 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

### 7.1 PERENCANAAN REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia merencanakan dan mengembangkan proses-proses yang dibutuhkan untuk realisasi layanan pendidikan mencakup proses penerimaan mahasiswa, proses desain dan pengembangan kurikulum, proses penjadwalan perkuliahan, proses perkuliahan, proses ujian sampai dengan proses wisuda. Proses perencanaan realisasi layanan pendidikan mencakup :

1. Penetapan target mutu dan standar layanan pendidikan.
2. Dokumen dan sumber daya yang dibutuhkan serta menyediakan kebutuhan lain yang spesifik untuk layanan pendidikan.
3. Cara melakukan pemantauan agar input, proses, dan output memenuhi persyaratan termasuk kebutuhan penilaian, desain pengembangan kurikulum dan materi perkuliahan, pelaksanaan perkuliahan, dan pengukuran hasilnya.
4. Catatan yang dihasilkan dari pengendalian proses-proses tersebut disimpan sesuai masa simpan yang ditetapkan.
5. Rencana mutu yang digunakan sebagai acuan dalam pengendalian mutu setiap proses pelaksanaan jasa layanan pendidikan.

### 7.2 PROSES YANG TERKAIT DENGAN MAHASISWA


Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menyediakan:

1. Ruang kelas yang memperhatikan keselamatan dan kebersihan fasilitas yang digunakan.
2. Prosedur komunikasi dua arah antara organisasi dengan pihak-pihak terkait dalam layanan pendidikan (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, dan lain-lain)
3. Aktivitas layanan pendidikan oleh pegawai yang memenuhi persyaratan.

#### 1. Penetapan persyaratan yang terkait dengan jasa layanan pendidikan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan identifikasi harapan mahasiswa saat penerimaan mahasiswa baru, mencakup:

- a. Persyaratan yang dinyatakan mahasiswa, misal: jurusan, jenjang, dan lain-lain.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan mahasiswa namun perlu dipenuhi misalnya: kebersihan fasilitas, keselamatan dalam proses belajar, dan lain-lain.
- c. Persyaratan perundang-undangan dan peraturan lain yang terkait dengan layanan pendidikan.
- d. Persyaratan yang ditentukan oleh organisasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## 2. Tinjauan persyaratan terkait layanan pendidikan


Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan tinjauan terkait dengan layanan pendidikan dengan cara:

- a. Menetapkan persyaratan layanan pendidikan.
- b. Melakukan konfirmasi kepada mahasiswa, jika ditemukan persyaratan yang tidak jelas sehingga harus diselesaikan sebelum mahasiswa diterima.
- c. Memastikan setiap perubahan persyaratan, baik yang diusulkan oleh mahasiswa maupun yang ditentukan oleh organisasi harus diinformasikan keseluruhan pihak/unit kerja terkait.
- d. Memelihara catatan hasil tinjauan.

## 3. Komunikasi dengan Mahasiswa

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa yang terkait dengan:


- a. Informasi terkait layanan pendidikan yang tersedia melalui brosur, *website* dan lain-lain.
- b. Penanganan penerimaan mahasiswa baru, proses registrasi, termasuk perubahannya.
- c. Umpan balik mahasiswa, termasuk penanganan keluhan mahasiswa dan pengukuran kepuasan mahasiswa.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

### 7.3 DESAIN DAN PENGEMBANGAN DALAM PROSES PENDIDIKAN

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan, menerapkan, dan mengendalikan proses desain dan pengembangan pendidikan yang meliputi:

