selama satu semester sesuai dengan satuan kredit semester 3. Satuan kredit semester adalah satuan yang digunakan untuk menyatakan besarnya beban studi mahasiswa 4. Nilai satu Satuan Kredit Semester (SKS) perkuliahan adalah 50 menit acara tatap muka terjadwal antara mahasiswa dengan dosen dalam bentuk kuliah 5. CBIS (<i>Computer Based Information System</i>) adalah sistem informasi akademik berbasis web yang dirancang untuk mengolah data seluruh kegiatan akademik
Rekaman Mutu	Kartu Rencana Pendidikan
Sasaran Kinerja	Melakukan evaluasi terhadap sistem informasi agar menjadi lebih baik
Uraian Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan Penyusunan Jadwal Perkuliahan <ol style="list-style-type: none"> a. Bagian Administrasi Akademik mengirim surat kesediaan mengajar kepada dosen khususnya dosen Program Studi Teknik Industri FTI UPN “Veteran” Yogyakarta dengan memilih Mata Kuliah yang ingin

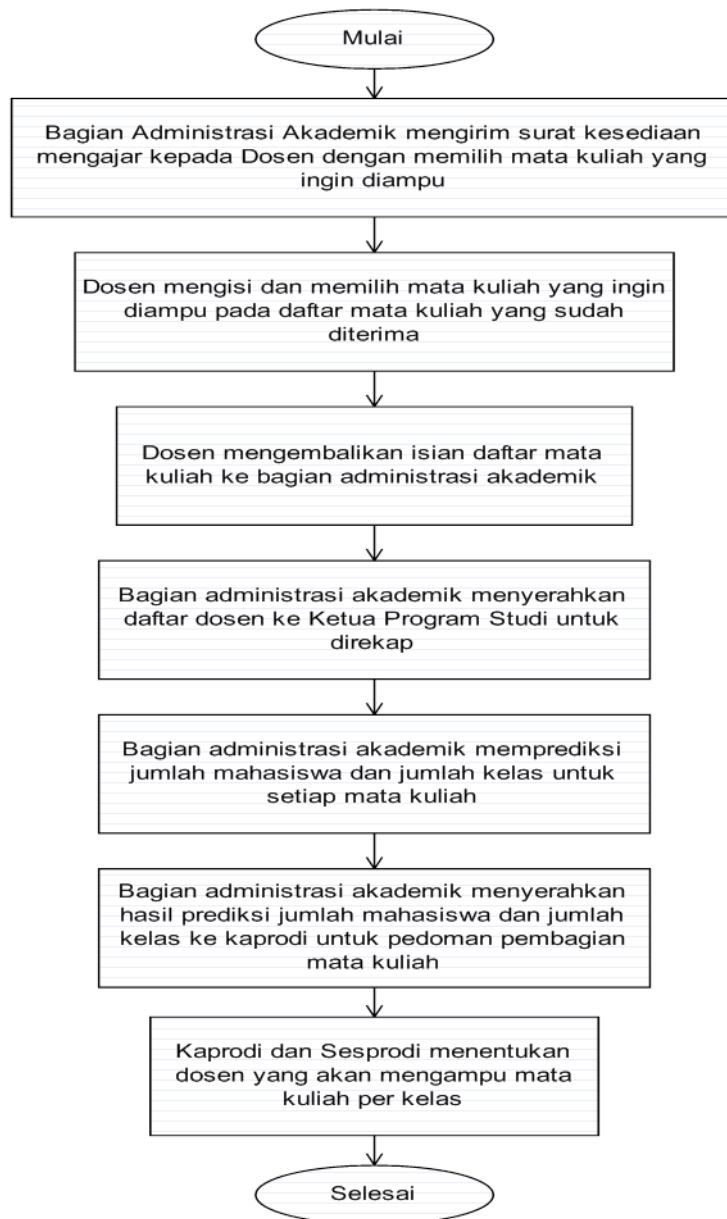
	<p>di ampu</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Dosen mengisi dan memilih Mata Kuliah yang ingin di ampu pada daftar Mata Kuliah yang sudah diterima c. Dosen mengembalikan isian daftar Mata Kuliah yang ingin di ampu ke bagian administrasi akademik d. Setelah semua dosen mengumpulkan, bagian administrasi akademik menyerahkan daftar Mata Kuliah tersebut kepada kaprodi untuk direkap e. Bagian administrasi akademik memprediksi jumlah mahasiswa yang akan mengambil Mata Kuliah dan jumlah kelas untuk tiap Mata Kuliah maksimal 40 mahasiswa f. Bagian administrasi akademik menyerahkan hasil prediksi jumlah mahasiswa dan kelas kepada Ketua Program Studi untuk pedoman pembagian Mata Kuliah tiap dosen g. Kaprodi dan Sesprodi menentukan dosen yang akan mengampu untuk tiap Mata Kuliah per kelas <p>2. Penyusunan Jadwal Perkuliahan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dua minggu sebelum perwalian mahasiswa, bagian administrasi akademik menyusun draf jadwal kuliah b. Penyusunan draf jadwal kuliah dilakukan maksimal 1 minggu c. Setelah draf jadwal jadi, bagian administrasi akademik menginput jadwal ke CBIS yang nantinya akan digunakan oleh mahasiswa memilih jadwal pada saat input KRP secara <i>on line</i>. (membutuhkan waktu 1 hari dengan simulasi input oleh mahasiswa sebagai percobaan) d. Penginputan jadwal kuliah di CBIS dilakukan secara bertahap tergantung hasil input Mata Kuliah oleh
--	---

	<p>mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Apabila Mata Kuliah yang ditawarkan pada CBIS sudah penuh, bagian administrasi akademik menginput lagi jadwal untuk kelas berikutnya dengan Mata Kuliah yang sama. f. Input Mata Kuliah di CBIS dilakukan sesuai waktu yang diberikan oleh UPN sekitar 10 hari g. Apabila waktu input Mata Kuliah sudah berakhir, bagian administrasi akademik merekap semua hasil input Mata Kuliah oleh mahasiswa untuk dievaluasi Mata Kuliah/kelas h. Bagian administrasi akademik mengumumkan Mata Kuliah yang ditutup kepada mahasiswa dan diminta untuk melakukan revisi input KRP (di Program Studi Teknik Industri dinamakan masa penetapan input KRP). Revisi input Mata Kuliah ini membutuhkan waktu 2 hari. i. Bagian administrasi akademik mencetak jadwal perkuliahan dari CBIS berdasarkan hasil input mahasiswa <p>3. Pengesahan Jadwal Perkuliahan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bagian administrasi akademik menyerahkan Jadwal yang telah dicetak tersebut kepada Ketua Program Studi untuk disahkan/ditandatangani b. Bagian administrasi akademik mengirimkan jadwal perkuliahan tersebut kepada dosen pengampu maksimal 3 hari sebelum perkuliahan dimulai c. Dalam pelaksanaan perkuliahan, dosen tidak boleh merubah jadwal kuliah yang sudah diterbitkan Dosen boleh merubah jadwal kuliah dengan syarat : <ul style="list-style-type: none"> 1) Ada kesepakatan dengan seluruh mahasiswa
--	---

	<p>2) Tersedia ruangan</p> <p>3) Disampaikan kepada bagian pengajaran (yang mengurus kuliah) paling lambat 1 hari sebelum kuliah</p>
--	--

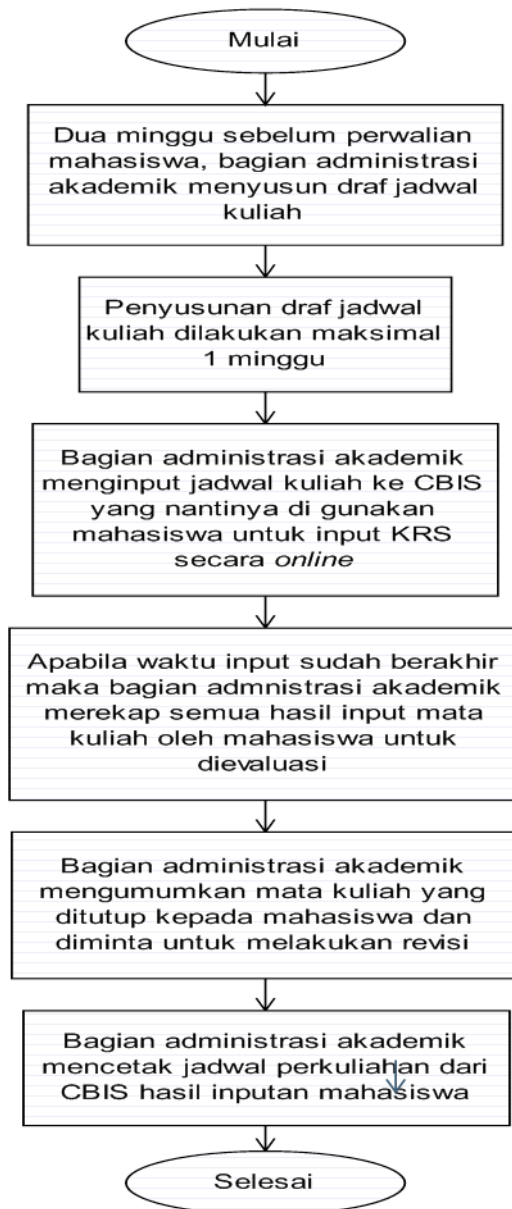
<p>Disahkan Oleh Ketua Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Dipersiapkan Oleh Kabag TU</p> <p>(.....)</p>
---	---	--

Berikut merupakan diagram alir dari Persiapan Penyusunan Jadwal Perkuliahan, dapat dilihat pada Gambar 4.3



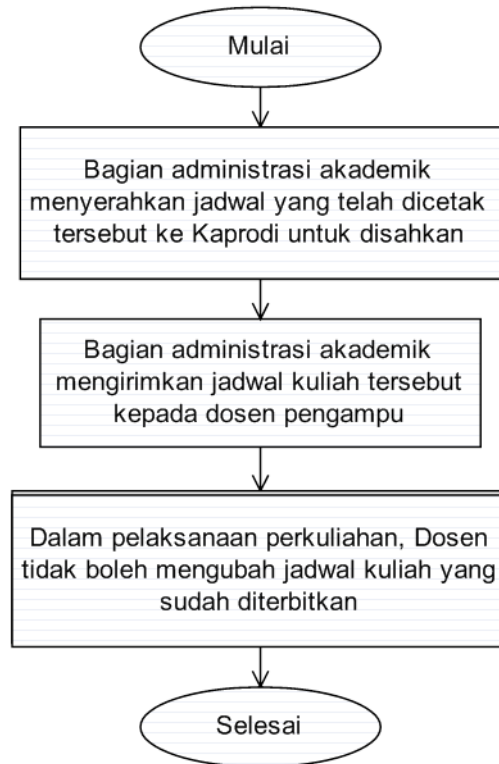
Gambar 4.3 Diagram Alir Persiapan Penyusunan Jadwal Perkuliahan

Berikut merupakan diagram alir dari Penyusunan Jadwal Perkuliahan, dapat dilihat pada Gambar 4.4




Gambat 4.4 Diagram Alir Penyusunan Jadwal Perkuliahan

Berikut merupakan diagram alir dari Pengesahan Jadwal Perkuliahan, dapat dilihat pada Gambar 4.5



Gambar 4.5 Diagram Alir Pengesahan Jadwal Perkuliahan

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">MANUAL PROSEDUR</p>

Nomor	MP/TI/LAB	LABORATORIUM
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Tujuan	Untuk mengaplikasikan beberapa teori yang telah didapatkan selama perkuliahan
Ruang Lingkup	Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Rapat Kerja Laboratorium Program Studi Teknik Industri yang telah ada 2. Peraturan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Teknik Industri
Penjelasan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laboratorium adalah tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan 2. Rapat Kerja Laboratorium (RKL) adalah rapat tahunan yang diikuti oleh seluruh asisten laboratorium Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta, Kepala Laboratorium, dan Koordinator Laboratorium untuk mengevaluasi jalannya praktikum sebelumnya dan menyusun aturan, deskripsi tugas, dan program kerja laboratorium pada periode selanjutnya
Rekaman Mutu	Laporan Rapat Kerja Laboratorium Program Studi Teknik Industri

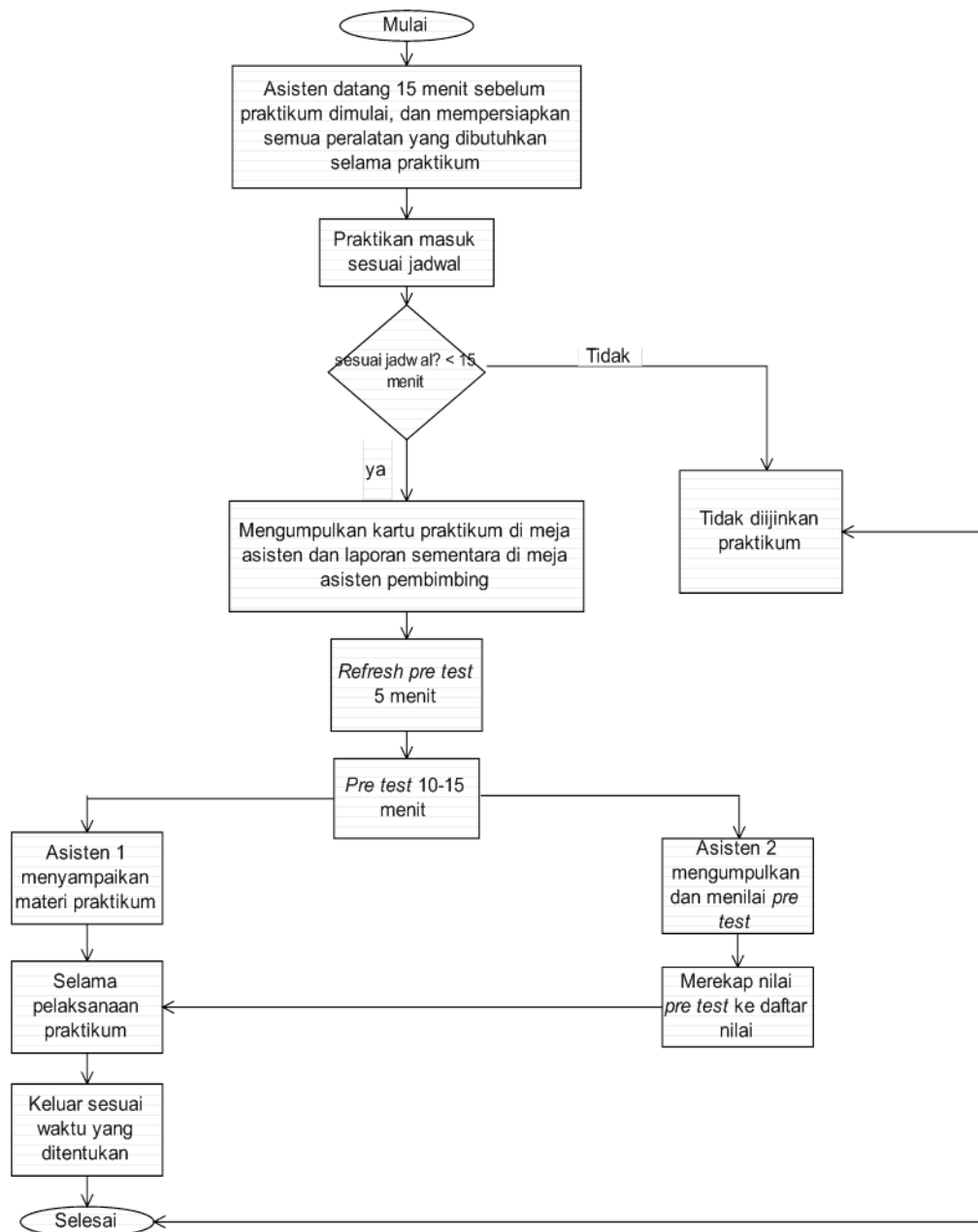
Sasaran Kinerja	Meningkatkan pengaplikasian pengetahuan teori industri
Uraian Prosedur	<p>1. Pelaksanaan Praktikum</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Asisten laboratorium harus datang 15 menit sebelum praktikum dimulai, dan langsung mempersiapkan semua kebutuhan yang dibutuhkan selama praktikum berjalan b. Praktikan masuk sesuai jadwal c. Jika praktikan datang tepat waktu langsung mengumpulkan kartu praktikum di meja asisten d. Jika praktikan datang lebih dari 15 menit, maka tidak diijinkan masuk e. Praktikan diberi waktu belajar sebelum <i>pretest</i> selama 5 menit f. Praktikan melakukan <i>pretest</i> 10-15 menit g. Mengumpulkan <i>pretest</i> h. Asisten 1 memberikan materi praktikum, sedangkan asisten 2 mengoreksi hasil <i>pretest</i> i. Asisten 2 merekap nilai hasil <i>pretest</i> ke daftar nilai praktikum j. Praktikum dilaksanakan selama pelaksanaan praktikum k. Keluar sesuai waktu yang telah ditentukan

Disahkan Oleh Ketua Prodi	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi	Dipersiapkan Oleh KALAB
(.....)	(.....)	(.....)

