
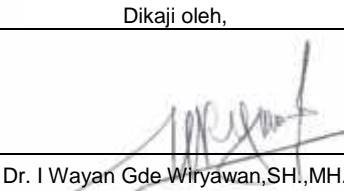



PEDOMAN MUTU SNI ISO 9001 : 2015 UNMAS DENPASAR

Manual ini merupakan Pedoman Mutu dari Sistem Manajemen Mutu yang di selenggarakan oleh Unmas Denpasar yang beralamat di Jl. Kamboja 11A Denpasar, Bali. Perubahan terhadap sistem mutu tidak diperbolehkan tanpa persetujuan Rektor dan Perwakilan Manajemen Mutu yang terkandung di dalam dokumen ini.

Dokumen ini dinyatakan sah dan terkendali apabila telah dibubuhi "ASLI" dan/atau "TERKENDALI" yang asli. Bagi para pengguna dokumen yang "TIDAK TERKENDALI" disarankan untuk senantiasa melakukan pengecekan terhadap dokumen "ASLI" yang disimpan oleh Pengendali Dokumen guna memastikan dan meyakinkan keabsahan dari isi dokumen tersebut. Dilarang menggandakan dokumen dengan cara apapun tanpa seijin Manajemen Puncak

DOKUMEN INI ADALAH MILIK :
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
Jl. Kamboja 11 A Denpasar-Bali. Telp/Fax (0361) 227019
Website : <http://unmas.ac.id/>, Email : info@unmas.ac.id

Dikembangkan oleh,	Dikaji oleh,	Disetujui oleh,
		
Dr. Made Legawa, M.Si. Ketua LPMI	Dr. I Wayan Gde Wiryawan, SH., MH. Wakil Rektor I	Dr. Des Made Sukamerta, M.Pd. Rektor
Tanggal: 12 Agustus 2019	Tanggal: 12 Agustus 2019	Tanggal: 12 Agustus 2019

01 DAFTAR SIRKULASI

Manual ini harus dikontrol dan dijaga dengan ketat sebagai suatu dokumen rahasia. Dokumen ini hanya disirkulasikan kepada orang-orang yang disebutkan dibawah ini.

No	Nama Pegangan Salinan	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr.Drs I Made Sukamerta,M.Pd	REKTOR	
2	Dr. I Wayan Gde Wiryawan,SH.,MH	WAKIL REKTOR 1	
3	Dr. Nengah Landra,SE.,MM.	WAKIL REKTOR 2	
4	Ir. Made Sastra Wibawa,M.Erg.	WAKIL REKTOR 3	
5	Dr. Ir. I Made Tamba,MP.	KETUA LPPM	
6	Wayan Karunia Warmadani,S.P.	KEPALA BAAKPSI	
7	Made Pratiwi Puji Lestari,SE.Ak	KEPALA BAUK	
8	Ir . Bagus Putu Udiyana.,MP	KEPALA BRTHP	
9	Dr. Putu Kepramareni,SE.,MM	DEKAN FAKULTAS EKONOMI	
10	I Nengah Susrama,SH.,MH	DEKAN FAKULTAS HUKUM	
11	Dr. drg. Dewa Made Wedagama,SP.KG	DEKAN FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI	
12	Dr. Drs. I Nyoman Suparsa.,MS	DEKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	
13	Dr. Ir. I Made Sukerta.,M.Si	DEKAN FAKULTAS PERTANIAN	
14	Ir. I Made Letra.,MT	DEKAN FAKULTAS TEKNIK	
15	Dr.Ir. Ketut Sumantra.,MP	DIREKTUR PASCA SARJANA	

16	I Komang Sulatra,S.S.,M.Hum	DEKAN FAKULTAS BAHASA ASING	
17	I Made Agus Sunadi Putra,S.Si, M.Biomed.,Apt.	DEKAN FAKULTAS FARMASI	
18	Ida Bagus Suryatmaja,ST.,MT	KETUA PUSAT INTEGRASI DATA DAN SISTEM INFORMASI	
19	Ni Wayan Eka Mitariani,SE.,MM.	KETUA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA	
20	Dr. Drs. I Nengah Sudja,MM.	KETUA PUSAT INKUBATOR BISNIS	
21	I Komang Widana Putra,S.Pd.,M.Hum.	KETUA PUSAT KARIR DAN HUBUNGAN ALUMNI	
22	Dr. Drs. A.A.Ketut Sudiana,SH., A.Ma.,MH.	KEPALA KANTOR URUSAN KERJASAMA DALAM NEGERI	
23	Ni Wayan Krismayani,S.Pd.,M.Pd.	KEPALA KANTOR URUSAN INTERNASIONAL	
24	Ni Kadek Gandarini,SIIP.	KEPALA PERPUSTAKAAN	

