

# Manual Mutu (Quality Manual)



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** : 00009 01000  
**Revisi** : -  
**Tanggal** : 14 – 03 - 2011  
**Diajukan oleh** : Sekretaris Unit Jaminan Mutu  
Ttd  
Drs. Dahlan Fanani, MSi  
  
**Disetujui oleh** : Ketua Unit Jaminan Mutu  
Ttd  
Dr. Kerhadi, M Com.

# 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, 12 Maret 2011

Ketua Jurusan,

ttd

Dr. Kusdi Raharjo

NIP. 195701271984031001

---

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
KEBIJAKAN MUTU UJM ADMINISTRASI BISNIS .....	1
1. Ruang Lingkup dan Kebijakan .....	2
1.1. Tujuan dan Ruang Lingkup .....	2
1.2. Kebijakan Umum .....	2
Gambar 1. Business process sesuai mandat utama dan tambahan UJM ...	5
Gambar 2. Struktur dan organisasi pengelolaan UJM .....	6
2. Deskripsi Istilah dan Definisi .....	12
3. Persyaratan Umum .....	12
4. Persyaratan Dokumentasi .....	13
5. Tanggung Jawab Manajemen .....	13
5.1. Perencanaan Sistem Mutu .....	14
5.2. Komunikasi Internal .....	14
5.3. Tinjauan Manajemen .....	15
6. Pengelolaan Sumber Daya .....	15
6.1. Ketersediaan Sumber Daya .....	15
6.2. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan .....	16
6.3. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja .....	16
7. Realisasi Produk .....	16
7.1. Perencanaan Realisasi Produk .....	16
7.2. Proses Terkait dengan Pelanggan .....	17
7.3. Desain Produk .....	17
7.4. Pembelian .....	18
7.5. Proses Kinerja... ..	18
7.6. Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan ...	18
8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan .....	18
8.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran .....	18
8.2. Pemantauan dan Pengukuran... ..	19
8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai .....	20
8.4. Analisis Data.....	20
8.5. Perbaikan Berkelanjutan .....	20
LAMPIRAN .....	22
1. Daftar Prosedur Mutu dan Borang ISO 9001:2008 .....	22
2. Daftar Manual Prosedur Kegiatan PJM .....	23
3. Peta Kompetensi SDM PJM.....	24
4. Perencanaan Pelatihan SDM PJM .....	26
5. Jadwal Kegiatan PJM 2010 .....	30
6. Cross References .....	32

## 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. Mempertahankan semua aspek mutu pada setiap proses dan kegiatan
- b. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik Untuk mewujudkan sasaran di atas UJM

Administrasi Bisnis berupaya:

- a. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
- b. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
- c. 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.
- d. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi semua anggota, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga UJM Administrasi Bisnis dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Jurusan Administrasi Bisnis.

Malang, 09 Maret 2011

Ketua UJM,

ttd

Dr. Kertahadi, MCom

NIP.

