

Manual Mutu (Quality Manual)



Dibuat tanggal	:	15 September 2011
Dikaji ulang oleh	:	Sekretaris Jurusan
Dikendalikan oleh	:	Unit Jaminan Mutu – FIA-UB
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB

© Fakultas Ilmu Administrasi, 2011 - All Rights Reserved

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya		Manual Mutu Jurusan/Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi UB	Disetujui oleh Ketua Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB  Dr. Kusdi Raharjo, DEA
Revisi	Tanggal		
Kedua	15 Sep 2011	MM-UJM-AB-FIA-UB/ 00302.05000	

Unit Jaminan Mutu

Jurusan Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang

2011



Manual Mutu (Quality Manual)

Unit Jaminan Mutu

Jurusan Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Kode Dokumen : 00302 05000
Revisi : Kedua
Tanggal : 15 - 09 – 2011
Diajukan Oleh : Sekretaris Unit Jaminan Mutu
Ttd

Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si

Disetujui oleh : Ketua Unit Jaminan Mutu
Ttd

Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB .

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Sistem Jaminan Mutu Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB merupakan bagian dari Sistem Jaminan Mutu UB. Dengan diperolehnya ISO 9001:2008 oleh Pusat Jaminan Mutu UB maka Manual Mutu ini dimaksudkan untuk mendukung implementasi standar ISO tersebut. Manual Mutu (Quality Manual) ini mendeskripsikan sistem mutu di Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB. Pedoman ini menggambarkan bagaimana Jurusan Administrasi Bisnis sebagai institusi penyedia jasa mampu memenuhi tuntutan pelanggannya.

Isi dari Manual Mutu ini merupakan prosedur yang didokumentasikan sesuai acuan yang diterapkan oleh PJM. Sistem Mutu menuntut adanya pedoman yang wajib dipenuhi bagi terselenggaranya sistem mutu yang baik. Taingginya dinamika masyarakat, terutama stakeholders utama Jurusan Administrasi Bisnis, menuntut UJM Administrasi Bisnis untuk selalu memperbarui Manual Mutunya. Pedoman ini disusun untuk keperluan internal UJM Jurusan Administrasi Bisnis FIA UB, karena itu pihak lain tidak diperkenankan menyalin sebagian atau seluruhnya untuk keperluan apapun.

KATA PENGANTAR

Visi Jurusan Administrasi Bisnis FIA sejalan dengan visi Universitas Brawijaya yaitu menjadi lembaga pendidikan kelas dunia (World Class University/WCU). Untuk mewujudkan visi tersebut dan sesuai dengan ketentuan sistem penjaminan mutu internal UB, Jurusan Administrasi Bisnis membentuk unit jaminan mutu (UJM). Hal ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diminta oleh stakeholder internal maupun eksternal.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan.

Malang, 15 September 2011

Ketua Jurusan,

ttd

Dr. Kusdi Raharjo, DEA

NIP. 195701271984031001

KEBIJAKAN MUTU UJM ADMINISTRASI BISNIS

Jurusan Administrasi Bisnis sebagai bagian dari Universitas Brawijaya mendukung sepenuhnya kebijakan UB untuk menjadi entrepreneurial university bertaraf internasional. Unit Jaminan Mutu (UJM) sebagai perangkat penjaminan mutu akademik Jurusan Administrasi Bisnis bertekad mewujudkan adanya peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Sasaran umum mutu UJM Administrasi Bisnis UB adalah:

- a. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik untuk mewujudkan sasaran di atas UJM Administrasi Bisnis.
- b. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
- c. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
- d. Manajemen, semua anggota UJM Administrasi Bisnis sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan Jurusan.
- e. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi semua anggota, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- f. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga UJM Administrasi Bisnis dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Jurusan Administrasi Bisnis.