1. Perencanaan tahapan desain dan pengembangan  
Memastikan proses desain dan pengembangan memenuhi harapan mahasiswa dan peralatan yang digunakan telah dilakukan kalibrasi. Perencanaan untuk penilaian mencakup:
  - a. Bagaimana memastikan kegiatan pendidikan dilakukan oleh pegawai yang kompeten.
  - b. Bagaimana memenuhi harapan mahasiswa.
  - c. Mekanisme pengukuran efektifitas tindakan yang telah dilakukan.
  - d. Penetapan standar yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan kurikulum.
2. Penetapan masukan desain dan pengembangan mencakup:
  - a. Sumber-sumber informasi untuk desain dan pengembangan kurikulum.
  - b. Undang-undang dan peraturan lain yang terkait layanan pendidikan.
  - c. Sumber daya manusia dan infrastruktur yang dibutuhkan.
3. Penetapan keluaran desain dan pengembangan yang mencakup:
  - a. Keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan perkuliahan, ujian, dan sidang sarjana.
  - b. Silabus dan materi perkuliahan, praktikum, dan mekanisme penilaian ujian.
  - c. Perangkat pendukung proses perkuliahan.
4. Tinjauan desain dan pengembangan mencakup:
  - a. Tinjauan kesesuaian dan kelengkapan tahapan desain dan pengembangan dengan persyaratan termasuk harapan mahasiswa, undang-undang, dan peraturan lain.
  - b. Prosedur dan standar untuk layanan pendidikan.
5. Verifikasi desain dan pengembangan  
Memastikan keluaran desain dan pengembangan telah memenuhi masukan desain dan pengembangan.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

6. Validasi desain dan pengembangan

Memastikan kurikulum atau silabus untuk proses layanan pendidikan telah memenuhi karakteristik layanan pendidikan, standar pendidikan nasional, dan persyaratan akreditasi.

7. Melakukan pengendalian perubahan desain dan pengembangan mencakup:

- a. Identifikasi, dokumentasi, dan proses komunikasi perubahan.
- b. Meninjau, memverifikasi, dan memvalidasi sebelum menerapkan hasil perubahan.
- c. Pengendalian revisi desain dan pengembangan termasuk hasil evaluasi dampak perubahan pada kurikulum
- d. Memelihara semua catatan desain dan perubahan.

#### 7.4 PEMBELIAN

Dekan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia memastikan efektifitas proses pembelian/pengadaan termasuk evaluasi dan pengendalian proses pembelian memenuhi persyaratan organisasi, undang-undang, dan peraturan lain.


##### 1. Proses Pembelian/Pengadaan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia memastikan barang/material atau jasa yang dibeli memenuhi persyaratan dengan cara:

- a. Menetapkan mekanisme seleksi, evaluasi, serta re-evaluasi *supplier/subkontraktor* pada Prosedur Seleksi dan Evaluasi Supplier. Melakukan seleksi pada *supplier /subkontraktor* baru dan mengevaluasi pada waktu tertentu minimal satu kali per tahun sesuai peraturan.
- b. Membuat Daftar *Supplier & Subkontraktor* Terpilih.
- c. Memelihara catatan hasil seleksi dan evaluasi *supplier & subkontraktor*.

##### 2. Informasi Pembelian/Pengadaan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan dan menerapkan prosedur pembelian/pengadaan untuk memastikan informasi pembelian/pengadaan sesuai spesifikasi barang/material atau jasa yang dibeli termasuk:

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

- a. Informasi spesifikasi barang atau jasa yang dibeli ke *supplier/subkontraktor*.
- b. Persyaratan kualifikasi personil untuk pembelian jasa.
- c. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu.

### 3. Verifikasi barang/material atau jasa yang dibeli


- a. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur penerimaan barang/material atau jasa untuk memastikan semua barang/material atau jasa yang dibeli sesuai persyaratan yang ditetapkan dengan melakukan pemeriksaan barang/material atau jasa atau pemeriksaan sertifikat hasil analisis dari *supplier/subkontraktor*.
- b. Jika Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia akan melakukan pemeriksaan barang/material atau jasa ditempat *supplier/subkontraktor* maka rencana dan metoda pemeriksaan dinyatakan dalam dokumen pembelian/pengadaan.