Untuk Manual Prosedur selanjutnya dapat dilihat pada Lampiran B


Berikut ini merupakan diagram alir dari Proses Praktikum, dapat dilihat pada

Gambar 4.6



Gambar 4.6 Diagram Alir Proses Praktikum

4.2.4 Instruksi Kerja Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">INSTRUKSI KERJA</p>

Nomor	IK/TI/01	PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

1. TUJUAN

Agar mahasiswa dapat memahami instruksi cara peminjaman buku di perpustakaan yang baik dan benar

2. PENANGGUNG JAWAB

Petugas Perpustakaan Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran”
Yogyakarta


3. LANGKAH KERJA

- a. Mahasiswa mengambil buku yang diperlukan di rak buku yang tersedia
- b. Mahasiswa melaporkan buku yang akan dipinjam untuk dicatat oleh petugas perpustakaan

Nomor	IK/II/01	PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- c. Mahasiswa menyerahkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) sebagai syarat peminjaman buku
- d. Mahasiswa diperbolehkan meminjam buku perpustakaan selama 3 (tiga) hari, jika melebihi waktu tersebut maka mahasiswa akan dikenakan denda

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">INSTRUKSI KERJA</p>

Nomor	IK/TI/04	PERMINTAAN TRANSKRIP NILAI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

1. TUJUAN

Untuk memudahkan mahasiswa dalam menentukan langkah – langkah dalam meminta transkrip nilai

2. PENANGGUNG JAWAB

Karyawan bagian Tata Usaha

3. LANGKAH KERJA

- a. Mahasiswa menulis Nama dan NIM di buku transkrip nilai yang ada di loket bagian Tata Usaha


Nomor	IK/II/04	PERMINTAAN TRANSKIP NILAI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- b. Mahasiswa diminta untuk menunggu selama 1 (satu) hari untuk memproses percetakan transkrip nilai
- c. Mahasiswa dapat mengambil transkrip nilai ke loket bagian Tata Usaha

Disahkan Oleh (.....)	Diperiksa Oleh (.....)	Dipersiapkan Oleh (.....)
------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

Untuk Instruksi Kerja selanjutnya dapat dilihat pada Lampiran C

4.2.5 Sasaran Mutu Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta

	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA
	SASARAN MUTU

Nomor	SM/TI/01	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/7	

No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
1.	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian	Menjadi acuan keunggulan mutu penyelenggaraan dan strategi program studi menuju masa depan yang lebih baik	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan dan dosen dalam menjalankan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus berpedoman dengan visi misi yang telah ditetapkan - Mahasiswa dalam melakukan tugas belajar, KKN, Kerja Praktek, Tugas Akhir dan kegiatan ekstrakurikuler harus berpedoman kepada visi misi 	<ul style="list-style-type: none"> - Akreditasi PS saat ini masih B (044/BAN-PT/Ak-XIII/S1/II/2011) - Kurangnya penerapan visi, misi, dan tujuan dalam setiap kegiatan PS 	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat meningkatkan akreditasi PS menjadi lebih baik - Peningkatan peran PS dalam menonjolkan diri di Perguruan Tinggi Indonesia

No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
			- Tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya mendukung pencapaian visi misi yang telah ditetapkan		
2.	Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu	Menjadikan program studi sebagai kesatuan yang terintegrasi sebagai kunci penting bagi keberhasilan program dalam menjalankan misi pokoknya: pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.	Mengarahkan semua unsur dalam PS dengan mengikuti nilai, norma, etika dan budaya organisasi yang disepakati bersama.	<ul style="list-style-type: none"> - PS memiliki perencanaan program jangka panjang yang diturunkan dari visi, misi, sasaran dan tujuan PS serta melakukan monitoring pelaksanaannya untuk perbaikan di masa datang. - PS telah menerapkan sistem pengendalian dan peningkatan mutu akademik secara terintegrasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan sosialisasi penjaminan mutu agar dapat meningkatkan kerjasama semua pihak dalam upaya perbaikan mutu PS. - Peningkatan konsistensi dalam melaksanakan sistem penjaminan mutu
3.	Mahasiswa dan Lulusan	Dapat menghasilkan input mahasiswa dan lulusan yang bermutu	- Program Studi ikut aktif berpartisipasi dalam perekrutan calon mahasiswa baru dengan mengusulkan daya tampung dan mutu input kepada institusi	<ul style="list-style-type: none"> - Rata – rata IPK mahasiswa satu tahun terakhir yaitu 2,94 - Dalam tiga tahun terakhir mahasiswa meraih 15 prestasi di bidang akademik dan non 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan rata – rata Indeks Prestasi Kumulatif mahasiswa menjadi 3,15 - Meningkatkan prestasi mahasiswa di bidang akademik dan non

No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
			<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelayanan kemahasiswaan dan pengembangan minat dan bakat berupa akses kepada fasilitas kegiatan mahasiswa, layanan kesehatan dan kegiatan ekstrakurikuler - Menyiapkan pembekalan pengembangan <i>entrepreneurship</i>, pengembangan karir, magang dan rekrutmen kerja 	<ul style="list-style-type: none"> - Rata – rata waktu tunggu lulusan untuk memperoleh pekerjaan yang pertama yaitu 6 bulan - Persentase lulusan yang bekerja di bidang keahliannya yaitu 77% 	<ul style="list-style-type: none"> - Menargetkan 3 bulan rata – rata waktu tunggu lulusan memperoleh pekerjaan pertama - Meningkatkan persentase lulusan yang bekerja di bidang ahlinya menjadi 85%
4.	Sumber Daya Manusia	Untuk meningkatkan penjaminan mutu Program Studi	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan sistem seleksi dan pengembangan dosen dan tenaga kerja - Monitoring dan evaluasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Dari data yang ada di PS terdapat dua orang dosen yang memiliki gelar S3 - Jumlah dosen tetap di PS ada 18 orang dengan jabatan 4 lektor kepala, 6 lektor, 7 asisten ahli, dan 1 tenaga pengajar 	<ul style="list-style-type: none"> - Upaya peningkatan pendidikan para dosen untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi - Penambahan tenaga pengajar dibutuhkan agar setiap dosen mempunyai jam kerja yang sesuai dengan aturan yang ada


No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
5.	Kurikulum, Pembelajaran, Suasana Akademik	Untuk mendukung pencapaian kompetensi lulusan dan memberikan keleluasaan pada mahasiswa untuk memperluas wawasan dan memperdalam keahlian sesuai dengan minatnya	- Pengembangan kurikulum PS menitikberatkan pada penekanan <i>student based learning</i> yaitu pola pembelajaran bertumpu pada mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - PS Teknik Industri menerapkan <i>Student-Based-Learning</i> dimana mahasiswa berperan aktif pada saat proses pembelajaran - Beban SKS yang ditempuh mahasiswa sampai dengan lulus yaitu 144 SKS - 5 mata kuliah pilihan dari 25 mata kuliah yang ditawarkan dengan bobot masing-masing 2 SKS - Rata-rata banyaknya mahasiswa per dua dosen pembimbing tugas akhir (TA) 12 mahasiswa/2 dosen pembimbing TA (mahasiswa dibimbing 2 dosen pembimbing) - Rata-rata lama penyelesaian tugas akhir/skripsi pada tiga tahun terakhir : 6,44 bulan. (Menurut kurikulum tugas akhir direncanakan 2 semester). 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan keaktifan mahasiswa dalam proses pembelajaran - Menambah jumlah dosen pembimbing untuk tugas akhir agar dosen tidak membimbing mahasiswa terlalu banyak - Meningkatkan rata – rata lama penyelesaian tugas akhir menjadi 5 bulan

No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
6.	Pembiayaan, sarana dan prasarana serta sistem informasi	Untuk menjamin peningkatan penyelenggaraan mutu program akademik	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem alokasi dana bersifat terpusat di Universitas, Pengalokasian dilakukan dengan mekanisme usulan dari PS. Untuk penyusunan anggaran dimulai dari rencana kegiatan dan usulan anggaran dari PS melalui rapat. - Tersedianya sarana dan prasarana yang ada, baik berupa ruangan, perpustakaan, laboratorium dan kelengkapan meja kursi, komputer dan fasilitas internet, serta CBIS maka dapat dikatakan sudah memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. - Sistem informasi yang dimiliki oleh PS yang terintegrasi dengan sistem informasi Universitas dapat diakses oleh dosen, karyawan, mahasiswa dan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan dana untuk kegiatan penelitian dalam tiga tahun terakhir kurang lebih sebesar Rp 900 juta - Prasarana yang ada milik sendiri dan sudah terawat - Total ketersediaan buku teks, karya ilmiah, dan jurnal, termasuk juga dalam bentuk CD-ROM dan media lainnya di Perpustakaan 2330 buah - PS telah menyediakan berbagai media informasi dan media fasilitas pendukung guna menunjang proses pembelajaran mahasiswa, diantaranya dengan menyediakan 5 unit laptop dan 15 unit LCD - Sistem informasi yang dikembangkan untuk mendukung proses pembelajaran di PS mencakup sistem informasi akademik CBIS (<i>Computer Based Information System</i>), <i>e-learning</i> maupun <i>e-library</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak kegiatan penelitian agar dana yang ada dapat digunakan dengan sebaik mungkin - Meningkatkan jumlah koleksi buku di Perpustakaan - Menambah jumlah media fasilitas seperti penambahan 5 laptop dan 5 unit LCD - <i>Mengupdate</i> informasi yang ada di CBIS agar mahasiswa dapat cepat menerima informasi dimana saja mereka berada - Menyediakan <i>auto broadcast sms</i> kepada mahasiswa agar mahasiswa cepat mendapat informasi

No	Standar	Tujuan	Indikator	<i>Baseline</i>	Target
			masyarakat umum sesuai dengan kebutuhan dan otoritas masing-masing.	<p>yang dapat diakses oleh pimpinan, dosen maupun mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistem Auto Admin yang dapat diakses melalui jaringan intranet untuk pelayanan administrasi mahasiswa seperti pembuatan surat pengantar KP/Skripsi, surat penunjukan dosen pembimbing, pengajuan proposal, pendaftaran seminar KP, pendaftaran seminar ta-1, pendaftaran seminar ta-2 (pendadaran) dll. - Jaringan internet yang tersedia dapat diakses baik secara kabel maupun wifi diseluruh ruangan dan area PS dengan bandwidth mencapai 1 Mbps yang mendukung aksesibilitas informasi akademik maupun materi kuliah tambahan yang dapat mendukung proses pembelajaran mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah kecepatan bandwidth menjadi 2 atau 3 Mbps

No	Standar	Tujuan	Indikator	Baseline	Target
7.	Pengabdian kepada Masyarakat	Perwujudan kontribusi kepakaran, kegiatan pemanfaatan hasil pendidikan, dan/atau penelitian dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni, dalam upaya memenuhi permintaan atau memprakarsai peningkatan kualitas hidup masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Meluaskan wawasan ilmiah, kreativitas dan minat para dosen secara aktif mencari kesempatan berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah, seperti mengikuti seminar akademik dan/atau profesional yang diadakan oleh organisasi/badan tingkat nasional dan internasional. - Pelatihan dan penataran, metode penelitian dan penulisan ilmiah - Mengupayakan bahan bacaan yang relevan yang terkait dengan masalah teknik industri. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 49 mahasiswa yang terlibat dalam penelitian dosen dalam tiga tahun terakhir - Terdapat 100 buah karya ilmiah dalam tiga tahun terakhir oleh dosen tetap sesuai dengan bidang keahliannya - Terdapat 33 instansi dalam negeri dan 10 instansi luar negeri yang menjalin hubungan dengan PS dalam tiga tahun terakhir 	<ul style="list-style-type: none"> - Lebih melibatkan mahasiswa dalam membantu penelitian dosen - Meningkatkan jumlah karya ilmiah oleh dosen tetap sesuai dengan bidang ahlinya - Memperbanyak kerjasama dengan instansi lain baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri

4.2.6 Rekaman Mutu Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">REKAMAN MUTU</p>


Nomor	RM/TI/01	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

No.	Rekaman Mutu	Lampiran
1.	Jumlah mahasiswa Teknik Industri reguler pada lima tahun terakhir sebanyak 476 mahasiswa	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 3 Kemahasiswaan dan Lulusan pada sub sub bab 3.1.1
2.	Pencapaian prestasi mahasiswa sebanyak 15 prestasi dalam tiga tahun terakhir yaitu 2 prestasi lokal, 9 prestasi nasional, dan 4 prestasi internasional	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 3 Kemahasiswaan dan Lulusan pada sub sub bab 3.1.3
3.	Data dosen tetap dengan bidang keahliannya sesuai dengan PS	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 4 Sumber Daya Manusia pada sub bab 4.3
4.	Kegiatan tenaga ahli sebagai pembicara dalam seminar dari luar PS	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 4 Sumber Daya Manusia pada sub bab 4.5
5.	Kegiatan dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan PS dalam seminar ilmiah/lokakarya/penataran/workshop/pagelaran/pameran/peragaan	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 4 Sumber Daya Manusia pada sub sub bab 4.5.3

No.	Rekaman Mutu	Lampiran
6.	Pencapaian prestasi/reputasi dosen PS (misalnya prestasi dalam pendidikan, penelitian dan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat)	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 4 Sumber Daya Manusia pada sub sub bab 4.5.4
7.	Data peninjauan kurikulum dalam 5 tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 5 Kurikulum, Pembelajaran dan Suasana Akademik pada sub bab 5.2
8.	Data upaya perbaikan pembelajaran	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 5 Kurikulum, Pembelajaran dan Suasana Akademik pada sub bab 5.6
9.	Data perolehan dan alokasi dana dalam tiga tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 6 Pembiayaan, sarana prasaran, dan sistem informasi pada sub bab 6.2
10.	Data dana untuk kegiatan penelitian pada tiga tahun terakhir yang melibatkan dosen yang bidang keahliannya sesuai dengan PS	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 6 Pembiayaan, sarana prasaran, dan sistem informasi pada sub sub bab 6.2.2
11.	Data dana yang diperoleh dari/untuk kegiatan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat pada tiga tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 6 Pembiayaan, sarana prasaran, dan sistem informasi pada sub sub bab 6.2.3
12.	Data prasarana (kantor, ruang kelas, ruang laboratorium, studio, ruang perpustakaan, dsb. kecuali ruang dosen) yang dipergunakan PS Teknik Industri dalam proses belajar mengajar	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 6 Pembiayaan, sarana prasaran, dan sistem informasi pada sub sub bab 6.3.2
13.	Data jurnal yang tersedia/yang diterima secara teratur (lengkap), terbitan 3 tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 6 Pembiayaan, sarana prasaran, dan sistem informasi pada sub sub bab 6.4.1
14.	Daftar Mahasiswa yang dilibatkan dalam penelitian dosen dalam tiga tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 7 Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama pada sub bab 7.1.2
15.	Data judul artikel ilmiah/karya ilmiah/karya seni/buku yang dihasilkan selama tiga tahun terakhir oleh dosen	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 7 Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama pada

No.	Rekaman Mutu	Lampiran
16.	Data jumlah kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat yang sesuai dengan bidang keilmuan PS selama tiga tahun terakhir yang dilakukan oleh dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan PS	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 7 Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama pada sub bab 7.2
17.	Data kegiatan kerjasama dengan Instansi Lain yang terkait PS dalam tiga tahun terakhir	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 7 Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama pada sub bab 7.3
18.	Data instansi luar negeri yang menjalin kerjasama yang terkait dengan PS dalam tiga tahun terakhir.	Data borang Teknik Industri UPNVYK di standar 7 Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dan Kerjasama pada sub sub bab 7.3.2
19.	Kurangnya jurnal internasional serta koleksi buku tentang Teknik Industri	Hasil analisis dari kuisisioner kepuasan mahasiswa pada layanan Perpustakaan
20.	Belum adanya Sistem Informasi Perpustakaan yang memudahkan mahasiswa mencari jurnal dan skripsi, serta masih kurangnya koleksi buku perpustakaan seperti buku tentang teknik industri dan jurnal internasional	Hasil analisis dari kuisisioner kepuasan mahasiswa pada layanan Perpustakaan

Untuk semua data rekaman mutu yang ada terlampir pada Borang Akreditasi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta serta untuk data rekaman mutu hasil analisis kuisisioner kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada skripsi ini.

