

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	PEDOMAN MUTU	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/08
	PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

8.1 UMUM

1. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia merencanakan dan menerapkan proses-proses untuk pemantauan, pengukuran, analisis, dan peningkatan yang diperlukan untuk:
 - a. Menunjukkan kesesuaian persyaratan layanan pendidikan.
 - b. Memastikan kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu.
 - c. Peningkatan berkesinambungan terhadap Sistem Manajemen Mutu.
2. Menetapkan metode statistik yang sesuai untuk proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan peningkatan.

8.2 PENGUKURAN DAN PEMANTAUAN

1. Kepuasan Mahasiswa

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan survey kepuasan mahasiswa minimal satu kali dalam satu tahun, untuk mengukur kinerja Sistem Manajemen Mutu melalui persepsi mahasiswa. Proses pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan data survey kepuasan mahasiswa, data mahasiswa yang masuk, data keluhan mahasiswa, dan atau informasi dari sekolah-sekolah yang menggunakan tenaga lulusan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Internal Audit

- a. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia merencanakan dan melaksanakan audit internal dua kali dalam satu tahun dan membuat prosedur audit internal untuk :
 - 1) Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu sesuai ISO 9001:2008, telah konsisten diterapkan dan dipelihara secara efektif.
 - 2) Mencari peluang peningkatan (*Improvement*).
- b. Program Audit Internal direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses dan lokasi audit serta hasil audit sebelumnya.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	PEDOMAN MUTU	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/08
	PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

- c. Auditor tidak boleh melakukan audit pada lokasi atau bagiannya dan telah mendapat pelatihan audit internal. Hasil audit yang dilakukan oleh auditor harus dilaporkan kepada *Lead Auditor/Management Representative*.
- d. Bagian yang diaudit wajib melaksanakan perbaikan dan tindakan perbaikan tanpa dilakukan penundaan terhadap temuan ketidaksesuaian pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu, dalam waktu yang telah disepakati dan kebenaran pelaksanaannya akan ditinjau ulang oleh auditor yang bersangkutan untuk melihat efektivitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan.

3. Pengukuran dan Pemantauan Proses

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengukuran dan pemantauan proses Sistem Manajemen Mutu serta proses-proses layanan pendidikan untuk menunjukkan kemampuan pencapaian hasil dan target yang ditetapkan. Jika hasil yang ditetapkan tidak tercapai maka dilakukan perbaikan dan tindakan perbaikan.

4. Pengukuran dan pemantauan layanan pendidikan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengukuran dan pemantauan layanan pendidikan untuk membuktikan kesesuaian persyaratan layanan pendidikan dengan cara:

- a. Membuat dan menggunakan metode untuk proses pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan secara berkala, memastikan pelaksanaan layanan pendidikan memenuhi target atau *outcomes* dari layanan pendidikan, memenuhi kurikulum, undang-undang, peraturan, dan persyaratan akreditasi.
- b. Memastikan perkuliahan termasuk kelulusan sesuai dengan spesifikasi dan waktu yang telah dijadwalkan.

8.3 PENGENDALIAN LAYANAN TIDAK SESUAI

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia melakukan pengendalian layanan tidak sesuai terhadap administrasi, hasil akhir pendidikan,

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	PEDOMAN MUTU	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/08
	PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

ketidaksesuaian pada desain dan pengembangan, undang-undang, peraturan lain, target organisasi, dan kurikulum dengan cara:

1. Membuat Prosedur Pengendalian Layanan Tidak Sesuai, yang menjelaskan bagaimana penanganan layanan tidak sesuai tersebut serta pihak mana saja yang terlibat.
2. Menunjuk Dekan atau Ketua Jurusan yang memiliki wewenang untuk melakukan tindakan terhadap layanan pendidikan yang tidak sesuai.
3. Melakukan pemeriksaan ulang terhadap aktivitas yang telah diperbaiki untuk memperlihatkan persyaratan kesesuaian jasa layanan pendidikan.
4. Memelihara catatan penanganan ketidaksesuaian layanan pendidikan.

8.4 ANALISIS DATA

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia menetapkan, mengumpulkan, dan melakukan analisis data untuk membuktikan kesesuaian dan peningkatan berkesinambungan dari Sistem Manajemen Mutu menggunakan data sebagai berikut:

1. Pengukuran kepuasan mahasiswa.
2. Pemenuhan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan layanan pendidikan.
3. Pencapaian target mutu organisasi, kinerja mahasiswa, dan data rasio mahasiswa *drop out*.
4. Kinerja *supplier* yang dilakukan oleh bagian pengadaan.

8.5 PENINGKATAN

1. Peningkatan Berkesinambungan

Proses peningkatan berkesinambungan terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu menggunakan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan dan pencegahan, serta hasil tinjauan manajemen.

 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	PEDOMAN MUTU	No. Dokumen : FPBS/PdM-MR/08
	PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN	No. Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 02 September 2013

2. Tindakan Perbaikan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia membuat prosedur tindakan perbaikan untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian tidak berulang kembali.

Kepala unit kerja terkait melakukan tindakan perbaikan di bagian masing-masing untuk menangani ketidaksesuaian yang terjadi.

3. Tindakan Pencegahan

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia membuat prosedur tindakan pencegahan untuk menghilangkan akar penyebab potensi ketidaksesuaian agar tidak terjadi ketidaksesuaian.

Kepala unit kerja terkait melakukan tindakan pencegahan di bagian masing-masing untuk menangani potensi ketidaksesuaian yang terjadi.