Malang, 15 September 2011

Ketua UJM,

ttd

Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB
NIP. 109606212002121011

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU	i
KATA PENGANTAR	ii
KEBIJAKAN MUTU UJM ADMINISTRASI BISNIS	iii
DAFTAR ISI	iv
1. Ruang Lingkup dan Kebijakan	1
1.1. Ruang Lingkup dan Tujuan SMM	1
1.2. Kebijakan Umum.....	1
2. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan.....	2
3. Proses Bisnis.....	2
4. Struktur Organisasi dan Tupoksi	3
5. Kebijakan Mutu:	4
5.1. Strategi Sistem dan Prosedur	5
5.2. Strategi Kepemimpinan.....	5
5.3. Strategi Membangun Komitmen Dosen	6
6. Program Kerja.....	6
7. Sumber daya	7
7.1. Sumber daya manusia dan Pelatihan	7
7.2. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja	8
8. Realisasi Layanan Pendidikan	8
9. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	9
9.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran	9
9.2. Pemantauan dan Pengukuran.....	10
9.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.....	10
9.4. Analisis Data.....	11
9.5. Perbaikan Berkelanjutan	11

1. Ruang Lingkup dan Kebijakan

1.1. Ruang Lingkup dan Tujuan SMM

Manual Mutu ini mendokumentasikan sistem mutu UJM Administrasi Bisnis untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk dan layanan secara konsisten sesuai dengan tuntutan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Manual Mutu ini menjelaskan lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama UJM Administrasi Bisnis yaitu sebagai unit fungsional dengan peran: 1) mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), 2) meningkatkan mutu usulan akreditasi program studi/institusi melalui pendampingan. Selain itu, juga memberikan pelayanan eksternal serta membangun *reward and early warning system* yang terkait dengan penjaminan mutu.

Manual Mutu ini mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi serta lingkup sistem manajemen mutu. Manual Mutu ini juga menyediakan panduan bagi pengembangan sistem secara keseluruhan. Sementara itu, batasan terminologi yang digunakan dalam Manual Mutu ini dijelaskan di Bagian 2.

1.2. Kebijakan Umum

Visi, Misi dan Mandat untuk UJM UB

UJM Administrasi Bisnis memiliki visi: Membudayakan Sistem Penjaminan Mutu Internal di Jurusan Administrasi Bisnis UB menuju jurusan yang berkualitas dan dikenal baik secara nasional maupun internasional.

Adapun misi UJM Administrasi Bisnis adalah:

- a. Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem penjaminan mutu akademik Administrasi Bisnis secara berkelanjutan.
- b. Menjadikan Administrasi Bisnis sebagai standar acuan lembaga sejenis yang lain .

Mandat UJM Administrasi Bisnis digambarkan dalam business process (Gambar 1):

- a. Mengembangkan SPMI Administrasi Bisnis
- b. Mengembangkan Sistem Audit Internal Mutu (AIM)
- c. Mengembangkan Sistem Standarisasi Kualifikasi Akreditasi PS Administrasi Bisnis
- d. Meningkatkan Kompetensi dan Kualifikasi SDM berkelanjutan
- e. Mengembangkan hasil AIM sebagai *reward and early warning system*
- f. Mengembangkan Profil UJM Administrasi Bisnis dan memberikan Layanan Masyarakat