---

## 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

#### 1.2.1 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):

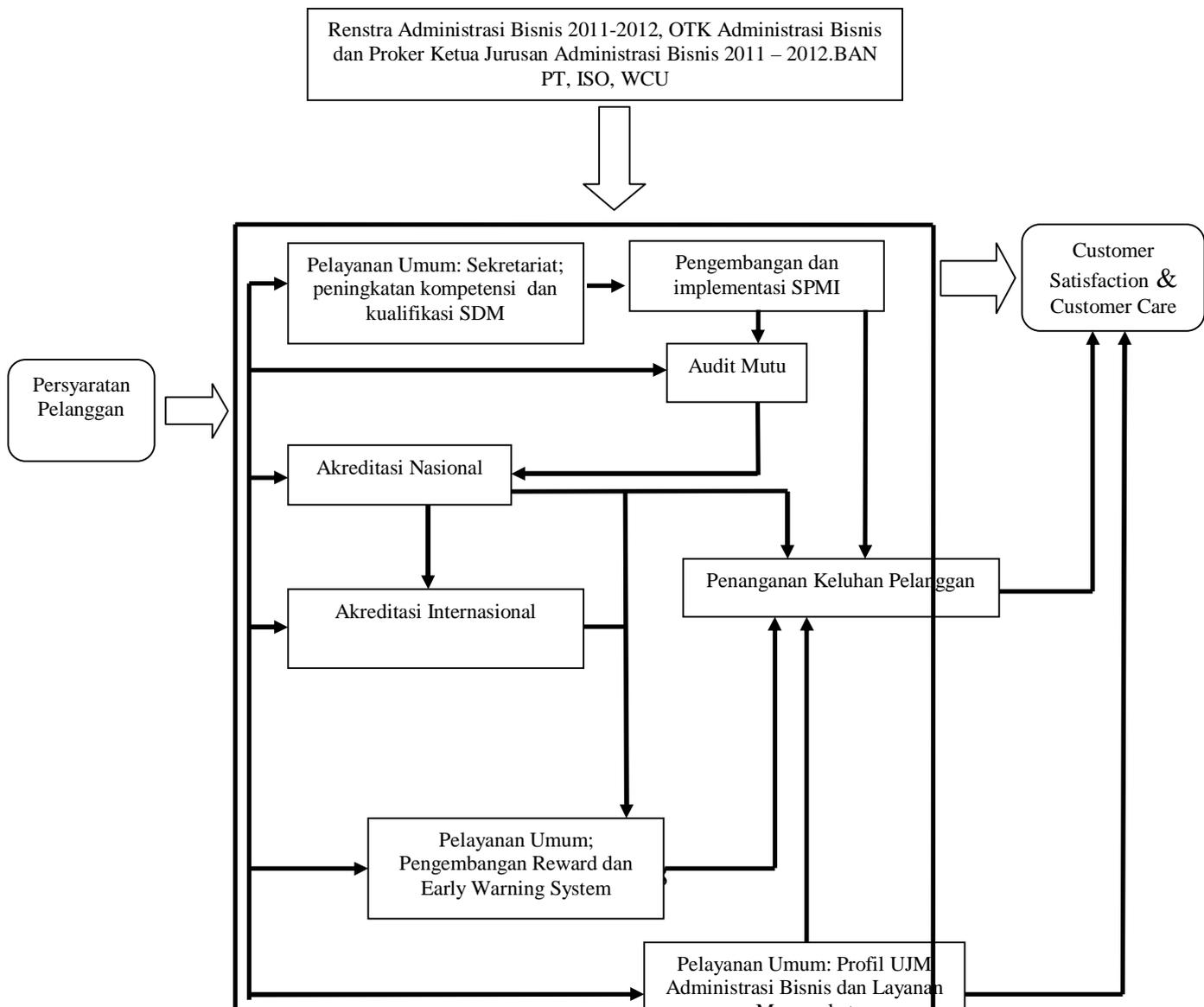
- a. Mengembangkan SPMI Administrasi Bisnis
- b. Mengembangkan Sistem Audit Internal Mutu (AIM)
- c. Mengembangkan Sistem Standarisasi Kualifikasi Akreditasi PS Administrasi Bisnis
- d. Meningkatkan Kompetensi dan Kualifikasi SDM berkelanjutan
- e. Mengembangkan hasil AIM sebagai *reward and early warning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