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN</p>

Nomor	TP/TI/01	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

No.	Data Mutu	Tindakan
1.	Banyaknya mahasiswa yang lulus tidak tepat waktu	PS dapat memberi denda kepada mahasiswa yang belum lulus dalam waktu 5 tahun
2.	Kelambatan karyawan menanggapi keluhan mahasiswa pada saat pengisian KRS	Karyawan dapat memaksimalkan kuota kelas pada awal pengisian KRS
3.	Rata-rata pemberian nilai dari Dosen cukup sulit	Dosen dapat melakukan transparansi nilai sehingga mahasiswa dapat melihat rincian nilai secara langsung
4.	Perlu dilakukan renovasi ruangan kelas	Dapat melakukan pengecatan ulang serta merubah tampilan tempat duduk mahasiswa
5.	Kurang luasnya area WiFi	PS dapat menambahkan ruang lingkup WiFi PS agar mahasiswa dapat mengakses internet di setiap lingkungan Prodi serta dapat menambah kecepatan internet menjadi 2 Mbps
6.	Kurang luasnya ruang Perpustakaan	Prodi dapat mengganti ruangan Perpustakaan dengan ruangan yang lebih besar mengingat Perpustakaan didomisili oleh 2 Prodi

No.	Data Mutu	Tindakan
7.	Belum adanya Sistem Informasi Perpustakaan	Perpustakaan sebaiknya mempunyai komputer agar mahasiswa dapat mencari buku atau jurnal secara mandiri
8.	Koleksi buku Teknik Industri dan jurnal internasional belum lengkap	Perpustakaan dapat menambah koleksi buku dan jurnal internasional agar mahasiswa dapat menambah wawasan tentang teknik industri
9.	Disiplin waktu untuk karyawan Perpustakaan	Karyawan dapat membuat <i>shift</i> untuk menjaga ruang Perpustakaan
10.	Tidak ada penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada karyawan Perpustakaan	Karyawan Perpustakaan dapat lebih ramah dalam melayani mahasiswa agar mahasiswa nyaman berada di dalam Perpustakaan
11.	Fungsi Himpunan Mahasiswa Jurusan tidak berjalan dengan baik	PS bisa saling berkoordinasi dengan himpunan mahasiswa jurusan agar fungsi himpunan kembali berjalan dengan baik
12.	Belum adanya Pusat Pengembangan Karir di UPN	PS bisa lebih intensif dalam memberikan informasi lowongan pekerjaan kepada lulusan seperti adanya <i>auto sms</i> atau bisa di <i>update</i> di Portal Program Studi agar waktu tunggu lulusan dalam mencari kerja bisa dipersingkat

(Sumber : Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Teknik Industri)

4.2.7 Hasil rekapitan kuisisioner

Berikut merupakan hasil rekapitan jawaban kuisisioner yang diberikan kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Rekapitan Kuisisioner

No	Aspek Penilaian	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	1	1	-	5	22	3	-
2		2	-	2	12	16	-
3		3	-	2	9	19	-
4		4	-	4	16	8	2
5		5	-	3	17	9	1
6	2	1	-	-	11	18	1
7		2	-	5	23	2	-
8		3	-	7	19	4	-
9		4	-	5	20	3	2
10		5	-	3	15	10	2
11	3	1	-	6	8	16	-
12		2	-	-	1	27	2
13		3	-	14	12	4	-
14	4	1	-	4	6	17	3
15		2	-	10	20	-	-
16		3	-	-	3	26	1
17		4	-	9	6	15	-
18		5	-	5	2	22	1
19		6	-	-	3	21	6
20		7	-	3	7	20	-
21	5	1	-	2	17	9	2
22		2	-	2	9	16	3
23		3	-	13	12	5	-
24		4	-	12	21	7	-
25		5	-	-	14	16	-
26	6	1	-	2	7	20	1
27		2	1	3	11	15	-
28		3	-	-	22	6	2
29	7	1	-	2	18	10	-
30		2	-	3	20	7	-
31		3	2	16	12	6	-

Tabel 4.1 Hasil Rekapitan Kuisisioner (Lanjutan)

No	Aspek Penilaian	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
32	7	4	-	8	10	22	-
Total			3	150	405	399	29

Dari data rekapitan kuisisioner diatas dapat dilihat bahwa masih banyak mahasiswa yang menilai bahwa Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta memiliki pelayanan kualitas yang kurang baik. Untuk itu, perlu dilakukannya tindakan perbaikan dan pencegahan agar kualitas yang ada di Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta. Berikut merupakan contoh tindakan perbaikan dan pencegahan yang dapat dilakukan oleh Program Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta :

1. Sistem Kartu Rencana Studi (KRS)

Sistem Kartu Rencana Studi merupakan sistem informasi *online* yang dapat memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi terbaru di PS. Pada tampilan sistem KRS sendiri banyak dari mahasiswa yang mengatakan bahwa tampilannya kurang menarik, dari mahasiswa sendiri mengusulkan untuk mengubah tampilannya agar dibuat lebih menarik. Untuk kecepatan menanggapi keluhan pada saat pengisian kelas karyawan terkesan lambat maka dari itu mahasiswa menyarankan agar di awal pengisian KRS kuota kelas di maksimalkan. Program Studi Teknik Industri melakukan *reset* PIN CBIS pada tiap semester, hal ini banyak menyebabkan pro dan kontra antar mahasiswa.

Diantara mereka banyak yang kontra karena menganggap bahwa melakukan *reset* PIN CBIS tiap semester merepotkan tetapi sebagian mahasiswa ada yang setuju dengan hal ini karena melihat perlunya perwalian sebelum semester baru dimulai. Untuk itu lebih baik jika *reset* PIN CBIS dilakukan sekali setahun namun tetap mengadakan perwalian tiap semester. Secara keseluruhan sangat perlu dilakukan perubahan Sistem KRS agar menjadikan Program Studi Teknik Industri yang lebih bermutu.

2. Proses Belajar Mengajar

Proses belajar mengajar merupakan hal utama yang menjadi acuan untuk menjadikan kualitas mahasiswa menjadi lebih baik. Untuk proses belajar mengajar di Program Studi Teknik Industri cukup baik namun dari beberapa data yang ada sesuai hasil kuisisioner penyampaian materi yang dilakukan oleh dosen masih banyak yang belum jelas dikarenakan suara dosen kurang lantang dalam menyampaikan materi sehingga tidak terdengar ke bagian belakang, untuk itu dosen dapat menyampaikan materi dengan cara mengitari ruangan kelas sehingga mahasiswa yang berada pada bagian belakang dapat memahami materi yang disampaikan. Untuk komunikasi antara dosen dengan mahasiswa dapat dieratkan lagi dengan cara melibatkan mahasiswa dalam melakukan penelitian atau karya ilmiah. Untuk pemberian nilai dari dosen menurut hasil kuisisioner rata-rata mengatakan cukup sulit, beberapa diantaranya memberikan saran dengan melakukan transparansi nilai agar

mahasiswa dapat mengetahui rincian nilai yang telah diperoleh selama satu semester.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting adanya untuk menunjang kenyamanan *stakeholder* berada di lingkungan Program Studi Teknik Industri. Untuk sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Teknik Industri masih kurang memadai, pada ruangan kelas dapat dilakukan pengecatan ulang karena banyaknya coretan-coretan pada dinding kelas yang dapat merusak keindahan ruangan kelas, penambahan jam dinding pada setiap kelas, serta pendingin ruangan yang sering mati membuat mahasiswa tidak nyaman pada saat melakukan proses belajar. Untuk sarana dan prasarana lainnya seperti mushola PS dapat menambahkan rak sepatu untuk mahasiswa yang akan beribadah. Kemudian untuk sarana *hotspot* di Program Studi Teknik Industri sering mendapat kritikan dari mahasiswa karena keterbatasan area untuk menggunakan WiFi serta kecepatan internet tidak seperti yang diharapkan, maka sebaiknya Program Studi Teknik Industri menambahkan kecepatan internet dari 1 Mbps menjadi 2 atau 3 Mbps serta memperluas area internet agar semua mahasiswa mudah untuk mengakses internet di seluruh wilayah Program Studi Teknik Industri.

4. Perpustakaan

Perpustakaan Program Studi Teknik Industri terdapat di kampus II Babarsari bergabung dengan perpustakaan Program Studi Teknik Informatika yang

mana pengelolaannya menjadi satu. Perpustakaan ini mempunyai luas area yang tidak begitu luas serta kurangnya sarana dan prasarana seperti meja dan kursi mengingat perpustakaan ini menampung dua Program Studi. Oleh karena itu, dari hasil kuisioner memberi saran untuk dapat menggunakan ruangan yang lebih besar agar mahasiswa lebih leluasa di perpustakaan. Sebaiknya ruang perpustakaan dilakukan penyekatan ruang, hal ini bertujuan agar mahasiswa lebih fous untuk belajar. Penyekatan meliputi ruang khusus untuk dokumen tugas akhir dan kerja praktek, ruang untuk membaca buku, serta ruang khusus untuk berdiskusi. Selain itu, ruang perpustakaan diperlukan teknologi *barcodei* untuk mengetahui jumlah pengunjung perpustakaan setiap harinya. Perpustakaan teknik industri perlu dilakukan penambahan koleksi buku termasuk jurnal internasional dikarenakan saat ini koleksi buku dan jurnal internasional sangat minim sehingga mahasiswa kesulitan untuk mencari referensi. Selain itu, perlu dilakukan sistem informasi perpustakaan menggunakan komputer untuk memudahkan mahasiswa mengakses dan mencari tahu karya ilmiah serta koleksi buku dikarenakan pegawai perpustakaan kurang mengetahui jenis buku yang berada di perpustakaan. Untuk pelayanan perpustakaan perlu diterapkan disiplin waktu untuk karyawan karena sering terjadi keterlambatan kedatangan karyawan dan waktu selesai berkunjung terlalu cepat dari waktu yang dijadwalkan. Selain itu, perlu diterapkan senyum sapa salam serta kecekatan dalam melayani mahasiswa oleh karyawan perpustakaan yang selama ini belum diterapkan.

5. Laboratorium

Laboratorium merupakan tempat berlangsungnya kegiatan praktikum dalam menerapkan teori yang telah didapatkan di ruang kelas. Kondisi fisik laboratorium saat ini perlu dilakukan adanya perbaikan seperti perbaikan pendingin ruangan, proyektor, meja dan kursi, dll. Selain itu, perlu ditambahkan fasilitas laboratorium seperti peralatan penunjang praktikum dan referensi materi penunjang praktikum. Dalam penyampaian materi yang disampaikan oleh asisten laboratorium dirasa cukup baik dikarenakan penyampaian materi cukup jelas dan tujuan praktikum dapat tersampaikan kepada praktikan. Aslab selalu membantu jika terdapat praktikan yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan praktikum yang dijadwalkan pada kegiatan asistensi dimana praktikan dapat konsultasi mengenai kesulitan yang dialami.

6. Himpunan Mahasiswa Program Studi

Himpunan Mahasiswa Program Studi merupakan suatu organisasi yang berfungsi sebagai wadah aspirasi mahasiswa teknik industri dalam mengembangkan ide dan kreatifitas. Fungsi himpunan mahasiswa program studi cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya program kerja himpunan mahasiswa jurusan yang telah mengenalkan teknik industri kepada lingkungan luar seperti seminar nasional, lomba antar mahasiswa maupun pelajar di Yogyakarta, namun untuk beberapa fungsi yang lain belum dapat tersampaikan dan perlu adanya koordinasi yang baik antara pihak program

studi dengan himpunan. Dengan adanya himpunan mahasiswa jurusan bakat dan kreatifitas mahasiswa dapat tersalurkan dengan baik seperti adanya komunitas futsal, IPC, basket, dll. Program kerja himpunan belum terlaksana dengan baik dikarenakan perlu adanya koordinasi yang baik antara pihak program studi dengan himpunan mahasiswa program studi agar dapat meningkatkan kualitas himpunan.

7. Kerja Praktek dan Tugas Akhir

Kerja Praktek dan Tugas Akhir merupakan karya ilmiah yang disusun oleh mahasiswa sebagai persyaratan dalam menyelesaikan masa studi. Dalam menyusun laporan kerja praktek dan tugas akhir sering mengalami kesulitan seperti menentukan judul dan tempat penelitian. Sebaiknya dosen pembimbing perlu mengarahkan mahasiswa untuk menentukan judul dan tempat agar sesuai dengan yang diharapkan oleh dosen pembimbing. Dalam proses membimbing mahasiswa dosen pembimbing telah melakukan pekerjaannya dengan baik, hal ini dapat dilihat ketika proses penyusunan laporan, dosen pembimbing mampu membantu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami mahasiswa.

Untuk saat ini, perlu dibentuk *Career Development Center* di UPN agar dapat membantu mahasiswa dalam mendapatkan informasi seputar lowongan pekerjaan serta memberikan wawasan kepada mahasiswa dalam dunia kerja.

4.3 Analisis Hasil

Analisis hasil dari rancangan dokumen ini adalah :

1. Pedoman Mutu

Pedoman mutu ini mencakup delapan dokumen yang mengacu kepada delapan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dokumen ini sangat penting untuk Program Studi jika ingin melakukan ke tahap selanjutnya. Dokumen ini berisikan tentang bagaimana manajemen puncak dapat mengatur semua langkah–langkah yang akan dilakukan untuk mencapai mutu Program Studi yang lebih baik.

2. Manual Prosedur

Pada dokumen ini berisikan tujuan, pengertian serta Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan Program Studi pada setiap bagian yang ada, dokumen ini juga merupakan salah satu bagian dari persyaratan dokumen ISO 9001:2008.

3. Instruksi Kerja

Dokumen ini berisikan tahap–tahap untuk melakukan suatu aktifitas yang ada di Program Studi Teknik Industri, dokumen ini dapat memudahkan *stakeholder* dalam menjalankan suatu kegiatan.

4. Sasaran Mutu

Dokumen ini berisikan target–target yang akan dicapai oleh Program Studi Teknik Industri agar menjadi lebih baik, dokumen ini mengacu kepada tujuh standar yang ada pada borang Teknik Industri dengan *baseline* yang telah ada

kemudian menetapkan beberapa target agar Teknik Industri dapat menjadi Program Studi yang lebih unggul dari PS lainnya.

5. Rekaman Mutu

Dokumen ini berisikan bukti–bukti fisik yang ada di Program Studi Teknik Industri.

Untuk analisis hasil pada kuisioner kepuasan mahasiswa didapatkan hasil bahwa masih banyak mahasiswa yang tidak puas akan pelayanan kualitas di Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta baik akademik maupun non akademik. Hal itu dikarenakan, pertama pada sistem *input* KRS masih banyak terdapat ketidakefisienan dalam prosesnya diantaranya yaitu peresetan PiN CBIS, jadwal kuliah yang bertabrakan serta sedikitnya kelas yang dibuka untuk mata kuliah tertentu.

Kedua, pada proses belajar mengajar masih banyak terdapat kekurangan pelayanan kualitas diantaranya interaksi antara dosen dan mahasiswa masih kurang komunikatif, cara dosen menyampaikan materi masih belum sesuai, penjabaran nilai dari dosen terkadang tidak transparan. serta masih ada beberapa dosen yang sering tidak tepat waktu datang ke kelas.

Ketiga, untuk sarana dan prasarana keluhan mahasiswa diantaranya masih banyak fasilitas yang belum lengkapnya seperti fasilitas tiap kelas AC, jam dinding, proyektor, serta keterbatasan mahasiswa dalam menggunakan hotspot di kampus.

Keempat, untuk pelayanan perpustakaan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya jam kunjung perpustakaan yang singkat, tidak adanya indeks katalog untuk semua judul buku, tidak tersedianya sistem informasi berupa komputer untuk memudahkan mahasiswa, pencatatan peminjaman buku yang masih manual, koleksi buku dan jurnal masih belum lengkap, serta ketidakramahan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa.

Kelima, pada laboratorium juga masih terdapat banyak kekurangan seperti kurangnya ruangan laboratorium untuk pelaksanaan praktikum, masih ada beberapa asisten laboratorium yang belum berkompeten, kurangnya fasilitas laboratorium untuk proses pelaksanaan praktikum.

Keenam, untuk himpunan mahasiswa program studi masih banyak kekurangan seperti fasilitas di ruangan himpunan belum lengkap, kurangnya koordinasi antara pihak Program Studi dengan pihak himpunan.

Ketujuh, untuk Kerja Praktek dan Tugas Akhir sulitnya dalam meminta perijinan surat pengantar ke perusahaan, kurangnya kerjasama antara pihak program studi dengan beberapa perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini merupakan tahap awal dari Perancangan Sistem Penjaminan Mutu berbasis ISO 9001:2008 yang berupa penyusunan dokumen-dokumen penting untuk memenuhi persyaratan agar mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Dokumen tersebut yaitu:

1. Pedoman Mutu

Dokumen ini berisikan delapan persyaratan/klausul dari ISO 9001:2008 yang harus dipenuhi oleh Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta yang terdiri dari Ruang Lingkup, Acuan Standar, Istilah dan Definisi, Sistem Manajemen Mutu, Tanggungjawab Manajemen, Manajemen Sumberdaya, Realisasi Produk, Pengukuran Analisis dan Peningkatan.

2. Manual Prosedur

Dokumen ini berisikan tujuan, pengertian, serta Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta seperti Standar Operasional Laboratorium, Standar Operasional Prosedur Penyusunan Jadwal Perkuliahan, Standar Operasional Prosedur Audit Internal, dll.

3. Instruksi Kerja

Dokumen ini berisikan tahap-tahap untuk melakukan suatu kegiatan di Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta agar dapat memudahkan *stakeholder* dalam menjalankan suatu kegiatan, seperti instruksi untuk melakukan peminjaman buku di Perpustakaan, instruksi untuk permintaan transkrip nilai, instruksi untuk melakukan perubahan PIN CBIS, dll.

4. Sasaran Mutu

Dokumen ini berisikan contoh target-target yang bisa dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta mengacu kepada tujuh standar yang ada pada borang Teknik Industri dengan *baseline* yang telah ada agar menjadi Program Studi yang lebih baik dan berkualitas.