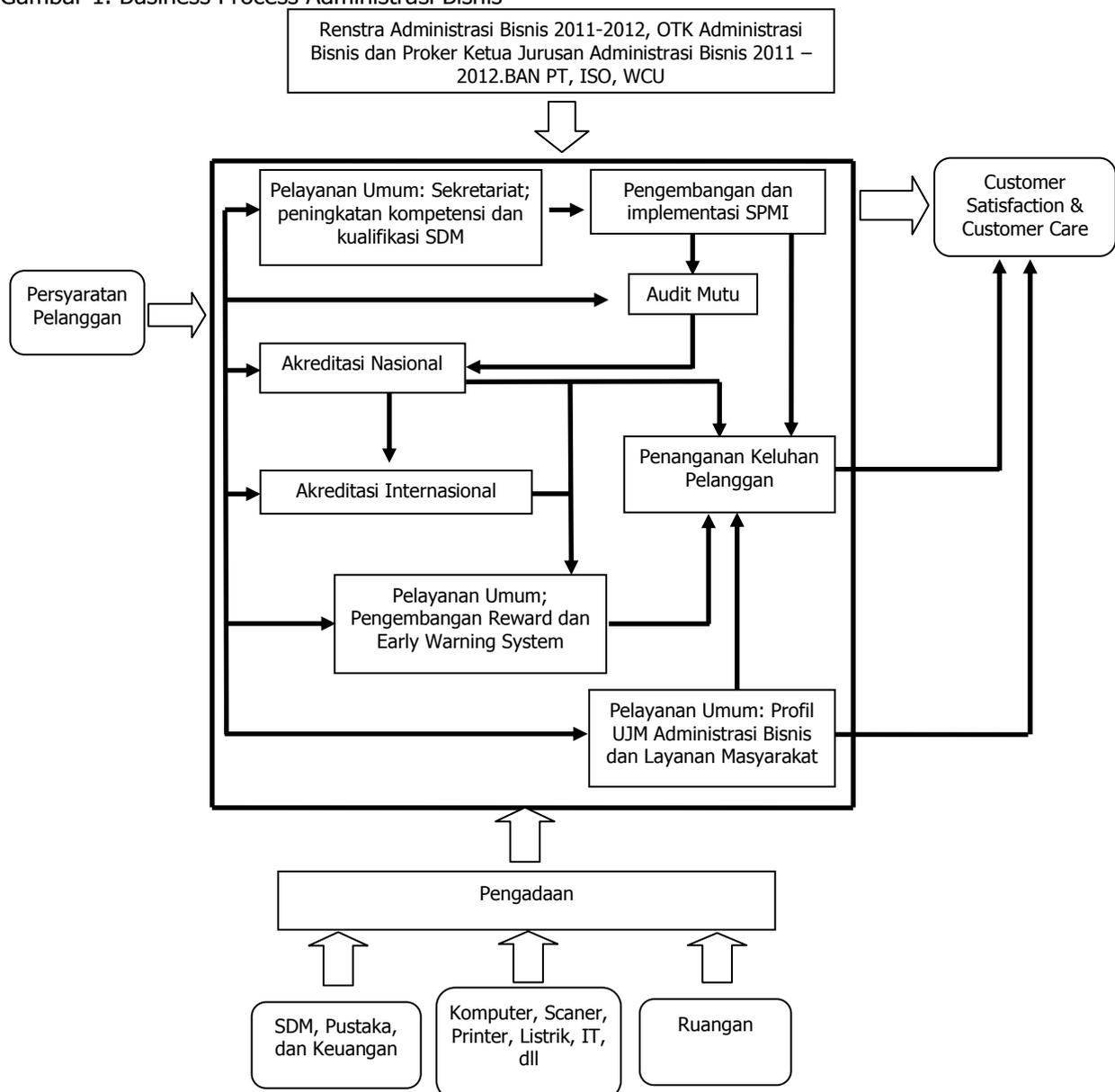
2. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan

Pelanggan dalam proses bisnis Program Studi adalah seluruh pihak yang dapat dikategorikan sebagai stakeholders. Pelanggan utama adalah Mahasiswa dan Dosen sebagai masukan dalam sebuah proses. Dengan demikian untuk memenuhi persyaratan kualitas output dari proses bisnis perlu diadakan seleksi masukan material dalam hal ini Mahasiswa dan Dosen. Pelanggan pendukung adalah seluruh staff administrasi dan kependidikan yang bertugas untuk penyediaan informasi akademik dan umum.

Pengguna lulusan sebagai pelanggan eksternal memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas proses bisnis sehingga output (lulusan) memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan. Kemudian untuk mencapai tujuan proses bisnis tersebut diperlukan keberadaan sarana dan prasarana fisik yang sesuai dengan teknologi kekinian dan juga diperlukan sebuah sistem penjaminan mutu.