02 DAFTAR PERBAIKAN :

Tanggal	Nomor Halaman	Nomor Paragraf	Komentar	Persetujuan	
				Nama	Tanda Tangan

03 KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat rahmat-Nya sehingga Revisi Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu Unmas Denpasar dapat diselesaikan dengan baik. Pedoman Mutu ini merupakan garis besar dari sistem manajemen mutu Unmas Denpasar yang menjadi pedoman penyelenggaraan manajemen mutu Unmas Denpasar bagi civitas akademika dan masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu merupakan salah satu bentuk komitmen Unmas Denpasar dalam pelaksanaan Pelayanan Prima melalui penerapan sistem manajemen mutu yang terus menerus ditingkatkan sehingga penyelenggaraan pendidikan di Unmas Denpasar menjadi lebih baik dan bermutu dari waktu ke waktu (continues Quality improvement).

Revisi Pedoman Mutu ini berpedoman pada SNI ISO 9001:2015 dan disesuaikan dengan penyelenggaraan dan pengelolaan Unmas Denpasar, berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Permenristekdikti No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu seluruh proses Revisi Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ini, diharapkan Sistem Manajemen Mutu terlaksana dengan sebaik-baiknya untuk mewujudkan pelayanan prima di Unmas Denpasar.

Denpasar, 12 Agustus 2019

Rektor,



Dr. Drs. I Made Sukamerta, M.Pd

04 DAFTAR ISI :

BAB	TOPIK	Halaman
0.1	DAFTAR SIRKULASI	2
0.2	DAFTAR PERBAIKAN	4
0.3	KATA PENGANTAR	5
0.4	DAFTAR ISI	6
0.5	RUANG LINGKUP DAN BIDANG APLIKASI (Klausul 1)	7
0.6	DAFTAR ISTILAH DAN DEFINISI (Klausul 3)	9
0.7	PROFIL UNMAS DENPASAR	11
0.8	KONTEKS ORGANISASI (Klausul 4)	16
0.9	KEPEMIMPINAN (Klausul 5)	21
0.10	PERENCANAAN (Klausul 6)	26
0.11	DUKUNGAN (Klausul 7)	21
0.12	OPERASI (Klausul 8)	32
0.13	EVALUASI KINERJA (Klausul 9)	41
0.14	PENINGKATAN (Klausul 10)	44

05 RUANG LINGKUP DAN BIDANG APLIKASI (Klausul 1)

Pedoman Mutu ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Unmas Denpasar seperti yang dipersyaratkan oleh Standar International ISO 9001:2015 untuk sistem manajemen mutu. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management Sistem*) terutama ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mencegah adanya ketidaksesuaian pada semua tingkatan dari perencanaan sampai dengan pelayanan.

Proses Belajar Mengajar dalam hal ini disebut dengan Pendidikan dan Pembelajaran. Produk atau hasilnya merupakan peningkatan kompetensi, pengetahuan, pemahaman, atau pengembangan pribadi mahasiswa sebagai hasil dari pengalaman belajar.

Manajemen Mutu sebagai syarat Pendidikan dan Pengajaran tenaga Staf dan Pengajar juga mencakup administrasi, pemberian dukungan yang memberi kontribusi terhadap efektifitas tenaga dosen dan tenaga kependidikan secara keseluruhan dan merupakan bagian dari proses belajar mengajar.

Manajemen Mutu ini berhubungan dengan fasilitas pendidikan dan pengajaran Unmas Denpasar untuk :

1. Pendidikan dan Pengajaran
2. Penelitian
3. Pengabdian pada Masyarakat

Aktivitas pengajaran dilaksanakan di kampus pusat Kamboja, Soka, dan Gianyar.