5. Rekaman Mutu

Dokumen ini berisikan beberapa bukti-bukti fisik mutu yang telah didapatkan oleh Program Studi Teknik Industri. Bukti fisik ini dapat dilihat di borang akreditasi Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan kepada Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta adalah :

1. Penelitian ini merupakan sebuah usulan rancangan awal dari Penerapan SMM ISO 9001:2008 maka hendaknya ada tindak lanjut dari Program Studi Teknik Industri atau penelitian lanjutan yang sama guna penyempurnaan.
2. Agar dapat memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 maka Program Studi Teknik Industri perlu melakukan perbaikan-perbaikan yang signifikan serta merubah pola budaya kerja menuju pola budaya kerja SMM yang mengacu pada prosedur-prosedur dan klausul ISO 9001:2008.
3. Untuk dapat tetap mendapatkan pengakuan dari SMM ISO 9001:2008 maka Program Studi Teknik Industri hendaknya melakukan evaluasi dan pembenahan minimal setiap 6 bulan sekali dan siap melakukan revisi ulang jika ada perubahan revisi dari SMM ISO 9001:2008.

DAFTAR PUSTAKA

- Albani, Aldi., 2013. *Teori Kualitas Mutu*.
<http://aldialbani.blogspot.com/2013/01/teori-kualitasmutu.html>
 diakses pada tanggal 14 Juni 2015
- Anonim., 2012. *Sistem Manajemen Mutu*.
<http://pengertianmanagement.blogspot.com/2012/10/sistem-manajemen-mutu-quality.html>
 diakses pada tanggal 17 juni 2015
- Anonim., 2009. *International Organization for Standardization*.
<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/iso-international-organization-for.html>
 diakses tgl 18 juni 2015
- Anonim., 2009. *Konsep PDCA (Plan-Do-Check-Action)*.
<https://sites.google.com/site/kelolakualitas/PDCA>
 diakses tgl 9 agustus 2015
- Crosby, Phillips., 1979. *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*.
 New York: McGraw Hill.
- Deming, W. Edward., 1982. *Lectures On Statistical Control Of Quality*. Japan:
 Nippon Kagaku Gijutsu Remmei.
- Gaspersz, Vincent., 2001. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*,
 Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- ICA., 2008. *Amandemen ISO 9001:2008*. Jakarta.
- ISO/TC176/SC 2/ N 434., 2000. *ISO 9001:2000 Quality Management System Requirements*, ISO. Switzerland.
- Koesalamwardi, H., 2001. *ISO 9001 :2000 edisi terjemahan bahasa Indonesia*.
 Jakarta: PE.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Sallis, Edward., 2008. *Total Quality Management In Education; Manajemen Mutu Pendidikan*, (Penerjemah: Ahma Ali Riyadi dan Fahrurrozi). Cetakan ke V. Yogyakarta.
- Suardi, R., 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Cetakan kedua. Jakarta: PPM

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana., 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy. Yogyakarta
- Tricker, Ray., 2010. *ISO 9001:2008 for Small Businesses, Fourth Edition*, UK: Elsevier.
- Umar, Husein., 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,

LAMPIRAN A

(Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008 Program Studi Teknik Industri UPN Veteran
Yogyakarta)



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN"
YOGYAKARTA

PEDOMAN MUTU

Nomor	PM/TI/03	LINGKUP SERTIFIKASI DAN PENGECUALIAN ELEMEN STANDAR
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/1	

LINGKUP SERTIFIKASI DAN PENGECUALIAN ELEMEN STANDAR

Lingkup Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di Program Studi Teknik Industri adalah semua lembaga yang berada dibawah naungan Program Studi Teknik Industri, dengan pengecualian :


Pasal 7.3 Desain Pengembangan

Karena didalam Program Studi Teknik Industri tidak melakukan Desain Pengembangan

Pasal 7.5.2 Validasi Proses Produksi

Karena di Program Studi Teknik Industri tidak melakukan Proses Produksi maka tidak ada validasi proses produksi

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/8	

SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Persyaratan Umum

Seluruh fungsi yang ada di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta dijalankan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu yang dibuat mengacu standar internasional. Semua kegiatan dikendalikan, dipantau, dianalisa, dan dilakukan perbaikan terus menerus untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Program Studi Teknik Industri menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan, dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan senantiasa meningkatkan keefektifannya sebagai perantara untuk menjamin bahwa *stakeholder* dan prosedur – prosedur yang ada memenuhi persyaratan ISO 9001 : 2008, persyaratan pengguna lulusan Teknik Industri dan persyaratan Universitas.

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/8	

Seluruh kegiatan Program Studi Teknik Industri dilakukan secara sistematis dan efektif melalui perencanaan Sistem Manajemen Mutu yang menetapkan proses dan urutan proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu, dikendalikan, dimonitor, dianalisa, dan dilakukan tindakan yang perlu dilakukan untuk menjamin bahwa kegiatan yang ada sesuai dengan yang direncanakan

Program Studi Teknik Industri senantiasa mengevaluasi semua kegiatan yang ada untuk dikembangkan dalam pencapaian peningkatan berkesinambungan

Kegiatan ini megandung nilai :

- a. Tersedianya Sistem Manajemen Mutu yang mengikuti persyaratan Standar Internasional
- b. Tersedianya Sistem Manajemen Mutu yang berorientasi pada hasil dan proses

Hasil yang diharapkan :

- a. Ketidaksesuaian di Sistem Manajemen Mutu, tidak ada
- b. Sistem Manajemen Mutu secara penuh menampung kebutuhan sekarang dan tantangan strategis di masa yang akan datang

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/8	

Kompetensi yang akan dipenuhi :

Mengetahui tentang ISO 9001 : 2008, Manajemen, Konsep Mutu, Manajemen Mutu, Organisasi, Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu

Inovasi yang akan dilakukan adalah memutakhirkan Sistem Manajemen Mutu untuk menyesuaikan persyaratan terhadap versi yang telah direvisi dan mengintegrasikan sistem yang ada menjadi satu sistem manajemen yang terintegrasi

4.2 Persyaratan Dokumentasi Sistem Manajemen

Sistem Manajemen Program Studi Teknik Industri terdiri dari dokumen – dokumen sebagai berikut :

- a. Pedoman Mutu
- b. Prosedur Sistem Mutu
- c. Instruksi Kerja
- d. Rekaman Mutu
- e. Struktur Organisasi
- f. Dokumen Eksternal terkait aspek mutu

Keseluruhannya memuat informasi sebagai acuan dalam pengelolaan kegiatan operasional yang terkait aspek mutu

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	4/8	

Pedoman Mutu yang ditetapkan dan dipelihara oleh Program Studi Teknik Industri mencakup :

- a. Lingkup Sistem Manajemen Mutu, termasuk rincian pengecualian dari dan alasan pengecualian apapun
- b. Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk Sistem Manajemen Mutu, atau mengacu kepada prosedur tersebut, dan
- c. Uraian dari interaksi antara proses – proses Sistem Manajemen Mutu

Dokumen Sistem Manajemen Mutu Program Studi Teknik Industri berlaku bagi semua personil yang pekerjaannya mempengaruhi mutu layanan Program Studi Teknik Industri. Semua personil bertanggung jawab untuk melaksanakan dan meninjau dokumen yang terkait dengan tugasnya masing – masing.

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	5/8	

Dokumen Sistem Manajemen Mutu Program Studi Teknik Industri ditetapkan, diterapkan, dan dikendalikan melalui :

- a. Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan
- b. Peninjauan dan pemutakhiran dokumen seperlunya serta pengesahan kembali sebelum diterbitkan
- c. Identifikasi perubahan dokumen dan status revisinya
- d. Pengendalian distribusi dokumen dan penggunaan dokumen yang relevan dilokasi kegiatan
- e. Penggunaan dokumen yang mudah dibaca dan diidentifikasi
- f. Identifikasi dan pengendalian distribusi dokumen eksternal
- g. Pencegahan penggunaan dokumen kadaluwarsa melalui identifikasi khusus dan pemusnahan

Langkah – langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Untuk memiliki sebuah dokumentasi formal Sistem Manajemen Mutu yang mengikuti standar internasional
- b. Untuk memiliki dokumen Sistem Manajemen Mutu yang secara efektif mendukung organisasi untuk beroperasi secara efektif dan efisien

Nomor	PM/II/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	6/8	

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Ketidaksesuaian di dokumentasi Sistem Manajemen Mutu, tidak ada
- b. Semua yang telah di dokumentasikan dilakukan secara efektif

Kompetensi yang akan dipenuhi :

- Mengetahui tentang ISO 9004:2002 – Panduan untuk perbaikan kinerja secara berkelanjutan

Inovasi yang akan dilakukan adalah memperbaiki sistem menjadi paling praktis dalam pengoperasiannya tetapi lebih efektif

Rekaman mutu yang digunakan untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan dan keefektifan operasional Sistem Manajemen Mutu Program Studi Teknik Industri dikendalikan, diidentifikasi, dan dipelihara oleh semua unit kerja sehingga mudah diambil, siap ditunjukkan dan tetap mudah dibaca.

Nomor	PM/TT/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	7/8	

Langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Tersedianya bukti obyektif yang mampu telusur
- b. Jaminan keamanan dan keselamatan rekaman
- c. Rekaman yang siap digunakan untuk evaluasi kinerja dan perbaikan

Hasil yang diharapkan :

- a. Hilangnya rekaman signifikan tidak ada
- b. Kerusakan rekaman signifikan tidak ada
- c. Identifikasi rekaman mutu yang cepat (dalam beberapa menit)
- d. Rekaman digunakan secara efektif

Kompetensi yang akan dipenuhi :


- a. Pengetahuan dan keterampilan sistem pengarsipan
- b. Pengetahuan tentang pengaturan umur simpan rekaman
- c. Teknik pengumpulan data

Nomor	PM/TT/04	SISTEM MANAJEMEN MUTU
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	8/8	

Inovasi yang akan dilakukan :

- a. Perbaiki penanganan dan penggunaan rekaman supaya menjadi lebih cepat dan lebih efisien dalam identifikasi rekaman yang dibutuhkan
- b. Perbaiki untuk mendapatkan keuntungan yang lebih dari rekaman

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/16	

5.1 KOMITMEN MANAJEMEN

Manajemen bertekad untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu guna mendukung pencapaian visi dan misi Program Studi Teknik Industri.

Manajemen menjamin konsistensi komitmen dari Manajemen Puncak dalam penyusunan, penerapan Sistem Manajemen Mutu dan senantiasa meningkatkan keefektifannya dengan mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan maupun peraturan pemerintah, menetapkan kebijakan mutu dan memastikan bahwa sasaran mutu akan dicapai, melaksanakan Tinjauan Manajemen serta memastikan bahwa sumber daya yang diperlukan telah dipenuhi.

Nilai yang diharapkan disini adalah untuk memastikan suatu keterlibatan yang konsisten dan berkelanjutan di dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/16	

dan mencapai Sasaran Mutu yang telah direncanakan. Hasil yang diharapkan adalah tercapainya kinerja yang direncanakan secara efektif.

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah pengetahuan dan keterampilan tentang pemantauan yang efektif dari proses pelayanan Program Studi

Inovasi yang akan dilakukan menetapkan pemetaan kebutuhan, harapan, persyaratan, dan persepsi (NERP) pelanggan yang di mutakhirkan secara priodik.

5.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN

Studi Teknik Industri bertekad untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder* dengan :

- a. Menciptakan nilai untuk pelanggan (*Create Value to costumers*)
- b. Menghasilkan lulusan terbaik yang memenuhi persyaratan pengguna lulusan Teknik Industri maupun persyaratan lainnya
- c. Mengidentifikasi persyaratan–persyaratan legal yang terkait dengan kegiatan Program Studi
- d. Menciptakan lingkungan Program Studi Teknik Industri yang aman, nyaman, bersih, dan sehat

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/16	

- e. Melakukan evaluasi secara berkala sebagai dasar perbaikan terus menerus pada aspek mutu

Nilai yang diharapkan adalah agar seluruh *stakeholder* memiliki kesadaran tentang kebutuhan, harapan, persyaratan, dan persepsi (NERP) masyarakat pengguna lulusan sebagai pusat bisnis secara konsisten dan berkelanjutan.

Hasil yang diharapkan adalah Keluhan akibat dari kesalahan menterjemahkan harapan pengguna lulusan tidak ada, Index kepuasan pelanggan lebih tinggi dan Peningkatan jumlah lulusan yang berkualitas

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah Pengetahuan tentang perusahaan manufaktur, Pengetahuan mekanisme kontrak, Pengetahuan tentang persyaratan-persyaratan yang ada di Perusahaan, dan Pengetahuan dan keterampilan tentang pemantauan proses manufaktur secara efektif

Inovasi yang akan dilakukan adalah menetapkan pemetaan kebutuhan, harapan, persyaratan, dan persepsi (NERP) pengguna lulusan yang dimutakhirkan secara priodik

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	4/16	

5.3 KEBIJAKAN MUTU

Dengan kesadaran tinggi kami senantiasa menghasilkan lulusan Teknik Industri yang terbaik, berkualitas, berwawasan luas, dan yang memenuhi kriteria-kriteria yang Perusahaan inginkan agar dapat meningkatkan kualitas Perusahaan menjadi yang lebih baik

Program Studi Teknik Industri sangat memprioritaskan kenyamanan untuk semua *stakeholdernya*, menjaga kelestarian lingkungan kampus, serta mematuhi semua peraturan yang diberikan oleh Universitas.

Kebijakan ini harus dipatuhi oleh semua *stakeholder* dan menjadi acuan objektif, target, dan penyusunan program dan evaluasi masalah mutu.

Nilai yang diharapkan adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan *stakeholder* itu dipahami dan diterjemahkan ke dalam kebijakan, dan kebijakan digunakan untuk acuan kerja dari total organisasi dalam mendukung pencapaian hasil yang diharapkan.

Hasil yang diharapkan adalah Kebijakan Mutu disebarkan secara efektif dan dipahami serta dipraktekkan oleh keseluruhan *stakeholder*.

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	5/16	

Inovasi yang akan dilakukan adalah memperbaiki kebijakan mutu dan sasaran mutu untuk menyesuaikan perubahan kebutuhan, harapan, persyaratan, dan persepsi pengguna lulusan

5.4 PERENCANAAN

5.4.1 Sasaran Mutu

Setiap unit/fungsi wajib membuat perencanaan sistem dan program kerja untuk mencapai objektif dan target terkait dengan aspek mutu, termasuk perencanaan perbaikan/perubahan sistem.

Manajemen Puncak menjamin bahwa Sasaran Mutu ditetapkan pada semua unit kerja.

Nilai yang diharapkan adalah

- a. Tersedianya sasaran SMART dalam semua proses yang berorientasi hasil
- b. Visualisasi dari apa yang dicapai
- c. Jaminan pencapaian yang progresif dari sasaran mutu yang telah ditetapkan
- d. Ketetapan tujuan organisasi yang fokus

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	6/16	

- e. Pencapaian sasaran mutu mempunyai dampak positif terhadap kualitas lulusan, efektivitas operasional, dan kinerja keuangan

Kompetensi yang akan dipenuhi :

- a. Menjadikan Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta menjadi Program Studi yang berkelas dunia
- b. Meningkatkan akreditasi Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta menjadi yang lebih baik
- c. Kualifikasi sumber daya manusia pada tahun 2018 dengan dosen lulusan S3 minimal 20% dari keseluruhan
- d. Meningkatkan sarana perpustakaan seperti menambahkan e-journal
- e. Memperbanyak penelitian ilmiah agar dapat meningkatkan kualitas Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
- f. Selalu menjunjung tinggi almamater UPN “Veteran” Yogyakarta

Hasil yang diharapkan adalah

- a. Sasaran mutu disebarkan secara efektif dan diterjemahkan ke dalam sasaran mutu yang lebih rinci oleh keseluruhan unit yang ada di dalam Program Studi

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	7/16	

- b. Sasaran mutu yang telah direncanakan direalisir secara progresif oleh masing–masing unit

Inovasi yang akan dilakukan adalah menetapkan sasaran mutu yang lebih menantang melampaui harapan pengguna lulusan

5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Manajemen puncak menjamin bahwa seluruh kegiatan Program Studi Teknik Industri dilakukan secara sistematis dan efektif melalui perencanaan Sistem Manajemen Mutu.

Dalam hal terjadi perubahan dan penerapan terhadap Sistem Manajemen Mutu yang telah direncanakan sebelumnya maka integrasi sistem manajemen tetap dijaga.

Nilai yang di harapkan :

- a. Tersedianya visualisasi dan pengaturan yang sistematis dan jelas tentang bagaimana cara mendapatkan tujuan yang diinginkan dan pencapaian sasaran mutu yang telah direncanakan.

Ketersediaan suatu mekanisme formal untuk menyebarkan kebijakan mutu dan sasaran mutu kepada keseluruhan unit.