3. Proses Bisnis.

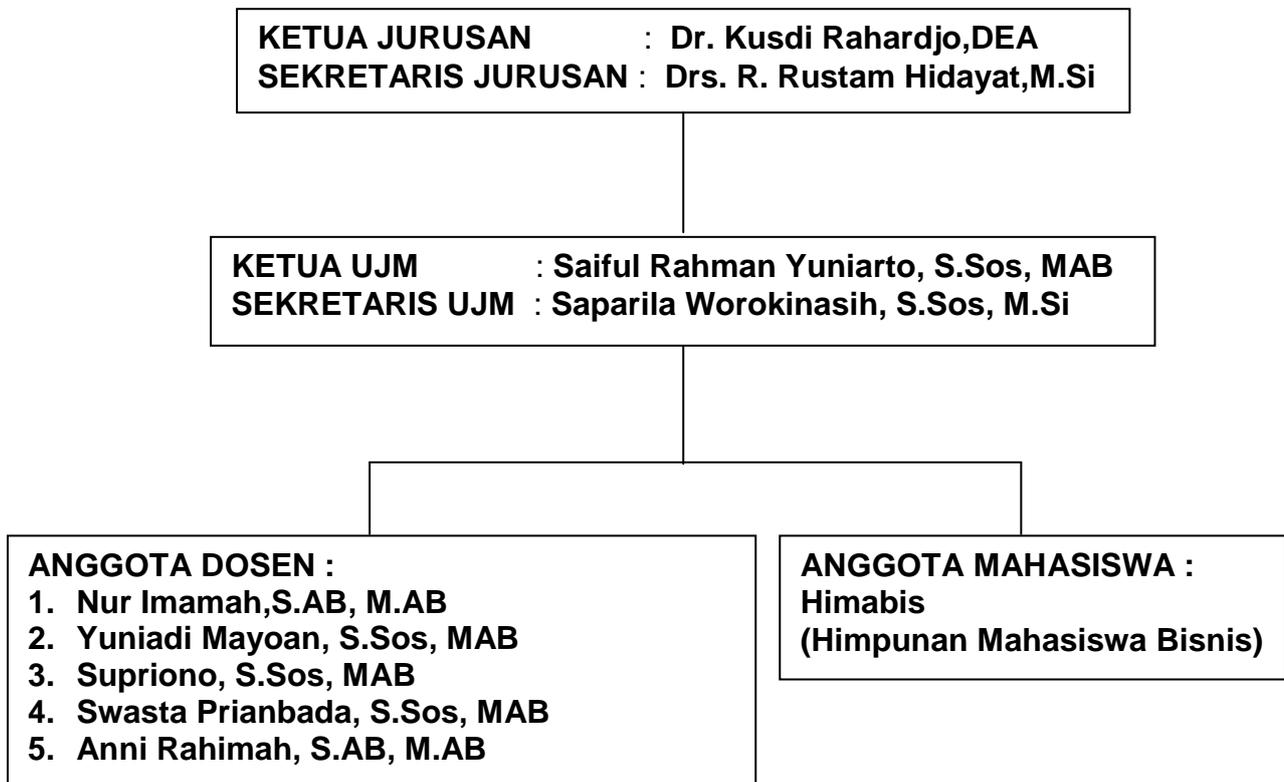
Gambar 1. Business Process Administrasi Bisnis



4. Struktur Organisasi dan Tupoksi

Struktur Organisasi dan Pengelolaan UJM Administrasi Bisnis Organisasi UJM Administrasi Bisnis dipimpin oleh ketua, sekretaris dibantu tujuh orang anggota dosen

Gambar 2. Struktur dan organisasi pengelolaan UJM Administrasi Bisnis



Uraian Tugas/Job Description UJM Administrasi Bisnis

1. Ketua/Sekretaris Jurusan

- Menentukan macam kebutuhan dokumen SPMA jurusan
- Memberikan arahan tentang mekanisme alir dokumen
- Melakukan review terhadap dokumen SPMA yang dihasilkan oleh UJM
- Melakukan sosialisasi dan implementasi SPMA tingkat jurusan
- Bertanggung jawab terhadap kepatuhan implementasi SPMA jurusan

2. Ketua/Sekretaris UJM

- Merumuskan perencanaan dan kebijakan tentang sasaran mutu jurusan
- Merumuskan staffing (pembagian tugas dari setiap anggota UJM)
- Mengkoordinasi pembagian tugas-tugas kepada setiap anggota UJM
- Mengendalikan dan menjaga efektifitas organisasi UJM
- Bertanggung jawab validitas terhadap dokumen UJM