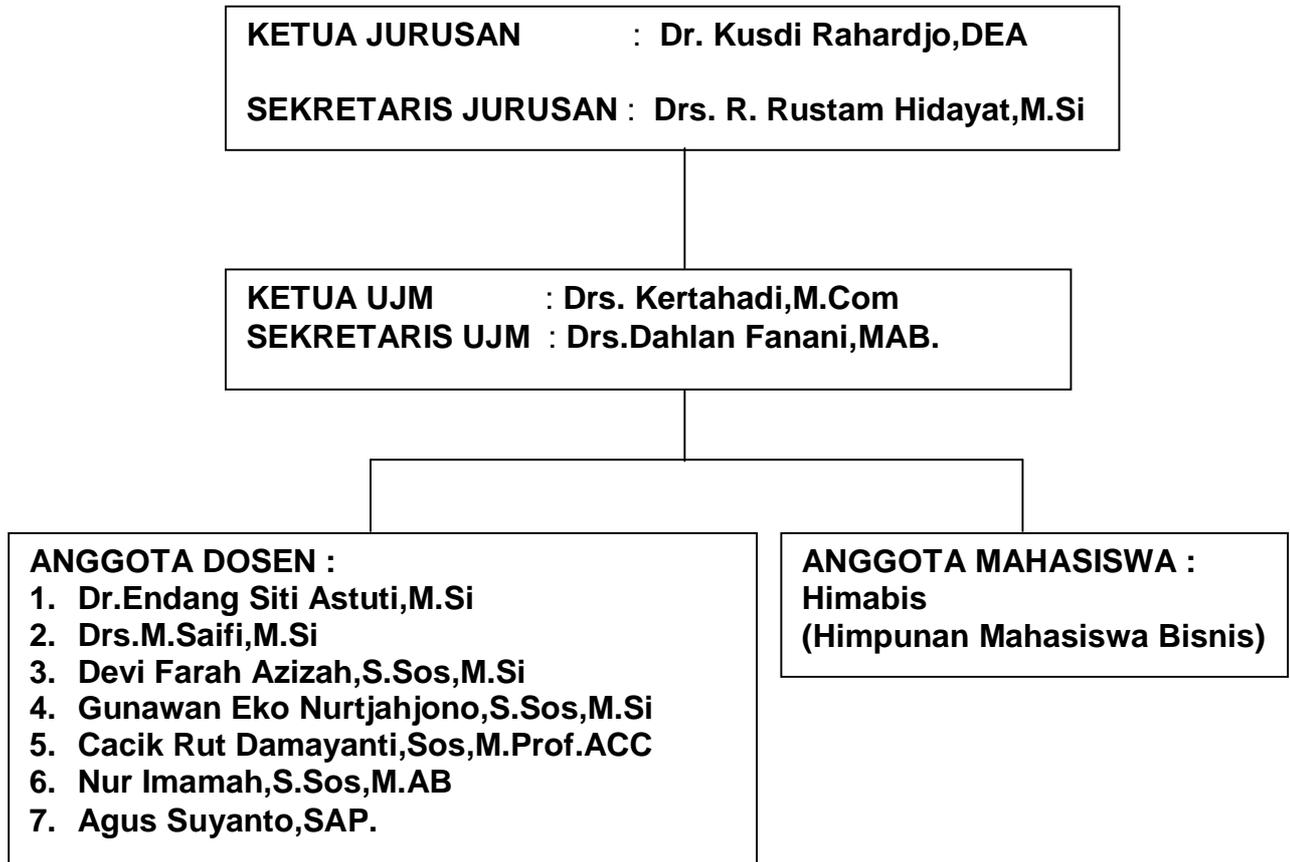
Gambar 1. Business Process Administrasi Bisnis



#### 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 UPJ Administrasi Bisnis

##### 1. Ketua/Sekretaris Jurusan

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

##### 2. Ketua/Sekretaris UJM

- a. Merumuskan perencanaan dan kebijakan tentang

- b. Merumuskan staffing (pembagian tugas dari setiap anggota UJM)
- c. Mengkoordinasi pembagian tugas-tugas kepada setiap anggota UJM
- d. Mengendalikan dan menjaga efektifitas organisasi UJM
- e. 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:**

- a. Mengikuti dan mematuhi semua undang – undang yang berlaku
- 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.