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	8/16	

Kompetensi yang akan dipenuhi :

- a. Pengetahuan tentang mekanisme perencanaan
- b. Pengetahuan tentang perencanaan mutu
- c. Pengetahuan perencanaan Sistem Manajemen Mutu
- d. Pengetahuan rencana perbaikan

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Sistem yang direncanakan diterapkan secara efektif
- b. Proses yang direncanakan direalisasi secara efektif
- c. Hasil yang direncanakan dicapai secara efektif
- d. Semua proses yang kritis mutu tercakup di dalam perencanaan

Inovasi yang dilakukan adalah Menetapkan rencana Sistem Manajemen Mutu yang lebih terfokus untuk mencapai hasil yang telah direncanakan secara efektif

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	9/16	

5.5 TANGGUNG JAWAB, KEWENANGAN DAN KOMUNIKASI

5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang

Struktur Organisasi dan uraian Jabatan Program Studi Teknik Industri adalah sebagaimana tercantum pada lampiran

Nilai yang diharapkan :

- a. Kejelasan peran dan tanggung jawab
- b. Janji tentang orang yang tepat untuk pekerjaan tepat dan orang tepat dengan wewenang tepat
- c. Peran, tanggung jawab dan wewenang didefinisikan dan dikomunikasikan dengan baik untuk memastikan penerapan yang efektif
- d. Tersedianya suatu cara yang sistematis dari pendelegasian wewenang yang proporsional untuk pemenuhan pekerjaan

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	10/16	

Kompetensi yang dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan Pendelegasian
- b. Pengetahuan desain struktur secara organisatoris
- c. Pengetahuan dan ketrampilan analisis pekerjaan dan desain pekerjaan dan diskripsi pekerjaan
- d. Komunikasi Organisasi

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Keputusan yang salah oleh orang yang salah dikarenakan mekanisme pendelegasian yang tidak jelas, tidak ada
- b. Tindakan yang salah oleh orang yang tepat dikarenakan wewenang dan tanggung jawab yang tidak jelas, tidak ada
- c. Semua personil mempunyai tugas pekerjaan dan diskripsi tugas yang jelas dengan tanggung jawab dan wewenang yang jelas

Inovasi yang dilakukan adalah Melakukan analisis tugas secara periodik guna memutakhirkan persyaratan kompetensi

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	11/16	

5.5.2 Wakil Manajemen

Adapun Wakil Manajemen bertanggung jawab untuk :

- a. Melaporkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan kebutuhan untuk pengembangannya kepada Ketua Program Studi
- b. Menjamin semua *stakeholder* Program Studi Teknik Industri dalam hal mutu
- c. Memastikan proses yang diperlukan Sistem Manajemen Mutu ditetapkan, diimplementasikan, dan dipelihara

Nilai yang diharapkan adalah :

- a. Orang yang tepat dengan wewenang yang tepat untuk melindungi penerapan Sistem Manajemen Mutu secara efektif
- b. Pemeliharaan kesesuaian dan kecukupan Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan
- c. Sebagai pemotivasi dan pengendali untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu secara efektif
- d. Sebagai mediator antara Pimpinan Puncak dan Karyawan

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	12/16	

Kompetensi yang dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan tentang peran Wakil Manajemen yang efektif dalam Sistem Manajemen Mutu
- b. Pengetahuan tentang prinsip – prinsip manajemen secara umum
- c. Pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008
- d. Pengetahuan tentang mekanisme tinjauan manajemen
- e. Pengetahuan dan keterampilan tentang komunikasi
- f. Keterampilan mengorganisir pertemuan

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dipelihara secara efektif
- b. Peran Wakil Manajemen dimainkan secara efektif
- c. Sistem Manajemen Mutu dipahami dan dipraktekkan secara efektif oleh semua *stakeholder*

Inovasi yang dilakukan adalah meningkatkan motivasi *stakeholder* agar terlibat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam pencapaian hasil yang telah direncanakan

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	13/16	

5.5.3 Komunikasi Internal

Program Studi Teknik Industri menggunakan komunikasi timbal balik di antara fungsi terkait maupun atasan terhadap bawahan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu secara efektif dan efisien.

Komunikasi dilakukan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi antara bawahan dengan pimpinan dengan cara pelaporan, sedangkan Pimpinan dengan bawahan antara lain dengan Memo dan *Order sheet*.

Nilai yang diharapkan adalah :

- a. Mekanisme komunikasi ditetapkan
- b. Pembagian informasi sebagai acuan kerja
- c. Penyebaran strategi bisnis, sasaran, kebijakan, dan persyaratan
- d. Pengendalian secara organisasi, fungsi, dan proses individu
- e. Evaluasi, pengukuran, tinjauan ulang, dan umpan balik kinerja
- f. Penyebaran data
- g. Motivasi dan kultur yang membangun
- h. Perbaikan dan pemecahan masalah
- i. Koordinasi dan pelibatan orang di dalam realisasi proses dan pencapaian sasaran mutu

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	14/16	

j. Mendukung proses manajemen *Plan – Do – Check – Action*

k. Internalisasi kultur Program Studi

Kompetensi yang dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan kerja tentang komunikasi (antar pribadi dan organisatoris)
- b. Keterampilan komunikasi agar pekerjaan yang ditugaskan dilakukan secara efektif dan efisien
- c. Pengetahuan bagaimana cara menggunakan umpan balik komunikasi
- d. Pengetahuan tentang mekanisme yang tersedia untuk mengkomunikasikan informasi yang berhubungan dengan kerja
- e. Pengetahuan tentang media yang tersedia untuk mengkomunikasikan pekerjaan

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Penyebaran kebijakan dan sasaran secara efektif dan efisien
- b. Pencapaian sasaran mutu secara efektif
- c. Semua tugas pekerjaan dilakukan secara efektif pada komunikasi awal
- d. Perselisihan antar personil, tidak ada
- e. Semua proses yang diharapkan dilakukan dengan tepat

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	15/16	

Inovasi yang dilakukan adalah Audit komunikasi internal harus dilakukan sekali – kali untuk menilai lingkungan kerja. Semua kondisi yang tidak mendukung untuk komunikasi yang efektif dan hambatan – hambatan komunikasi harus dihilangkan atau diperbaiki.

5.6 TINJAUAN MANAJEMEN


Wakil manajemen melaksanakan Tinjauan Manajemen minimal 1 tahun sekali, untuk membahas efektivitas dan kecukupan Sistem Manajemen Mutu. Tinjauan untuk setiap aspek dapat dilakukan sendiri –sendiri atau digabungkan, mana yang praktis. Hasil tinjauan memuat keputusan / kesimpulan mengenai tindakan / perbaikan yang perlu di ambil. Hasil tinjauan dibagikan kepada pihak yang berkepentingan.

Nomor	PM/II/05	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	16/16	

Agenda tinjauan manajemen mencakup antara lain:

- a. Hasil audit internal / eksternal
- b. Hasil tindakan koreksi / pencegahan
- c. Efektivitas program
- d. Pencapaian target
- e. Hasil tinjauan sebelumnya
- f. Rencana perubahan / perbaikan sistem
- g. Usul / saran *stakeholder*

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/06	PENGELOLAAN SUMBER DAYA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/4	

PENGELOLAAN SUMBERDAYA

6.1 Penyediaan Sumberdaya

Sumber daya untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu dan untuk mencapai obyektif target dan *Key Performance Indicator* (KPI), lingkungan maupun keselamatan dan kesehatan kerja, yang telah ditetapkan, harus dipastikan dipenuhi oleh atasan, termasuk Sumber Daya Manusia, infrastruktur, dan dokumentasi.

Langkah kegiatan mengandung nilai : Tersedianya mekanisme sistematis untuk memastikan kemampuan personel

Hasil yang diharapkan adalah indeks perbaikan yang dilaksanakan oleh personel dan indeks kepuasan *stakeholder* tinggi

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah pengetahuan pengembangan kinerja *stakeholder*

Nomor	PM/TI/06	PENGELOLAAN SUMBER DAYA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/4	

Inovasi yang akan dilakukan yaitu mendorong *stakeholder* agar dapat mengembangkan karya yang lebih berkualitas

6.2 Pengembangan Sumberdaya Manusia

Yang harus dipenuhi :

Meningkatkan *skill* agar bisa menjadi *stakeholder* yang lebih baik dan lebih berkualitas

Langkah kegiatan mengandung nilai :

- a. Kegiatan tenaga ahli/pakar sebagai pembicara dalam seminar/pelatihan, pembicara tamu, dsb, dari luar PT sendiri (tidak termasuk dosen tidak tetap)
- b. Peningkatan kemampuan dosen tetap melalui program tugas belajar dalam bidang yang sesuai dengan bidang PS
- c. Kegiatan dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan PS dalam seminar ilmiah/ lokakarya/ penataran/ *workshop*/ pagelaran/ pameran/ peragaan yang tidak hanya melibatkan dosen PT sendiri
- d. Pencapaian prestasi/reputasi dosen PS (misalnya prestasi dalam pendidikan, penelitian dan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat

Nomor	PM/II/06	PENGELOLAAN SUMBER DAYA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/4	

- e. Keikutsertaan dosen tetap PS dalam organisasi keilmuan atau organisasi profesi
- f. Menambah jumlah dosen yang menjadi tulang punggung pengelolaan PS
- g. Meningkatkan kualitas dan kompetensi dosen melalui berbagai program antara lain: studi lanjut, mengikuti kursus, seminar, lokakarya dalam bidang ilmunya, keikutsertaan dalam penelitian dan pengabdian masyarakat, pelatihan metoda mengajar, dan lain lain.
- h. Meningkatkan kualitas tenaga kependidikan melalui berbagai kursus, pelatihan dan lokakarya, serta studi lanjut
- i. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga penunjang dengan mengikutsertakan pada berbagai kursus, misalnya kursus Bahasa Inggris dan komputer


Nomor	PM/TI/06	PENGELOLAAN SUMBER DAYA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	4/4	

Hasil yang diharapkan adalah meningkatnya kualitas *stakeholder* agar dapat memberikan ilmu pengetahuan yang lebih baik.

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah Pengetahuan Manajemen Pelatihan dan Pengetahuan Pengembangan Program Pelatihan

Inovasi yang akan dilakukan yaitu mengembangkan kompetensi pengembangan *skill* yang ada pada *stakeholder*

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/07	REALISASI PRODUK/JASA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Perencanaan Realisasi Produk/Jasa

Kegiatan pembelajaran yang ada di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta dilakukan melalui tahapan proses yang diterapkan secara terencana dan konsisten dengan proses Sistem Manajemen Mutu melalui dokumen Rencana Mutu yang dibuat dengan mempertimbangkan :

- a. Sasaran mutu dan Rencana Mutu
- b. Ketersediaan sumber daya, proses serta dokumen yang berkaitan dengan realisasi produk/jasa
- c. Kegiatan verifikasi, validasi, dan pengawasan serta kriteria keberterimaan

Langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Tersedianya suatu pengaturan yang sistematis dan visualisasi bagaimana produk direalisasi
- b. Tersedianya suatu kendali sistematis dari realisasi produk/jasa

Nomor	PM/TI/07	REALISASI PRODUK/JASA
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- c. Jaminan proses yang sistematis dari realisasi produk/jasa


Hasil yang diharapkan :

- a. Ketidaksesuaian masukan, tidak ada
- b. Ketidaksesuaian proses, tidak ada
- c. Ketidaksesuaian keluaran, tidak ada

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah Manajemen pengendalian proses, Pengetahuan produk, Pengetahuan verifikasi produk, Pengetahuan instruksi kerja yang digunakan didalam realisasi proses, Pengetahuan tentang kebutuhan, harapan, persyaratan dan persepsi pelanggan.

Inovasi yang akan dilakukan adalah perbaikan terus menerus pada tahapan proses produksi untuk mencapai sasaran mutu.

Disahkan Oleh Ketua Prodi (.....)	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi (.....)	Dipersiapkan Oleh (.....)
---	---	----------------------------------

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">PEDOMAN MUTU</p>

Nomor	PM/TI/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/15	

8.1 Umum

Seluruh tahapan kegiatan di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta yang terkait dengan kegiatan proses pembelajaran dimonitor, dievaluasi dan dianalisa untuk menjamin kesesuaian terhadap perencanaan dan persyaratan, untuk memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu dipenuhi dan keefektifannya senantiasa ditingkatkan.

Langkah kegiatan ini dilakukan akan mengandung nilai tersedianya data pengukuran yang sah dan dapat dipercaya untuk Rencanakan – Lakukan – Periksa – Perbaiki proses – proses dan implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Hasil yang diharapkan yaitu kondisi proses yang tidak sesuai diidentifikasi secara efektif dan dikoreksi tepat waktu

Nomor	PM/TI/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/15	

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah Analisis nilai, Pengetahuan tentang proses pembelajaran, dan Manajemen pengendalian proses.

Inovasi yang akan dilakukan adalah memprakarsai perbaikan sistem, proses, dan hasil secara berkelanjutan.

8.2 Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Program Teknik Industri mengevaluasi dan menganalisa data dan rekaman yang diperoleh untuk mengukur kemampuan Program Studi Teknik Industri dalam upayanya mencapai kepuasan para pengguna lulusan.

Program Studi Teknik Industri membuat pemantauan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan menggunakan hasil pemantauan untuk perbaikan. Metode pemantauan dilakukan dengan berbagai cara seperti penyebaran kuisisioner setiap akhir semester, mengevaluasi Rencana Pembelajaran Semester (RPS), mengadakan rapat kehadiran mahasiswa dan dosen.

Langkah kegiatan ini dilakukan akan mengandung nilai tersedianya informasi yang berkaitan dengan pelanggan untuk acuan pengambilan keputusan dan perbaikan

Nomor	PM/TI/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	3/15	

Hasil yang diinginkan yaitu index kepuasan pelanggan tinggi, semakin banyak yang tertarik dengan Teknik Industri, menghasilkan lulusan yang berkualitas terbaik.

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah Pengetahuan kebutuhan, harapan, persyaratan, persepsi (NERP) dan Pengetahuan keterampilan mengukur persepsi pelanggan.

8.2.2 Audit Internal

Pada interval yang terencana Program Studi Teknik Industri melakukan Audit Internal untuk menetapkan apakah Sistem Manajemen Mutu sesuai yang direncanakan, memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dan persyaratan Universitas serta dilaksanakan dan dipelihara secara efektif. Ketua Program Studi Teknik Industri menjamin bahwa semua ketidaksesuaian yang ditemukan pada saat audit internal akan segera diperbaiki, dihilangkan penyebab ketidaksesuaiannya dan diverifikasi apakah telah efektif.

Dalam setiap pelaksanaan audit, auditor harus memperhatikan hasil audit yang terdahulu untuk mengevaluasi keefektifitasannya. Pimpinan bagian yang diaudit bertanggung jawab untuk menindak lanjuti temuan audit pada bagiannya. Verifikasi dilakukan oleh Auditor, Auditor harus dibekali dengan

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	4/15	

pengetahuan dan keterampilan audit aspek mutu, sebelum melaksanakan audit. Audit dilakukan secara objektif dan independen. Audit pada aspek – aspek kritis dilaksanakan pada frekuensi yang lebih dari yang tidak kritis. Langkah – langkah ini terdapat pada MP Audit Internal.

Kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Tersedianya informasi berdasarkan fakta, sesuai, penting dan cukup tentang kekuatan dan kelemahan proses pembelajaran dan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu
- b. Tindakan korektif yang sistematis dari ketidaksesuaian yang teridentifikasi agar mencegah tidak terulang kembali.

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Efektivitas perbaikan Sistem Manajemen Mutu
- b. Semua ketidaksesuaian yang mengarah ke kegagalan proses dan sistem diidentifikasi secara efektif dan dikoreksi tepat waktu
- c. Semua yang berpotensi menjadi ketidaksesuaian dicegah secara efektif

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan dan keterampilan Audit Internal
- b. Analisa data

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	5/15	

- c. Psikologi Audit
- d. Pengambilan keputusan secara analitis
- e. Pengetahuan tentang ISO 9001:2008

Inovasi yang akan dilakukan adalah :

- a. Pemilihan auditee dan auditor terbaik
- b. Mengadakan pemeriksaan audit yang sehat

8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Program Studi Teknik Industri menjamin metode pemantauan yang sesuai ditetapkan untuk memperagakan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan.

Semua bagian di Program Studi diwajibkan untuk melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kegiatannya untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai, dan mengidentifikasi kegagalan. Hasil dari pemantauan dan pengukuran kinerja tersebut dijadikan acuan untuk melakukan perbaikan. Pemantauan dan pengukuran selalu mengacu pada kebijakan, objektif dan target yang telah ditetapkan. Jika pemantauan dan pengukuran tersebut dilakukan dengan alat maka harus dipastikan alat tersebut dalam kondisi baik dan akurat. Hasil pemantauan dan pengukuran tersebut dicatat.

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	6/15	

Langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Untuk mengetahui potensi kegagalan proses dan ketidaksesuaian Sistem Manajemen Mutu
- b. Untuk perbaikan proses yang lebih baik
- c. Tersedianya informasi atas kekuatan dan kelemahan di tiap sistem untuk acuan perbaikan proses

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Identifikasi potensi kegagalan proses, efektif
- b. Realisasi proses yang direncanakan, efektif
- c. Kegagalan proses, tidak ada

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah :

- a. Pemetaan tentang pemetaan proses bisnis
- b. Analisis data
- c. Pengetahuan dan keterampilan *Statistical process control* (SPC)

Inovasi yang akan dilakukan yaitu memprakarsai perbaikan pemantauan dan pengukuran proses.