3. Anggota UJM Dari Dosen

- a. Merancang dan membuat dokumen Manual Prosedur (MP) dan Instruksi Kerja (IK) sesuai dengan kebutuhan jurusan
- b. Membuat kompetensi lulusan
- c. Melakukan pengawasan terhadap efektifitas implementasi SPMA

4. Anggota Mahasiswa

- a. Memberikan masukan tentang keadaan nyata layanan administrasi akademik kepada UJM
- b. Mengawasi implementasi SPMA di tingkat jurusan
- c. Memberikan umpan balik untuk perbaikan dokumen SPMA dan implementasinya

5. Kebijakan Mutu:

Dalam rangka mewujudkan Sistem Penjaminan Mutu yang berkelanjutan maka UJM Administrasi Bisnis merumuskan kebijakan mutu sebagai berikut:

- a. Mengikuti dan mematuhi semua undang – undang yang berlaku
 - Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 - Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 14 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Tinggi
 - Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
 - Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
 - Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
 - Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
 - Standar mutu *world class university (WCU QS Asia)* 2009.
 - Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya.
 - Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Administrasi.
 - SK Rektor No. 022/SK/2003 tertanggal 04 Maret 2003 tentang Tim Benefit dan Monitoring Evaluation (BME).
 - SK Rektor No. 017A/SK/2005 tertanggal 12 Pebruari 2005 tentang pembentukan Pusat Jaminan Mutu (PJM UB).
 - SK Rektor No. 023A/SK/2006 tertanggal 13 Pebruari 2006 tentang perpanjangan tugas PJM
 - SK 010A/SK/2007 tertanggal 19 Januari 2007 tentang penetapan tim PJM
 - SK Rektor 277/SK/2010 tanggal 1 Maret 2010 tentang tugas utama PJM

- Keputusan Menteri Keuangan nomor 361/KMK.05/2008 tentang penetapan UB sebagai Badan Layanan Umum.
 - Surat Keputusan Dekan FIA UB nomor 165/UN10.3/SK/2011 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi.
- b. Menjalankan konsep peningkatan secara berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu
 - c. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja UJM Administrasi Bisnis kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
 - d. Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak pada perbaikan mutu.
 - e. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu.

Tindakan strategik UJM Administrasi Bisnis untuk mendukung kebijakan mutu:

- a. Konsisten terhadap visi organisasi
- b. Membuat sasaran mutu dipahami oleh setiap elemen organisasi
- c. Ketua UJM harus memiliki komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan mutu.
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada seluruh elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Ketua UJM Administrasi Bisnis.

5.1. Strategi Sistem dan Prosedur

Dalam hal sistem dan prosedur perlu dikemukakan strategi pengembangannya, meliputi :

- a. Menekankan bahwa tidak ada kualitas tanpa data
- b. Merancang sistem manajemen data dan informasi kualitas
- c. Melakukan analisis data dan informasi kualitas
- d. Melakukan analisis komparasi dan patok duga (*benchmark*)

5.2. Strategi Kepemimpinan

Sudah bukan rahasia lagi, untuk menjalankan strategi, sistem dan prosedur suatu organisasi sehingga organisasi menjadi berkualitas, peran pemimpin sangat penting. Berkaitan dengan kualitas ini, pemimpin dalam hal ini mempunyai berbagai peran, yang meliputi :

- a. Kualitas adalah masalah budaya dimana pemimpinlah yang paling bertanggung jawab atas pengembangan budaya kualitas.
- b. Pemimpin sebagai pembangun budaya hendaknya memperhatikan:
 - Kualitas interaksi
 - Strategi komunikasi

- *Purposing*
- *Pay attention to little thing*
- c. Budaya kualitas tidak bisa dibeli, melainkan harus dibiasakan dan diharmonisasikan dan dikembangkan berdasar budaya yang telah ada, berdasar praktek-praktek yang baik yang telah ada dalam suatu organisasi.
- d. Kualitas itu telah ada pada setiap institusi pendidikan, *TQM* mengembangkannya menjadi perbaikan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*)
- e. *TQM* menuntut ketekunan dan kesabaran, bukan sesuatu yang dapat diperkenalkan dalam semalam.