#### **1.2.4 Strategi Sistem dan Prosedur**

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

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

#### 1.2.5 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 :

- Kualitas adalah masalah budaya dimana pemimpinlah yang paling bertanggung jawab atas pengembangan budaya kualitas.
- Pemimpin sebagai pembangun budaya hendaknya memperhatikan:
  - Kualitas interaksi
  - Strategi komunikasi
  - *Purposing*
  - *Pay attention to little thing*
- 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.
- Kualitas itu telah ada pada setiap institusi pendidikan, *TQM* mengembangkannya menjadi perbaikan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*)
- *TQM* menuntut ketekunan dan kesabaran, bukan sesuatu yang dapat diperkenalkan dalam semalam.

#### 1.2.6 Strategi Membangun Komitmen Dosen

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

- Melibatkan dosen dalam aktivitas penyelesaian masalah
- Menanyakan kepada dosen bagaimana mereka berfikir tentang sesuatu, bagaimana proyek akan ditangani
- Melakukan *sharing* informasi sebanyak-banyaknya untuk menggugah komitmen mereka
- Menanyakan kepada mereka sistem dan prosedur yang mana, yang menjadikan mereka tidak dapat memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa
- Mengingatkan bahwa upaya untuk memperbaiki kinerja dosen, tidak cocok menggunakan pendekatan *top-down*
- Mengalihkan tanggung jawab atas pengembangan dan pengendalian profesionalisme kepada dosen dan staff

- Menerapkan komunikasi yang sistematis dan terus menerus dikalangan dosen dan semua yang terlibat di unit.
- Mengembangkan keahlian dalam menyelesaikan konflik, *problem solving*, negosiasi.
- Menjadi penolong tanpa harus memiliki jawaban atas semua permasalahan.
- Memberikan pencerahan tentang konsep kualitas dan topik-topik seperti *team building*, *customer service*, *communication* dan *leadership*
- Menjadi model (*reference*), sediakan waktu untuk mendengar dosen dan pelanggan
- Berupaya sebagai *coach* dan mengurangi sebagai bos.
- Memberikan otonomi dan keleluasaan mengambil resiko, tapi tetap berlaku *fair*
- Menciptakan keseimbangan antara kualitas eksternal (mahasiswa, orang tua, pemerintah, masyarakat) dengan kualitas internal (dosen, staff dan lainnya)

#### 1.2.7. Rencana Strategis UJM Administrasi Bisnis

Rencana Strategis (Renstra) UJM Administrasi Bisnis 2009-2012 merupakan wujud komitmen pada Tupoksi dan keberlanjutan dari kegiatan tahunan UJM Administrasi Bisnis 2007-2009. Rencana Strategis UJM Administrasi Bisnis empat tahun ke depan (2009-2012), secara garis besar meliputi program:

- a. Fungsionalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh unit kerja
- b. Penguatan peran SPMI unit-unit kerja melalui Administrasi Bisnis.
- c. Pengembangan sistem akreditasi di program studi

#### a. 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) Penguatan peran SPMI unit-unit kerja melalui Administrasi Bisnis
  - a. Penyusunan dan penerapan sistem penghargaan untuk unit kerja akademik (2009-2012)
  - b. Penyusunan dan penerapan sistem penghargaan untuk unit kerja penunjang pelaksana akademik (2011-2012)

- 3) Pengembangan sistem 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.

### **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.

### **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, facsimile, 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.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

### 9. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

#### 9.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran

PJM UB merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. PJM UB menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan. Pengukuran kinerja harus fokus 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. PJM 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. Kemampuan proses
- c. Kepuasan pelanggan
- d. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu
- e. 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 secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu 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 digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
- g. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas
- h. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

## 9.2. Pemantauan dan Pengukuran

PJM UB menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan. Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup diaudit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya. PJM UB menggunakan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode tersebut dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian produk terjamin.

PJM UB memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan 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
- PJM UB menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika SMM:
- a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun

- b. Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi
- c. Dipelihara dan diterapkan secara efektif. Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara.

### 9.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

PJM UB memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris PJM UB dibantu dua Koordinator Bidang dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor atau Pembantu Rektor I.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

### 9.4. Analisis Data

PJM UB menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif

### 9.5. Perbaikan Berkelanjutan

PJM 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.