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	7/15	

8.3 Analisa data

Program Studi Teknik Industri menjamin bahwa semua data yang terkait dengan proses akademik dan non akademik dikumpulkan, dievaluasi, dan dianalisa untuk mengukur keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan kemungkinan pelaksanaan perbaikan berkesinambungan. Analisa data mencakup aspek yang menyangkut *stakeholder*.

Data diperlukan untuk analisa :

- a. Data kinerja masing – masing unit
- b. Data mengenai perbaikan
- c. Data hasil pengukuran proses
- d. Data progress pencapaian target

Analisa dilakukan secara berkala oleh penanggung jawab di tiap – tiap unit dan secara sentral dikoordinasikan oleh Sekretaris Program Studi atau setiap waktu bila diperlukan.

Nomor	PM/TI/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	8/15	

Langkah kegiatan ini dilakukan akan mengandung nilai :

- a. Ketersediaan data kinerja proses dan penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk perbaikan
- b. Analisis kecenderungan untuk pendeteksian potensi kegagalan
- c. Memberi pemahaman lebih baik pada kinerja proses dan sistem untuk pengambilan keputusan yang efektif

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Pemecahan masalah dan pengambila keputusan, efektif
- b. Perencanaan, efisien

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan manajemen data
- b. Keterampilan analisis data

Inovasi yang akan dilakukan adalah Perbaikan strategi, Analisis kecenderungan kriteria pengguna lulusan, Perbaikan proses

Nomor	PM/TI/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	9/15	

8.4 Perbaikan

8.4.1 Perbaikan berkesinambungan

Program Studi Teknik Industri senantiasa meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu melalui pengembangan kebijakan dan sasaran mutu, pemanfaatan hasil audit dan analisa data serta hasil tindakan korektif, pencegahan serta tinjauan manajemen.

Semua perbaikan mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh Ketua Program Studi, objektif dan target, hasil audit, analisa data, tinjauan manajemen, hasil analisa data dari sumber lainnya, seperti keluhan mahasiswa.

Untuk mendukung perbaikan, para atasan wajib mengembangkan kegiatan karyawan, yang akan turut berpartisipasi dalam kegiatan perbaikan berkesinambungan dalam aspek mutu. Program kegiatan karyawan dikoordinasikan oleh Sekretaris Program Studi.

Langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Tersedianya suatu mekanisme sistematis untuk mencari nilai lebih baik
- b. Pencegahan terjadinya kegagalan

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	10/15	

- c. Perbaiki mutu spectrum, penuh
- d. Pembelajaran dan nilai pertumbuhan
- e. Tersedianya suatu sistem perbaikan berkesinambungan yang sistematis
- f. Partisipasi total dari personil di dalam dari perbaikan berkesinambungan
- g. Peningkatan kepuasan *stakeholder*
- h. Ketetapan semangat yang dinamis untuk semakin berkembang dan tumbuh

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Kinerja yang lebih baik, dari : Produktivitas, Mutu, Lingkungan, Fleksibilitas
- b. Indeks kepuasan *stakeholder* lebih tinggi
- c. Penghapusan semua kondisi yang tidak diinginkan, efektif
- d. Pengulangan pemecahan masalah, tidak ada

Kompetensi yang akan dipenuhi :

- a. Pemecahan masalah yang kreatif
- b. Perbaiki mutu praktis
- c. Pengetahuan manajemen perubahan

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	11/15	

- d. Teknik identifikasi masalah
- e. Kultur perbaikan
- f. Pengetahuan dan keterampilan PDCA
- g. Pengetahuan dan keterampilan pemecahan masalah

Inovasi yang akan dilakukan :

- a. Rencana perbaikan strategi
- b. Pengembangan kultur program studi
- c. Perbaikan proses
- d. Perbaikan target

8.4.2 Tindakan Korektif

Program Studi Teknik Industri menjamin bahwa penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dihilangkan untuk mencegah terjadinya kembali ketidaksesuaian. Luasan tindakan korektif yang diambil tergantung dari dampak yang ditimbulkan oleh ketidaksesuaian.

Penyebab terjadinya ketidaksesuaian dikaji dan dikoreksi agar masalah yang sama tidak terjadi lagi. Tindakan koreksi disesuaikan dengan bobot persoalan dan dampak yang dapat ditimbulkan. Hasil tindakan koreksi dievaluasi untuk memastikan efektivitas. Tindakan koreksi dicatat kemudian diarsipkan. Bila

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	12/15	

tindakan koreksi menyebabkan perubahan sistem, maka perubahan tersebut dipastikan dilakukan secara terkendali. Bila sistem terpengaruh, maka harus dipastikan di *up date*.

Langkah kegiatan ini mengandung nilai :

- a. Tersedianya suatu mekanisme sistematis untuk penghapusan kondisi yang tidak baik
- b. Kesadaran masalah dan pemecahan masalah dan semangat perbaikan berkelanjutan

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Penghapusan secara efektif semua kondisi yang tidak diinginkan yang telah teridentifikasi
- b. Terulangnya pemecahan kondisi tidak diinginkan, tidak ada
- c. Kinerja proses diperbaiki secara progresif

Kompetensi yang akan dipenuhi adalah :

- a. Pengetahuan dan keterampilan pemecahan masalah
- b. Pengetahuan manajemen perubahan
- c. Pengetahuan dan keterampilan standarisasi
- d. Analisis nilai

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	13/15	

Inovasi yang akan dilakukan adalah :

- a. Memprakarsai perbaikan yang telah diprogramkan untuk mencari nilai yang lebih baik
- b. Perbaikan kinerja proses

8.4.3 Tindakan Pencegahan

Program Studi menjamin bahwa penyebab ketidaksesuaian yang mungkin timbul dihilangkan sehingga tidak terjadi lagi kecenderungan ketidaksesuaian. Luasan tindakan pencegahan yang diambil tergantung dari dampak yang ditimbulkan.

Tindakan pencegahan meliputi :

- a. Identifikasi masalah dan penyebabnya
- b. Menerapkan langkah antisipasi yang diperlukan

Tindakan pencegahan disesuaikan dengan bobot persoalan dan dampak yang dapat ditimbulkan. Hasil tindakan pencegahan dievaluasi untuk memastikan keefektifannya, tindakan pencegahan dicatat dan diarsipkan.

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	14/15	

Langkah ini mengandung nilai :

- a. Ketersediaan suatu mekanisme sistematis untuk pencegahan masalah
- b. Identifikasi dini permasalahan yang ada
- c. Pencegahan terjadinya masalah yang sama dan yang telah dipecahkan

Hasil yang diharapkan adalah :

- a. Kegagalan proses kritis, tidak ada
- b. Terulangnya permasalahan yang telah dipecahkan, tidak ada
- c. Pendeteksian yang efektif dari kondisi tidak sesuai yang potensial

Kompetensi yang akan dipenuhi :

- a. Pengetahuan Manajemen pengendalian proses
- b. Pengetahuan analisa proses
- c. Keterampilan analisa sebab akibat
- d. Pengetahuan dan keterampilan standarisasi

Nomor	PM/II/08	PENGUKURAN, ANALISA DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	15/15	

Inovasi yang dilakukan :

- a. Perubahan parameter proses agar lebih efisien dan lebih baik
- b. Perubahan parameter *output* agar lebih efisien dan lebih baik
- c. Perubahan substansi sistem manajemen mutu

Disahkan Oleh Ketua Prodi (.....)	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi (.....)	Dipersiapkan Oleh (.....)
---	---	----------------------------------

LAMPIRAN B

(Manual Prosedur SMM ISO 9001:2008 Program Studi Teknik Industri UPN Veteran
Yogyakarta)



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN"
YOGYAKARTA

MANUAL PROSEDUR

Nomor	MP/TI/KP	KERJA PRAKTEK (KP)
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/4	

Tujuan	<p>Tujuan Instruksional Umum dari Kerja Praktek ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman awal tentang penerapan ilmu pengetahuan pada kegiatan teknik industri 2. Mahasiswa dapat mengenal dan memahami penerapan teknologi di dunia industri <p>Tujuan Instruksional Khusus dari Kerja Praktek ini adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belajar menerapkan ilmu pengetahuan di lingkungan industri (manufaktur) 2. Belajar Sistem Manajemen Perusahaan (khususnya Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>) dan mengenal Proses Produksi 3. Belajar mengenal suasana kerja di lingkungan industri (manufaktur)
Ruang Lingkup	Mahasiswa Program Studi Teknik Industri yang telah memenuhi syarat

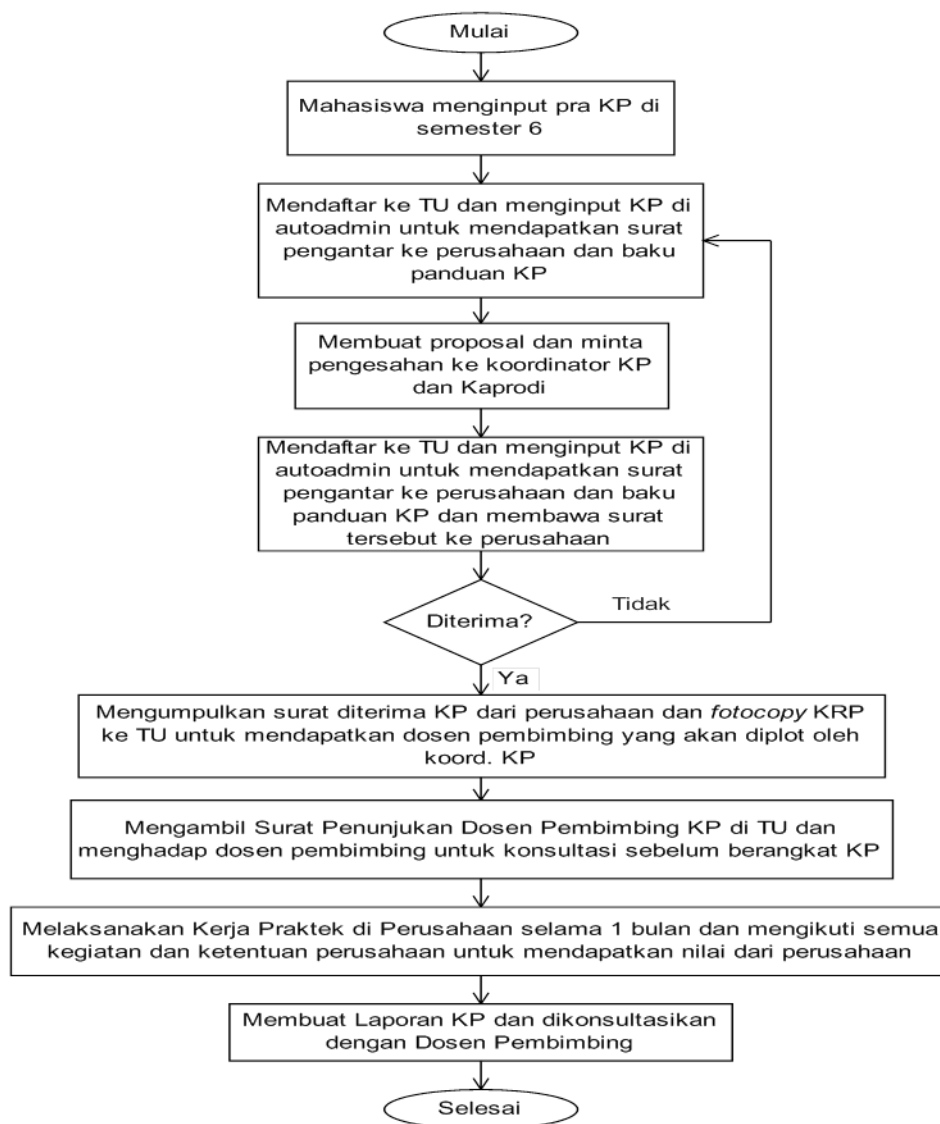
Referensi	Buku Pedoman Kerja Praktek Program Studi Teknik Industri
Penjelasan Umum	Kerja Praktek merupakan suatu aktivitas yang dilakukan mahasiswa untuk memahami, mengamati, dan menganalisa secara langsung penerapan pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan di dalam kegiatan industri
Rekaman Mutu	Laporan Kerja Praktek Mahasiswa Teknik Industri
Sasaran Kinerja	Memabantu mahasiswa untuk mengenal secara langsung dunia industri
Uraian Prosedur	<p>1. Persiapan pelaksanaan Kerja Praktek</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa input Mata Kuliah Pra Kerja Praktek di Semester 6 (0 sks), dengan syarat sudah menempuh 99 sks b. Mendaftar ke TU Program Studi dan input data KP di AUTO ADMIN untuk mendapatkan Surat Pengantar Kerja Praktek dan Buku Panduan KP, dengan syarat <i>fotocopy</i> Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan Kartu Rencana Pendidikan (KRP) yang tertera Mata Kuliah Pra Kerja Praktek c. Membuat proposal dan minta pengesahan Koordinator KP dan Ketua Prodi (jika diperlukan), format proposal terlampir d. Membawa Surat Pengantar KP ke Perusahaan. Jika diterima maka mahasiswa mengumpulkan surat diterima KP dari Perusahaan dan <i>fotocopy</i> KRP ke TU untuk mendapat Dosen Pembimbing yang akan diplot oleh koordiantor KP, jika ditolak

	<p>maka mahasiswa mendaftarkan ulang ke TU</p> <ol style="list-style-type: none">e. Mengambil Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing KP di TU dan menghadap Dosen Pembimbing untuk memulai konsultasi sebelum berangkat KPf. Melaksanakan Kerja Praktek di Perusahaan (1 bulan) dan mengikuti semua kegiatan dan ketentuan perusahaan hingga mendapat nilai dari perusahaan (Form pada Buku Panduan KP wajib diisi)g. Membuat laporan KP dan dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing (Maksimal 2 bulan setelah pelaksanaan KP di pabrik harus sudah menyelesaikan laporan KP dan minta persetujuan Dosen Pembimbing untuk mendaftarkan seminar KP) <p>2. Persiapan Pelaksanaan Seminar Kerja Praktek</p> <ol style="list-style-type: none">a. Mahasiswa menginput Mata Kuliah KP di KRP Semester 7 (2 sks), dengan syarat harus lulus 100 sksb. Mendaftarkan Seminar KP di TU, dengan syarat :<ul style="list-style-type: none">• <i>Fotocopy</i> KRP dengan Mata Kuliah KP• Draft KP yang sudah disetujui Pembimbing 2 eksemplar (paling lambat 1 bulan setelah ACC)c. Mahasiswa melihat Jadwal dan penunjukkan pengujian kegiatan seminar KP pada papan pengumuman KP (Waktu dan Tempat dijadwalkan, untuk memudahkan pelaksanaan)d. Seminar Kerja Praktek, dengan ketentuan :
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa diharapkan sudah siap di ruang pelaporan 15 menit sebelum jadwal dan mengumpulkan form penilaian dari perusahaan yang telah diisi dan disahkan oleh perusahaan kepada pembimbing • Form Berita Acara seminar yang telah terisi seluruh komponen nilai akan dikompilasi oleh Koordinator KP <p>e. Jika lulus maka mahasiswa merevisi laporan dengan penguji dan pembimbing (maks. 1 minggu dari seminar harus selesai), jika tidak lulus maka mahasiswa mendaftarkan ulang ke TU jurusan</p> <p>f. Laporan KP yang sudah disahkan oleh Pembimbing dan KaProdi (dilampiri Surat Keterangan Pelaksanaan KP) dikumpulkan ke perpustakaan 1 eksemplar, pembimbing 1 eksemplar, dan perusahaan 1 eksemplar</p> <p>g. Nilai KP keluar</p>
--	---

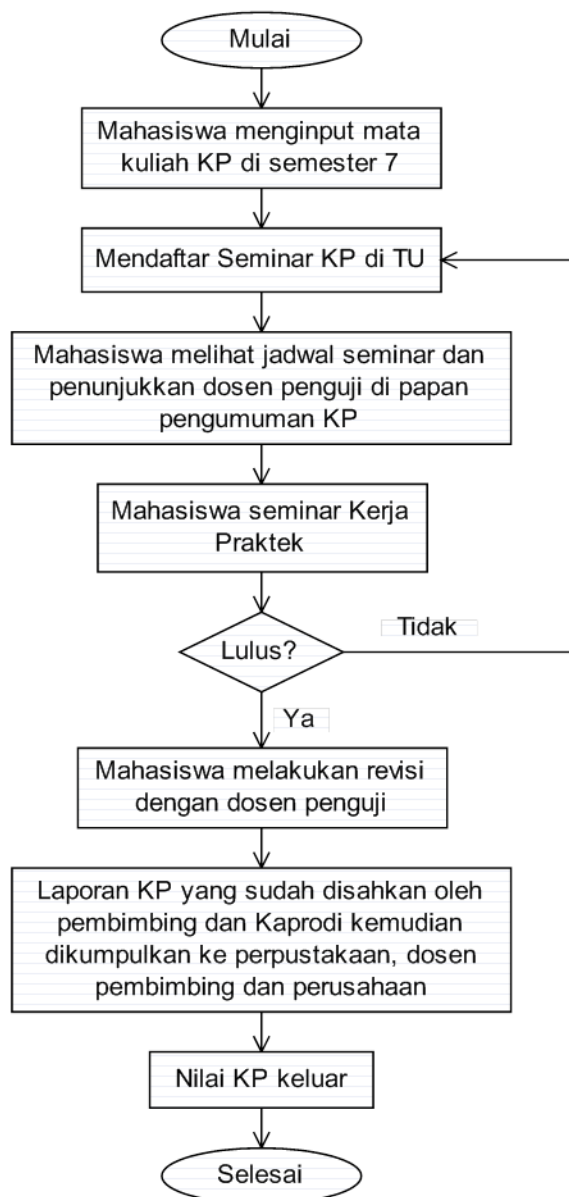
Disahkan Oleh Ketua Prodi	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi	Dipersiapkan Oleh Koord. Kerja Praktek
(.....)	(.....)	(.....)