5.3. Strategi Membangun Komitmen Dosen

Untuk menjamin kualitas organisasi di lembaga pendidikan tinggi FIA UB, perlu dilakukan langkah-langkah kongkrit seperti berikut ini :

- a. Melibatkan dosen dalam aktivitas penyelesaian masalah
- b. Menanyakan kepada dosen bagaimana mereka berfikir tentang sesuatu, bagaimana proyek akan ditangani
- c. Melakukan *sharing* informasi sebanyak-banyaknya untuk menggugah komitmen mereka
- d. Menanyakan kepada mereka sistem dan prosedur yang mana, yang menjadikan mereka tidak dapat memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa
- e. Mengingatkan bahwa upaya untuk memperbaiki kinerja dosen, tidak cocok menggunakan pendekatan *top-down*
- f. Mengalihkan tanggung jawab atas pengembangan dan pengendalian profesionalisme kepada dosen dan staff
- g. Menerapkan komunikasi yang sistematis dan terus menerus dikalangan dosen dan semua yang terlibat di unit.
- h. Mengembangkan keahlian dalam menyelesaikan konflik, *problem solving*, negosiasi.
- i. Menjadi penolong tanpa harus memiliki jawaban atas semua permasalahan.
- j. Memberikan pencerahan tentang konsep kualitas dan topik-topik seperti *team building*, *customer service*, *communication* dan *leadership*
- k. Menjadi model (*reference*), sediakan waktu untuk mendengar dosen dan pelanggan
- l. Berupaya sebagai *coach* dan mengurangi sebagai bos.
- m. Memberikan otonomi dan keleluasaan mengambil resiko, tapi tetap berlaku *fair*
- n. Menciptakan keseimbangan antara kualitas eksternal (mahasiswa, orang tua, pemerintah, masyarakat) dengan kualitas internal (dosen, staff dan lainnya)

6. Program Kerja

Berdasarkan Renstra UJM Administrasi Bisnis (2009-2012), maka kegiatan yang disusun untuk masing-masing program adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsionalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh unit kerja
 - a. Penerapan SPMI di unit kerja pelaksana akademik (2009-2012)
 - b. Penerapan SPMI di unit kerja penunjang pelaksana akademik (2009-2011)
 - c. Penerapan sistem audit internal mutu (AIM) pada setiap unit kerja berbasis web secara bertahap (2011-2012)
 - d. Penanganan keluhan pelanggan (2011-2012)
 - e. Integrasi sistem AIM dalam kegiatan SPI (2011)
- 2) Monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Management Representative (MR)
 - a. Monitoring implementasi Manual Prosedur dan Instruksi Kerja Unit Penjaminan Mutu.
 - b. Evaluasi hasil atas pelaksanaan SPMI.
- 3) Pengembangan sistem untuk memenuhi tuntutan akreditasi di program studi
 - a. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi S-1 (2009-2012)
 - b. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi pasca sarjana (2009-2011)

7. Sumber daya

UJM Administrasi Bisnis menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. UJM Administrasi Bisnis telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi UJM Administrasi Bisnis.

7.1. Sumber daya manusia dan Pelatihan

Setiap personel yang terlibat dalam UJM Administrasi Bisnis sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi UJM Administrasi Bisnis, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua UJM Administrasi Bisnis akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka UJM Administrasi Bisnis:

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

- f. Mutu bagi produk.
- g. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

7.2. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

UJM Administrasi Bisnis menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat dan ruang pelatihan. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, scanner, printer, faxcimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, voice recorder, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil UJM Administrasi Bisnis bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif. Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

8. Realisasi Layanan Pendidikan

UJM Administrasi Bisnis telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, UJM Administrasi Bisnis telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk
UJM Administrasi Bisnis telah menetapkan sasaran mutu yang dimaksudkan untuk mencapai Rencana Strategis UJM.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan.