## 7.5 PENYEDIAAN LAYANAN PENDIDIKAN

### 1. Pengendalian proses layanan pendidikan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengendalian proses layanan pendidikan dengan cara:

- a. Identifikasi materia perkuliahan, praktikum, ujian, dan sidang sarjana.
- b. Merencanakan dan mengendalikan jadwal proses perkuliahan.
- c. Memastikan setiap proses perkuliahan memenuhi kurikulum, silabus, dan materi kuliah.
- d. Membuat Instruksi Kerja yang diperlukan dalam menunjang proses perkuliahan.
- e. Jika diperlukan menyediakan perangkat pengukuran dan pemantauan yang sesuai untuk penilaian *attitude*, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mahasiswa.
- f. Memelihara catatan proses pemenuhan layanan pendidikan.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

## 2. Validasi proses jasa layanan dan pelayanan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan validasi proses pengajaran dengan cara:

- a. Melakukan validasi terhadap dosen dengan melihat keterampilan/*skill* yang dimiliki baik *hard skill* maupun *soft skill*.
- b. Memelihara bukti hasil validasi dosen.

## 3. Identifikasi dan Mampu Telusur


Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan mekanisme untuk identifikasi baik barang/material yang digunakan maupun proses perkuliahan untuk memastikan kemampuan telusur jika diperlukan, termasuk:

- a. Nama atau kode mata kuliah dan kode dosen
- b. Kode kurikulum dan perkuliahan
- c. Data mahasiswa
- d. Jadwal perkuliahan
- e. Buku-buku atau acuan yang digunakan
- f. Peralatan laboratorium
- g. Laporan penelitian
- h. Undang-undang dan peraturan lain

## 4. Barang Milik Mahasiswa

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengendalian barang milik mahasiswa yang berada atau digunakan dalam proses layanan pendidikan mencakup:

- a. Data mahasiswa (kartu mahasiswa, kartu rencana studi, transkrip nilai, copy ijazah).
- b. Buku-buku, perangkat keras dan lunak yang telah dibeli mahasiswa atau milik mahasiswa.
- c. Melakukan penjagaan barang-barang milik mahasiswa.
- d. Melaporkan kepada mahasiswa bila ada kehilangan atau kerusakan.
- e. Memelihara catatan yang terkait pengendalian barang milik mahasiswa.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	<b>PEDOMAN MUTU</b>	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/07
	<b>REALISASI KEGIATAN LAYANAN</b>	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

## 5. Penjagaan pendukung layanan pendidikan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia memastikan proses penjagaan terhadap barang/material yang digunakan dalam proses perkuliahan dan jasa layanan yang dihasilkan dengan cara:

- a. Menetapkan metode dan pengendalian agar menjaga kesesuaian jasa layanan dengan persyaratan mahasiswa selama proses perkuliahan sampai proses kelulusan.
- b. Menetapkan metode dan pengendalian terhadap barang/material yang digunakan mencakup identifikasi, penyimpanan, penanganan, penjagaan dan kesesuaian data dengan aktual barang/material yang ada termasuk silabus, kurikulum, perangkat komputer, printer, peralatan laboratorium, dan barang-barang cetakan.

## 7.6 PENGENDALIAN ALAT UKUR DAN ALAT PANTAU

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan dan prosedur Pengendalian Alat Ukur dan Alat Pantau dengan cara :

- a. Melakukan identifikasi dan verifikasi materi-materi atau *software* yang digunakan untuk ujian dan sidang sarjana serta memastikan telah memenuhi kurikulum, silabus, persyaratan akreditasi dan program pendidikan, serta standar pendidikan nasional.
- b. Memastikan keamanan materi-materi ujian untuk memastikan keabsahannya.
- c. Jika ditemukan perangkat ujian atau *software* yang tidak absah maka organisasi harus melakukan tindakan untuk penanganan ketidaksesuaian yang terjadi.