Berikut merupakan diagram alir dari Persiapan pelaksanaan Kerja Praktek, dapat dilihat pada Gambar 4.7




Gambar 4.7 Diagram Alir Persiapan Pelaksanaan Kerja Praktek

Berikut merupakan diagram alir Persiapan Pelaksanaan Seminar Kerja Praktek, dapat dilihat pada Gambar 4.8



Gambar 4.8 Diagram Alir Persiapan Pelaksanaan Seminar Kerja Praktek

	PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA
	MANUAL PROSEDUR

Nomor	MP/TI/TA	TUGAS AKHIR (TA)
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

Tujuan	Mahasiswa mampu merangkum dan mengaplikasikan semua pengalaman pendidikan untuk memecahkan masalah dalam bidang industri secara sistematis, logis, kritis, kreatif dan berbobot, berdasarkan data/informasi yang akurat dan didukung analisis yang tepat dan menuangkannya dalam bentuk penulisan karya ilmiah
Ruang Lingkup	Mahasiswa Program Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta yang telah memenuhi syarat untuk melakukan Tugas Akhir
Referensi	Jurnal tentang karya ilmiah yang akan di bahas
Penjelasan Umum	Tugas Akhir merupakan suatu karya ilmiah berdasarkan suatu kegiatan penelitian mandiri mahasiswa, disusun dalam jangka waktu satu semester dibawah bimbingan seorang dosen pembimbing dan dapat dibantu seorang pembantu pembimbing. Tugas Akhir dilaksanakan secara

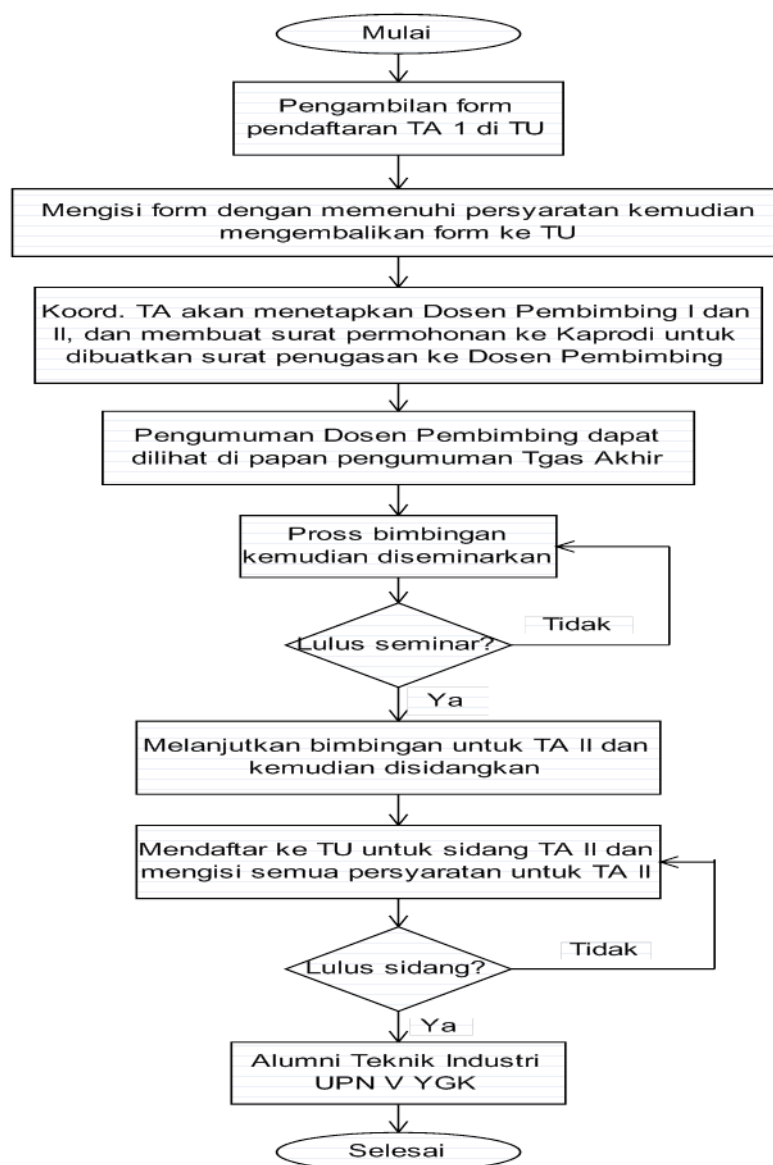
	mandiri oleh mahasiswa, dimaksudkan bahwa inisiatif perancangan penelitian, pelaksanaan penelitian dan penulisan laporan Tugas Akhir ada pada diri mahasiswa sendiri
Rekaman Mutu	Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Teknik Industri
Sasaran Kinerja	Menciptakan penemuan baru di bidang Teknik Industri
Uraian Prosedur	<p>1. Pelaksanaan dan Seminar TA</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengambilan Form Pendaftaran TA 1 di TU Teknik Industri b. Pendaftaran TA 1, dengan syarat : <ul style="list-style-type: none"> • SKS minimum 115 sks, IPK minimal 2,00, nilai D maks. 25%, dan tidak ada nilai E (transkrip) • Sertifikat Studi Ekskursi, minimal sedang menempuh KP, mengambil TA 1 (<i>fotocopy</i> KRP), Sertifikat keikutsertaan kegiatan karya ilmiah minimal 2 c. Koordinator TA akan menetapkan Dosen Pembimbing I dan II, dan membuat surat permohonan ke kajar untuk dibuatkan Surat Penugasan Dosen Pembimbing d. Pengumuman Dosen Pembimbing, mahasiswa dapat melihat di papan pengumuman Tugas Akhir e. Proses Pembimbingan TA1. Jika disetujui untuk diseminarkan maka mahasiswa mendaftar seminar TA 1 ke TU dengan melengkapi persyaratan yang telah diberitahu sebelumnya, jika tidak disetujui

	<p>maka mahasiswa melanjutkan proses bimbingan TA 1</p> <p>f. Jika mahasiswa lulus TA 1 maka dapat melanjutkan proses bimbingan untuk TA 2, dan jika tidak lulus maka mahasiswa mengulang pendaftaran ke TU untuk di seminarkan kembali</p> <p>g. Jika proses bimbingan TA 2 telah selesai dan di setujui oleh Dosen Pembimbing untuk diseminarkan, maka mahasiswa dapat melakukan pendaftaran seminar TA 2 ke TU dengan melampirkan persyaratan yang telah ada</p> <p>h. Dan jika mahasiswa lulus seminar TA 2 maka mahasiswa telah resmi menjadi Alumni Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta. Jika tidak lulus maka mahasiswa dapat melakukan seminar ulang pada jadwal yang sudah ditentukan.</p>
--	--


<p>Disahkan Oleh Ketua Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Dipersiapkan Oleh Koord. Tugas Akhir</p> <p>(.....)</p>
---	---	--

Berikut merupakan diagram alir Pelaksanaan Tugas Akhir, dapat dilihat pada

Gambar 4.9



Gambar 4.9 Diagram Alir Persiapan Pelaksanaan Tugas Akhir

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">MANUAL PROSEDUR</p>

Nomor	MP/TI/HMJ	HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN (HMJ)
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/3	

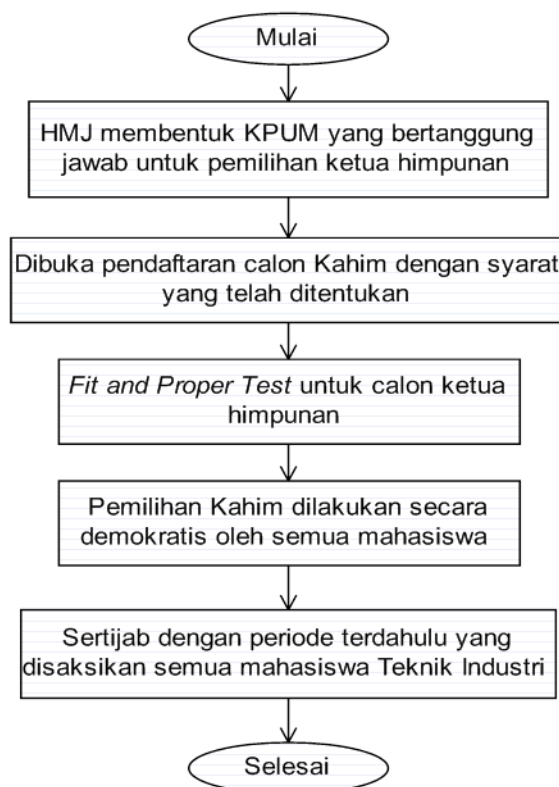
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menampung, menimbang, dan menyalurkan aspirasi seluruh elemen Mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta menuju kehidupan kampus yang kritis, bertanggung jawab, demokratis, harmonis, dan dinamis. 2. Merencanakan, mengembangkan, membina, dan melaksanakan kegiatan dengan memadukan, dan mengaitkan kegiatan penalaran, dan keilmuan, kreativitas serta pengabdian terhadap lingkungan kemasyarakata. 3. Membentuk mahasiswa yang berjiwa dan berpola pikir ilmiah, aktif, kreatif, agamis, dan bersosialisasi terhadap lingkungan
Ruang Lingkup	Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Yogyakarta

Referensi	Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Himpunan Mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Penjelasan Umum	Himpunan Mahasiswa Teknik Industri merupakan sebuah organisasi kemahasiswaan yang bernaung dibawah Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Rekaman Mutu	Dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Himpunan Mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta
Sasaran Kinerja	Membantu mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan di bidang organisasi
Uraian Prosedur	<p>1. Pemilihan Ketua Himpunan</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dari Himpunan akan membentuk sebuah Komisi Pemilihan Umum Mahasiswa (KPUM) yang bertanggung jawab untuk pemilihan Ketua Himpunan b. Kemudian dibuka pendaftaran untuk calon Ketua Himpunan dengan syarat yang sudah ditentukan sampai batas waktu yang telah ditetapkan c. Setelah adanya calon Ketua Himpunan maka diadakannya <i>Fit and Proper Test</i> untuk semua calon Ketua Himpunan d. Untuk pemilihan Ketua Himpunan dilakukan secara demokrasi dan dipilih oleh semua

	<p>mahasiswa Teknik Industri</p> <p>e. Untuk Ketua Himpunan yang telah terpilih maka akan dilakukan serah terima jabatan oleh Himpunan yang disaksikan semua mahasiswa Teknik Industri</p> <p>2. Peminjaman Ruangan</p> <p>a. Departemen Humas dan Kesekretariatan akan membuat surat yang berisikan permohonan peminjaman ruangan kepada Wakil Dekan II yang ditanda tangani oleh Ketua Pelaksana, Ketua Himpunan, serta dengan mengetahui Ketua Program Studi</p> <p>b. Kemudian surat yang telah ditanda tangani oleh ketua himpunan akan diserahkan ke Wakil Dekan II untuk dimintai persetujuan</p> <p>c. Setelah Wakil Dekan II menyetujui untuk peminjaman ruangan maka dari Tata Usaha Fakultas akan membuat surat yang berisikan balasan persetujuan peminjaman ruangan</p>
--	--

Disahkan Oleh Ketua Prodi	Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi	Dipersiapkan Oleh Ketua Himpunan
(.....)	(.....)	(.....)

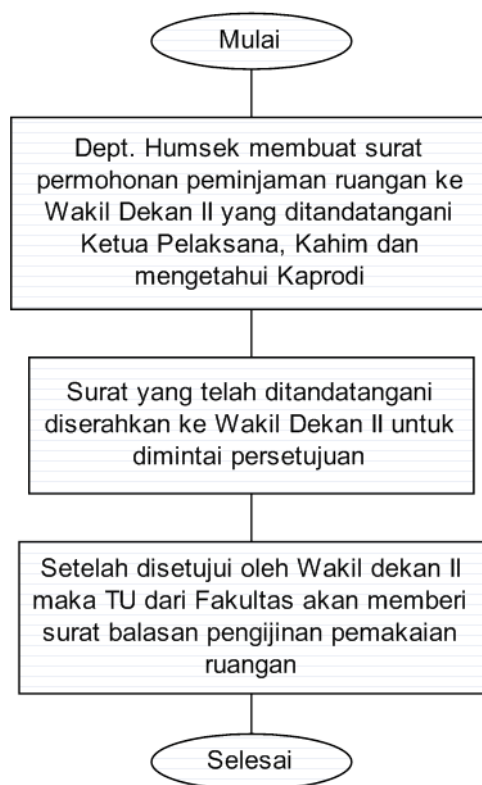
Berikut merupakan diagram alir dari Pemilihan Ketua Himpunan, dapat dilihat pada Gambar 4.10




Gambar 4.10 Diagram Alir Pemilihan Ketua Himpunan

Berikut merupakan diagram alir peminjaman ruangan, dapat dilihat pada

Gambar 4.11



Gambar 4.11 Diagram Alir Peminjaman Ruangan

	<p style="text-align: center;">PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA</p>
	<p style="text-align: center;">MANUAL PROSEDUR</p>

Nomor	MP/TI/PD	PENGENDALIAN DOKUMEN
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

Tujuan	Untuk memastikan efektifitas pengendalian seluruh dokumen yang berhubungan dengan Program Studi
Ruang Lingkup	Seluruh dokumen yang berhubungan dengan sistem mutu baik yang dari dalam maupun yang dari luar
Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Mutu Program Studi 2. ISO 9001:2008 klausul 4.2.3
Penjelasan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Mutu Meliputi Pedoman Mutu (PM), Manual Prosedur (MP), Instruksi Kerja (IK), Dokumen Eksternal (DE), Dokumen Internal (DI). 2. Salinan Terkendali Dokumen yang sudah didistribusikan kepada <i>stakeholder</i> yang sudah ditentukan, dan jika ada revisi pada bagian dokumen tersebut maka Sekretariat ISO

	<p>berkewajiban memberikan revisi terbaru dan memastikan dokumen yang lama sudah ditarik.</p> <p>3. Hanya Informasi (Salinan Tak Terkendali) Jika terjadi revisi pada dokumen ini maka Sekretariat ISO tidak berkewajiban untuk memberikan revisi yang terbaru dan juga untuk menarik dokumen yang lama</p> <p>4. Tanggal disetujui Sama dengan tanggal berlakunya dokumen yang bersangkutan</p>
Rekaman Mutu	Dokumen Sistem Manajemen Mutu
Sasaran Kinerja	Memudahkan personel dalam membaca dokumen
Uraian Prosedur	<p>1. Penyusunan Dokumen</p> <p>a. Penyusunan dokumen mutu dapat berkoordinasi dengan anggota tim penyusun</p> <p>b. Dokumen Mutu yang dibutuhkan disusun sesuai dengan aturan sebagai berikut:</p> <p>Level 1 : Pedoman Mutu terpadu disiapkan oleh Tim penyusun, diperiksa dan disahkan oleh Ketua Program Studi</p> <p>Level 2 : Manual Prosedur disiapkan oleh masing – masing Bagian, diperiksa oleh Sekretaris Prodi dan disahkan oleh Ketua Prodi</p> <p>Level 3 : Formulir disiapkan oleh masing bagian, untuk Master disahkan dan diparaf oleh Ketua Prodi</p>

	<p>2. Penomoran Dokumen</p> <p>a. Diberi nomor identifikasi yang unik pada setiap dokumen agar memudahkan menelusurinya, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pedoman Mutu : PM/Unit/YY- Manual Prosedur : MP/Unit/XX- Instruksi Kerja : IK/Unit/YY <p>Keterangan :</p> <p>XX = Nama Kegiatan/Bagian</p> <p>YY = Nomor Urut dokumen pada tiap kegiatan, dimulai dari 01</p> <p>Unit = Program Studi Teknik Industri</p> <p>PM = Pedoman Mutu</p> <p>MP = Manual Prosedur</p> <p>IK = Instruksi Kerja</p> <p>FORM = Formulir</p> <p>AI = Audit Internal</p> <p>PJP = Penyusunan Jadwal Perkuliahan</p> <p>LAB = Laboratorium</p> <p>PD = Pengendalian Dokumen</p> <p>KP = Kerja Praktek</p> <p>TA = Tugas Akhir</p> <p>HMJ = Himpunan Mahasiswa Jurusan</p> <p>b. Dokumen awal yang baru dikeluarkan diberi nomor revisi “00”, bila terjadi revisi maka perubahannya naik satu hitungan hingga “05”. Jika lebih dari itu maka revisi selanjutnya diganti dengan “A0”.</p>
--	--