Adapun dokumen yang dimaksud sebagai berikut.

a) Dokumen Manual Prosedur (MP) SPMI Wajib

- 1) MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (MP 00302.06000)
- 2) MP Audit Internal (MP 00302.06004)
- 3) MP Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai (MP 00302.06002)
- 4) MP Tindakan Korektif dan Preventif (MP 00302.06003)

b) Dokumen Terkait Mahasiswa

- 1) Penanganan Mahasiswa bermasalah (uraian pelaksanaan pada MP 5)

- 2) Prosedur pembatalan jadwal kuliah (Uraian pelaksanaan pada MP 6)
- 3) Prosedur peminjaman LCD dan Wireless (Uraian pelaksanaan pada MP 7)
- 4) Semester pendek khusus (Uraian pelaksanaan pada MP 8)
- 5) Ujian susulan UTS dan UAS (Uraian pelaksanaan pada MP 9)
- 6) Penggantian Dosen Pembimbing Akademik (Uraian pelaksanaan pada MP 12)
- 7) Dosen Pembimbing Akademik (Uraian pelaksanaan pada MP 13)
- 8) Magang (Uraian pelaksanaan pada MP 15)
- 9) Pembimbing registrasi akademik (Uraian pelaksanaan pada MP 16)
- 10) Skripsi (Uraian pelaksanaan pada MP 19)

c) Dokumen Terkait Penyelenggaraan Proses Belajar Mengajar (PBM)

- 1) Staffing Dosen (Uraian pelaksanaan pada MP 4)
- 2) Rekrutmen Dosen (Uraian pelaksanaan pada MP 18)
- 3) Penanganan Dosen bermasalah (Uraian pelaksanaan pada MP 10)
- 4) Pengembangan staf (Uraian pelaksanaan pada MP 11)
- 5) Kenaikan pangkat (Uraian pelaksanaan pada MP 14)
- 6) Pengembangan kurikulum (uraian pelaksanaan pada MP 17)

9. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

9.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran

UJM Administrasi Bisnis FIA UB merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. UJM Administrasi Bisnis FIA UB menetapkan standar kinerja organisasi yang digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi.

Pengukuran kinerja difokuskan pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan. UJM Administrasi Bisnis FIA UB memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input melalui tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Pengukuran kinerja organisasi mencakup :

- a. Pengukuran dan evaluasi produk
- b. Kepuasan pelanggan
- c. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu
- d. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan

Dalam melakukan pengukuran, analisis dan perbaikan pihak manajemen membuat ketentuan sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi

- b. Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.
- c. Metode pengukuran perlu ditinjau secara periodik dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap.
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi prioritas untuk mengevaluasi kinerja organisasi.
- e. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- f. Hasil analisis pengukuran diinformasikan kepada pihak yang berkepentingan

9.2. Pemantauan dan Pengukuran

UJM Administrasi Bisnis FIA UB secara periodik melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap pelaksanaan/implementasi SPMI pada prodi-prodi dibawah Jurusan Administrasi Bisnis. Variabel-variabel yang dipantau meliputi pelaksanaan Proses Belajar Mengajar (PBM), kepatuhan terhadap penggunaan manual prosedur dalam layanan baik kepada mahasiswa, dosen dan masyarakat.

Metode pemantauan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, mengumpulkan data, menganalisis dan mengevaluasi efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan operasional. Dari hasil evaluasi tersebut pihak manajemen dalam hal ini ketua jurusan merencanakan program perbaikan. Secara sistematis tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait
- b. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan
- c. Klarifikasi informasi dilakukan secara sampling dan pemantauannya dilakukan secara rutin

UJM Administrasi Bisnis FIA UB menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika SMM:

- a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun
- b. Memenuhi persyaratan standar nasional dan internasional
- c. Hasil audit dan bukti kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan, didokumentasikan dengan baik.

9.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

UJM Administrasi Bisnis FIA UB memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris UJM FIA UB dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani ketidaksesuaian produk tersebut. Pengendalian meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada pihak terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian

- b. Melakukan perbaikan

9.4. Analisis Data

UJM Administrasi Bisnis FIA UB menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas kinerja. Data tersebut dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian dengan kriteria yang ditentukan.

9.5. Perbaikan Berkelanjutan

UJM Administrasi Bisnis FIA UB melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.