



 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/05
	<b>TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

### 5.1 KOMITMEN MANAJEMEN

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menerapkan dan melakukan peningkatan terus menerus melalui Sistem Manajemen Mutu dengan cara:

- a. Mengomunikasikan kepada semua Unit kerja terkait pentingnya memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan, undang-undang dan peraturan yang berlaku.
- b. Menetapkan rencana strategi dan target jangka panjang organisasi dan cara pelaksanaannya.
- c. Membuat kebijakan dan target mutu serta memastikan kebijakan tersebut dapat dimengerti dan dikomunikasikan kepada seluruh karyawan.
- d. Memastikan pencapaian target mutu masing-masing unit kerja dengan menggunakan laporan pencapaian target mutu.
- e. Melakukan tinjauan manajemen minimal dua kali dalam satu tahun untuk meninjau efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- f. Menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, mencakup sumber daya manusia, infrastruktur, keterampilan, dan biaya yang dibutuhkan untuk operasional organisasi.

### 5.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia memastikan harapan mahasiswa yang terkait persyaratan layanan pendidikan, persyaratan undang-undang, peraturan lain, persyaratan kurikulum, hasil proses pendidikan dan kinerja layanan pendidikan telah diidentifikasi sebagai dasar untuk pemenuhan harapan mahasiswa melalui proses realisasi layanan pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Proses pemantauan dan pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun kepada mahasiswa untuk melihat umpan balik dari mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang dihasilkan.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/05
	<b>TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

### 5.3 KEBIJAKAN MUTU

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan Pernyataan Kebijakan Mutu, antara lain:

- a. Sesuai dengan visi dan misi organisasi.
- b. Mencakup komitmen untuk memenuhi harapan mahasiswa, persyaratan undang-undang dan persyaratan lain yang terkait dengan layanan pendidikan dan melakukan perbaikan terus menerus dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- c. Memberikan kerangka untuk menetapkan dan meninjau target mutu.
- d. Dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh karyawan.
- e. Ditinjau secara berkala agar sesuai melalui tinjauan manajemen.

### 5.4 PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

- a. Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan target mutu pada setiap unit kerja dan memastikan target dapat diukur dan konsisten dengan Kebijakan Mutu dan program akreditasi, target mutu yang ditetapkan mencakup kinerja layanan pendidikan dan hasil proses pendidikan.
- b. Rencana Manajemen Mutu, disusun untuk menerapkan dan memelihara proses-proses yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu, aktifitas dan sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu. Integritas Sistem Manajemen Mutu harus dipelihara. Bila terjadi perubahan yang berdampak pada Sistem Manajemen Mutu, maka ditetapkan Rencana Manajemen Mutu, mencakup: penetapan tanggung jawab untuk mencapai target mutu serta cara dan jangka waktu untuk mencapai target mutu.

### 5.5 TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

#### 1. Tanggung Jawab, Wewenang dan komunikasi

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan struktur organisasi struktural, tanggung jawab, dan wewenang untuk setiap jabatan yang dituangkan dalam Tupoksi atau Deskripsi Kerja/*Job Description*.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/05
	<b>TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

## 2. *Management Representative*

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menunjuk secara formal posisi *Management Representative* untuk memastikan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Tanggung jawab dan wewenang *Management Representative* mencakup:

- a. Membuat, memahami, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001 : 2008.
- b. Melaporkan kinerja dari Sistem Manajemen Mutu secara berkala atau melalui tinjauan manajemen, termasuk kebutuhan untuk peningkatan terus menerus.
- c. Mempromosikan pentingnya memenuhi harapan mahasiswa oleh kontribusi masing-masing unit kerja.
- d. Mengembangkan keterampilan dalam proses komunikasi dan hubungan dengan pihak-pihak internal terkait.

## 3. **Komunikasi**

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan, menerapkan dan memelihara proses komunikasi internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu dengan cara:

- a. Menetapkan, menerapkan, dan memelihara bentuk komunikasi internal antar bagian atau antarfungsi yang berbeda mencakup : rapat koordinasi, kinerja mutu produk/jasa layanan dan sebagainya.
- b. Menetapkan, menerapkan, dan memelihara bentuk komunikasi eksternal untuk menanggapi komunikasi dengan pihak eksternal, menerima, mendokumentasikan, dan menindaklanjuti komunikasi dengan pihak eksternal yang terkait.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/05
	<b>TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

## 5.6 TINJAUAN MANAJEMEN

1. Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan tinjauan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu, melalui Tinjauan Manajemen yang dilaksanakan minimal dua kali dalam satu tahun. Peserta rapat Tinjauan Manajemen antara lain Dekan, para Kepala Seksi/Sub Bagian, Ketua Jurusan, Ketua Prodi, dan *Management Representative*. Hasil Tinjauan Manajemen ditindaklanjuti oleh peserta dan diverifikasi oleh *Management Representative*.
2. Masukan dari Tinjauan Manajemen :
  - a. Tindak lanjut hasil tinjauan sebelumnya.
  - b. Hasil dari audit internal atau eksternal.
  - c. Umpan balik mahasiswa, termasuk keluhan mahasiswa dan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa.
  - d. Kinerja proses dan kesesuaian layanan pendidikan mencakup kriteria penilaian, hasil evaluasi layanan pendidikan, dokumen hasil desain, dan pengembangan kurikulum baru atau tinjauan kurikulum.
  - e. Kesesuaian kebijakan mutu dengan target mutu.
  - f. Status tindakan perbaikan dan pencegahan.
  - g. Perubahan-perubahan yang berdampak pada Sistem Manajemen Mutu.
  - h. Rekomendasi-rekomendasi untuk peningkatan.
3. Hasil dari Tinjauan Manajemen
  - a. Perbaikan dari efektivitas Sistem Manajemen Mutu.
  - b. Perbaikan jasa layanan pendidikan yang terkait dengan harapan mahasiswa.
  - c. Sumber-sumber daya yang dibutuhkan.
  - d. Menginformasikan hasil tinjauan manajemen kepada seluruh pegawai yang terkait dengan layanan pendidikan.