	<p>c. Penomoran form yang direvisi dilakukan dengan menambahkan perubahan nomor revisi dan tanggalnya.</p> <p>3. Pengesahan Dokumen</p> <p>a. Keefektifan dan kesesuaian dokumen yang telah disusun ditinjau dan dievaluasi. Jika telah sesuai ditandatangani sebagai persetujuannya awal.</p> <p>b. Dokumen yang telah ditinjau dan disetujui menurut level pengesahan masing – masing disahkan.</p> <p>4. Penggandaan dan Pendistribusian</p> <p>a. Dokumen terdiri dari dokumen terkendali dan dokumen tak terkendali/hanya informasi. Penggandaannya dilakukan dengan <i>mengcopy</i> dokumen Master dan sudah diberikan tanda “MASTER”</p> <p>b. Dokumen akhir dalam bentuk <i>softfile</i> disimpan tersendiri untuk digunakan lagi jika terjadi perubahan</p> <p>c. Penggandaan dokumen diperlukan sebanyak yang dibutuhkan, dituangkan pada formulir Daftar Distribusi Dokumen atau ditambahkan turunannya jika dibagian tersebut diperlukan penggandaan dengan menambahkan abjad dibelakang nomornya</p> <p>d. Dokumen terkendali diberi cap/stempel pada setiap halaman depannya dengan tulisan</p>
--	--

	<p>“SALINAN TERKENDALI”. Dokumen yang telah disahkan didistribusikan ke unit terkait dengan menggunakan Form Pengiriman dan Pengendalian Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none">e. Untuk dokumen tidak terkendali, penggandaan dilakukan dengan persetujuan resmi Wakil Manajemen. Pada halaman depan dokumen tidak terkendali diberi cap/stepel bertuliskan “HANYA INFORMASI”f. Dokumen hanya diberikan kepada bagian atau pihak lain yang berkepentingan dengan dokumen tersebut. <p>5. Penyimpanan dokumen</p> <ul style="list-style-type: none">a. Penyimpanan dokumen dan pengendalian mutu asli/master dilakukan oleh Sekretariat ISO.b. Dokumen sistem mutu yang asli dikendalikan dengan menandai pada kotak “MASTER” berwarna pada halaman <i>cover</i> dan disimpan oleh Sekretariat ISO. Semua master dokumen dicatat di dalam dokumen di dalam formulir Daftar Induk Dokumen.
--	---

	<p>6. Perubahan dokumen</p> <ul style="list-style-type: none">a. Semua personel yang terlibat pada suatu proses dapat mengajukan usulan perubahan dokumen kepada Wakil Manajemen dengan menggunakan formulir Permintaan Perubahan Dokumen.b. Semua usulan kemudian dievaluasi sesuai dengan jenis permintaannya dan alasan perubahannyac. Semua perubahan yang tidak mengubah instansi dan maksud dari isi materi bersifat rasional tidak dilakukan perubahan nomor revisi, hanya dicatat dalam Catatan Perubahan Dokumen.d. Dokumen yang telah direvisi kemudian didistribusikan ke unit yang bersangkutan dengan menggunakan form pengiriman dan pengendalian dokumen yang dilengkapi dengan form Catatan Perubahan Dokumen.e. Semua dokumen yang diganti dengan revisi terbaru dan dokumen eksternal yang tidak berlaku dikembalikan pada Sekretariat ISO dan diberi cap “KADALUARSA” dengan masa simpan 3tahun.f. Dokumen yang kadaluarsa yang berasal dari master dokumen diberi stempel “KADALUARSA” berwarna dan tetap dipelihara pada satu periode sertifikasi,
--	--

sedangkan dokumen lama yang ditarik dari pemegang *copy* dicap kadaluarsa untuk dimusnahkan

7. Dokumen Internal

- a. Dokumen yang berasal dari *Intern* Program Studi Teknik Industri diidentifikasi dalam Daftar Induk Dokumen Internal dan diberi status pengendalian dokumen (Master, Salinan Terkendali, Hanya Informasi, dan Kadaluarsa). Secara berkala dilakukan tinjauan apakah dokumen Internal yang dikendalikan masih berlaku.
- b. Dokumen Internal yang dicap salinan terkendali, apabila sudah mengalami perubahan ditarik, dipisahkan dan dimusnahkan atau jika disimpan diberi cap kadaluarsa dengan masa berlaku 1 tahun

8. Dokumen Eksternal

- a. Dokumen yang berasal dari luar Program Studi Teknik Industri diidentifikasi dalam Daftar Induk Dokumen Eksternal dan diberi status pengendalian dokumen (Master, Status Terkendali, Hanya Informasi, dan Kadaluarsa). Secara berkala Program Studi Teknik Industri.

	<p>b. Dokumen Eksternal yang dicap salinan terkendali, apabila sudah mengalami perubahan ditarik, dipisahkan, dan dimusnahkan atau jika disimpan diberi indentifikasi kadaluarsa dengan umur 1 tahun.</p> <p>9. Tinjauan Ulang Dokumen</p> <p>Tinjauan ulang untuk keseluruhan Dokumen dilakukan terhadap kecukupan dan kesesuaiannya. Tinjauan dilakukan secara periodic minimal 1 tahun sekali.</p>
--	---

<p>Disahkan Oleh Ketua Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Diperiksa Oleh Sekretaris Prodi</p> <p>(.....)</p>	<p>Dipersiapkan Oleh Ketua Himpunan</p> <p>(.....)</p>
---	---	--

LAMPIRAN C

(Instruksi Kerja Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Yogyakarta)



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN"
YOGYAKARTA

INSTRUKSI KERJA

Nomor	IK/TI/03	PENENTUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

1. TUJUAN

Agar mahasiswa mengetahui syarat dan langkah menentukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

2. PENANGGUNG JAWAB

- a. Karyawan Tata Usaha
- b. Koordinator Tugas Akhir


3. LANGKAH KERJA

- a. Mahasiswa meminta formulir pendaftaran Tugas Akhir ke bagian Tata Usaha
- b. Mahasiswa mengisi formulir dan memenuhi persyaratan yang ada, seperti :
 - Sebuah rangkuman yang berisi latar belakang dari masalah yang akan di bahas di Tugas Akhir.

Nomor	IK/TL/03	PENENTUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- Transkrip nilai yang telah ditanda tangani oleh Dosen Wali
 - Kartu Rencana Pendidikan (KRP) yang mencantumkan Tugas Akhir I
 - *Fotocopy* sertifikat Kuliah Kerja Lapangan (KKL)
 - *Fotocopy* 3 (tiga) buah sertifikat telah mengikuti seminar Karya Ilmiah
- c. Setelah semua berkas terpenuhi mahasiswa dapat menyerahkannya ke bagian Tata Usaha yang nanti akan diolah oleh koordinator Tugas Akhir

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

	<p>PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA</p>
	<p>INSTRUKSI KERJA</p>

Nomor	IK/TI/04	PERMINTAAN TRANSKIP NILAI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

4. TUJUAN

Untuk memudahkan mahasiswa dalam menentukan langkah – langkah dalam meminta transkrip nilai

5. PENANGGUNG JAWAB

Karyawan bagian Tata Usaha


6. LANGKAH KERJA

- d. Mahasiswa menulis Nama dan NIM di buku transkrip nilai yang ada di loket bagian Tata Usaha

Nomor	IK/TL/04	PERMINTAAN TRANSKIP NILAI
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- e. Mahasiswa diminta untuk menunggu selama 1 (satu) hari untuk memproses percetakan transkrip nilai
- f. Mahasiswa dapat mengambil transkrip nilai ke loket bagian Tata Usaha

Disahkan Oleh (.....)	Diperiksa Oleh (.....)	Dipersiapkan Oleh (.....)
------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

	<p>PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA</p>
	<p>INSTRUKSI KERJA</p>

Nomor	IK/TI/05	<p>MENGGANTI PASSWORD <i>COMPUTER BASED INFORMATION SYSTEM (CBIS)</i></p>
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	1/2	

1. TUJUAN

Agar mahasiswa dapat mengetahui langkah – langkah dalam mengganti password CBIS

2. PENANGGUNG JAWAB

- a. Karyawan Tata Usaha
- b. Dosen Wali
- c. Ketua Program Studi

3. LANGKAH KERJA

- a. Mahasiswa membuat permohonan surat pergantian *password* CBIS yang baru
- b. Mahasiswa meminta tanda tangan Dosen Wali
- c. Setelah adanya tanda tangan Dosen Wali, mahasiswa meminta tanda tangan Ketua Program Studi

Nomor	IK/TI/05	MENGGANTI PASSWORD <i>COMPUTER BASED INFORMATION SYSTEM (CBIS)</i>
Tanggal	14-01-2016	
Revisi	00	
Halaman	2/2	

- d. Kemudian mahasiswa menyerahkan surat permohonan yang sudah ditanda tangani Dosen wali dan Ketua Program Studi ke loket bagian Tata Usaha
- e. mahasiswa menunggu beberapa saat untuk menerima *password* baru

Disahkan Oleh	Diperiksa Oleh	Dipersiapkan Oleh
(.....)	(.....)	(.....)

LAMPIRAN D

(Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa dalam Pelayanan di Program Studi Teknik Industri
UPN Veteran Yogyakarta)

**KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI UPN “VETERAN” YOGYAKARTA**

Sehubung dengan penyusunan Tugas Akhir saya yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM PENJAMINAN MUTU PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI BERBASIS ISO 9001:2008” maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan penilaian Saudara/i. Kuisisioner ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik di Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta. Jawaban Saudara/i dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun. Atas perhatian dan bantuan saudara/i saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

NIM :

ANGKATAN :

PETUNJUK UMUM

Berilah tanda lingkaran (O) pada salah satu pilihan yang tersedia untuk setiap pertanyaan yang ada serta berikan penjelasan Anda terhadap jawaban Anda.

Catatan : Untuk mahasiswa yang belum mengambil KP dan TA dapat mengisi kuisisioner sampai point ke V (lima).

DAFTAR PERTANYAAN

I. SISTEM KARTU RENCANA STUDI (KRS)

1. Menurut Anda tampilan dan keadaan pada sistem KRS saat ini apakah sudah baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

2. Menurut Anda bagaimana kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan Anda pada saat pengisian KRS?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

3. Menurut Anda bagaimana kecepatan mendapatkan kelas yang akan ditambahkan jika pada saat pengisian KRS kelas selalu penuh?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Cepat | d. Kurang Cepat |
| b. Cepat | e. Tidak Cepat |
| c. Cukup Cepat | |

Saran :

4. Menurut Anda apakah perlu dilakukan *reset* PIN pada *Computer Based Information System (CBIS)* setiap semester?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Perlu | d. Kurang Perlu |
| b. Perlu | e. Tidak Perlu |
| c. Cukup Perlu | |

Saran :

5. Menurut Anda secara keseluruhan apakah perlu diadakan perubahan pada sistem KRS di Program Studi Teknik Industri?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Perlu | d. Kurang Perlu |
| b. Perlu | e. Tidak Perlu |
| c. Cukup Perlu | |

Saran :

II. PROSES BELAJAR MENGAJAR

1. Menurut Anda apakah perlu dilakukan dekorasi ulang pada ruangan kelas?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Perlu | d. Kurang Perlu |
| b. Perlu | e. Tidak Perlu |
| c. Cukup Perlu | |

Saran :

2. Menurut Anda bagaimana penyampaian materi yang dilakukan oleh Dosen pada saat proses belajar mengajar berlangsung?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Jelas | d. Kurang Jelas |
| b. Jelas | e. Tidak Jelas |
| c. Cukup Jelas | |

Saran :

3. Menurut Anda bagaimana ketepatan waktu kedatangan Dosen pada saat proses belajar mengajar akan dimulai?

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| a. Sangat Tepat Waktu | d. Kurang Tepat Waktu |
| b. Tepat Waktu | e. Tidak Tepat Waktu |
| c. Cukup Tepat Waktu | |

Saran :

4. Menurut Anda apakah komunikasi antara Dosen dengan Mahasiswa sudah berjalan dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

5. Bagaimana pendapat Anda tentang pemberian nilai dari dosen untuk mahasiswa?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Sulit | d. Kurang Sulit |
| b. Sulit | e. Tidak Sulit |
| c. Cukup Sulit | |

Saran :

III. SARANA DAN PRASARANA

1. Menurut Anda apakah perlu adanya suasana baru pada ruangan kelas seperti perubahan warna dinding kelas atau perubahan posisi tempat duduk?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Perlu | d. Kurang Perlu |
| b. Perlu | e. Tidak Perlu |
| c. Cukup Perlu | |

Saran :

2. Menurut Anda apakah fasilitas ruangan kelas, toilet, tempat parkir, mushola, dan tempat *hotspot* sudah baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

3. Menurut Anda apakah petugas kebersihan kampus menjalankan tugasnya sudah berjalan dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

IV. PERPUSTAKAAN

1. Untuk luas area perpustakaan menurut Anda apakah perlu dilakukan perluasan area?
- a. Sangat Perlu
 - b. Perlu
 - c. Cukup Perlu
 - d. Kurang Perlu
 - e. Tidak Perlu

Saran :

2. Menurut Anda apakah perlu adanya teknologi *barcode* untuk memudahkan mahasiswa memasuki perpustakaan dengan kartu pengunjung?
- a. Sangat Perlu
 - b. Perlu
 - c. Cukup Perlu
 - d. Kurang Perlu
 - e. Tidak Perlu

Saran :

3. Menurut Anda apakah koleksi buku Teknik Industri yang ada di Perpustakaan sudah lengkap?
- a. Sangat Lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Cukup Lengkap
 - d. Kurang Lengkap
 - e. Tidak Lengkap

Saran :

4. Menurut Anda apakah perlu adanya beberapa komputer yang sudah ter *install* Sistem Informasi Perpustakaan untuk memudahkan mahasiswa mengakses dan mencari tahu skripsi serta koleksi buku yang dibutuhkan secara mandiri?
- a. Sangat Perlu
 - b. Perlu
 - c. Cukup Perlu
 - d. Kurang Perlu
 - e. Tidak Perlu

Saran :

5. Menurut Anda apakah pelayanan yang ada seperti peminjaman buku dan jam kunjung di Perpustakaan sudah baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

6. Menurut Anda penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada karyawan Perpustakaan sudah terlaksana dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

7. Apakah karyawan perpustakaan selalu cepat tanggap dalam melayani permintaan mahasiswa?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Cepat | d. Kurang Cepat |
| b. Cepat | e. Tidak Cepat |
| c. Cukup Cepat | |

Saran :

V. LABORATORIUM

1. Bagaimana menurut Anda kondisi fisik laboratorium saat ini?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Bagus | d. Kurang Bagus |
| b. Bagus | e. Tidak Bagus |
| c. Cukup Bagus | |

Saran :

2. Menurut Anda apakah fasilitas di laboratorium sudah lengkap?

- | | |
|-------------------|-------------------|
| a. Sangat Lengkap | d. Kurang Lengkap |
| b. Lengkap | e. Tidak Lengkap |
| c. Cukup Lengkap | |

Saran :

3. Menurut Anda apakah Aslab sudah menyampaikan materi dengan jelas?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Jelas | d. Kurang Jelas |
| b. Jelas | e. Tidak Jelas |
| c. Cukup Jelas | |

Saran :

4. Apakah Aslab selalu membantu Anda jika anda mengalami kesulitan dalam mengerjakan laporan praktikum?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| a. Sangat Membantu | d. Kurang Membantu |
| b. Membantu | e. Tidak Membantu |
| c. Cukup Membantu | |

Saran :

5. Apakah kurikulum yang ada di Teknik Industri UPN sudah dapat mengembangkan potensi mahasiswa di bidang wirausaha?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Bagus | d. Kurang Bagus |
| b. Bagus | e. Tidak Bagus |
| c. Cukup Bagus | |

Saran :

VI. HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN

1. Menurut Anda apakah fungsi himpunan mahasiswa telah bekerja dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

2. Menurut Anda apakah dengan adanya himpunan bakat mahasiswa dapat tersalurkan dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

3. Menurut Anda program kerja yang diselenggarakan oleh himpunan sudah terlaksana dengan baik?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

VII. KERJA PRAKTEK DAN TUGAS AKHIR

1. Pada saat mengerjakan laporan KP atau TA apakah Anda sering mengalami kesulitan?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Sering | d. Kurang Sering |
| b. Sering | e. Tidak Pernah |
| c. Cukup Sering | |

Saran :

2. Apakah Anda sering mengalami kesulitan pada saat mencari judul TA atau tempat penelitian TA?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Sering | d. Kurang Sering |
| b. Sering | e. Tidak Pernah |
| c. Cukup Sering | |

Saran :

3. Menurut Anda apakah Dosen Pembimbing selalu membimbing dengan baik?
- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik | e. Tidak Baik |
| c. Cukup Baik | |

Saran :

4. Menurut Anda apakah perlu adanya *Career Development Center* (Pusat Pengembangan Karir) di UPN untuk membantu mahasiswa agar lebih siap dalam memilih pekerjaan?
- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Perlu | d. Kurang Perlu |
| b. Perlu | e. Tidak Perlu |
| c. Cukup Perlu | |

Saran :

Yogyakarta, Februari 2016

TTD

Nama

NIM