Di Unmas Denpasar, sistem manajemen mutu mencakup semua unsur fasilitas pendidikan dan pengajaran serta semua kegiatan

operasional. Kegiatan yang dilaksanakan di Unmas Denpasar dari sudut pandang Manajemen Mutu, antara lain :

1. Proses seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Proses administrasi akademik dan keuangan
3. Proses penunjang kegiatan akademik (UPT)
4. Proses kegiatan belajar mengajar
5. Proses penelitian dan pengabdian pada masyarakat
6. Proses peningkatan mutu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan
7. Proses kegiatan kemahasiswaan dalam bidang akademik dan non akademik

06 DAFTAR ISTILAH DAN DEFINISI (Klausul 3)

1. **Audit Mutu (*Quality Audit*);**
Audit mutu adalah sebuah penelusuran/investigasi yang sistematis dan mandiri/independen terhadap prosedur tertulis untuk menetapkan apakah sistem manajemen mutu yang dilaksanakan telah berjalan efektif dan memenuhi tujuan/sasaran.
2. **Pengaduan / Keluhan Pelanggan;**
Pengaduan / keluhan pelanggan adalah pengaduan baik tertulis maupun lisan dimana pelanggan merasa kurang puas atas produk atau jasa. Hal ini sebagai dasar tindakan perbaikan karena adanya ketidaksesuaian prosedur.
3. **Kurikulum;**
Kurikulum adalah seperangkat rencana pengajaran untuk mencapai sasaran instruksional.
4. **Rencana Pengajaran Semester (RPS);**
RPS adalah dokumen perencanaan pengajaran yang disusun sebagai Pedoman bagi mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan selama satu semester untuk mencapai capaian pembelajaran yang telah ditetapkan.
5. **Ijazah / Sertifikat;**
Adalah sebuah dokumen yang berlaku dengan nama apapun diterbitkan oleh Administrator atau lembaga yang diberikan wewenang oleh Administrator, yang memberikan hak kepada pemegang sertifikat untuk menjalankan tugas sesuai yang tercatat pada sertifikat yang terkait.

6. Eksternal Audit;
Adalah suatu evaluasi eksternal yang dilaksanakan oleh personil yang berkualifikasi, mandiri, berasal dari luar bagian atau aktivitas yang akan dievaluasi dan personil tersebut diakui dan ditunjuk oleh administrasi untuk memeriksa apakah Sistem Manajemen Mutu Unmas Denpasar sudah sesuai antara tujuan pencapaian obyektif kebijaksanaan standar mutu yang telah dinyatakan dengan penerapannya.
7. *Approval*;
Adalah pengakuan yang diberikan oleh administrasi kepada pengelola Unmas Denpasar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Administrator;
Adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah VIII yaitu lembaga yang ditunjuk oleh Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) sebagai pelaksana pengawas, pengendalian, dan pembinaan terhadap penerapan peraturan perundang-undangan pendidikan tinggi yang berlaku.
9. Standar Mutu;
Adalah suatu sistem jaminan mutu dengan persyaratan tujuan dan sasaran yang jelas yang mencakup elemen-elemen manajemen standar mutu Unmas Denpasar.

07 PROFIL UNMAS DENPASAR

07.1 Sejarah Singkat.

Universitas Mahasaraswati Denpasar yang selanjutnya disingkat Unmas Denpasar merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang ada di lingkungan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) Wilayah VIII, di bawah pengelola Yayasan Perguruan Rakyat Saraswati Denpasar. Unmas Denpasar bermula dari didirikannya Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Saraswati pada tanggal 8 Desember 1963 dengan status terdaftar Nomor: 134/B/Swt/P/65; pada tanggal 2 Desember 1965 yang terdiri atas jurusan Sejarah/ Antropologi dan Bahasa Inggris. Situasi politik saat itu dengan meletusnya G. 30 S/PKI, maka IKIP Saraswati pada tahun 1965 tidak aktif sampai tahun 1979. Pada tanggal 23 Agustus 1979 IKIP Saraswati diaktifkan kembali dan dikembangkan dengan membuka Fakultas Sastra dan Seni dengan jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia. Fakultas Keguruan Jurusan Eksakta terdiri dari Jurusan Matematika dan Ilmu Hayat serta Fakultas Ilmu Pendidikan dengan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan (BP) dan Jurusan Pendidikan Umum (PU). Dengan status terdaftar Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia IKIP Saraswati ditetapkan kembali dengan status terdaftar No : 039/0/1981, tanggal 22 Januari 1981 yang memiliki Fakultas Keguruan dengan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia, Jurusan Biologi, Jurusan Sejarah/Antropologi, Jurusan Matematika, dan Jurusan Bahasa Inggris serta Fakultas Keguruan dengan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan (BP) dan Pendidikan Umum (PU).

Dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 691/0/1982 tanggal 6 Maret 1982, Akademi Bahasa Asing (ABA) Saraswati digabung dan diintegrasikan ke dalam Universitas Mahasaraswati Denpasar, sehingga Universitas Mahasaraswati Denpasar pada saat itu memiliki: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik dengan jurusan Teknik Sipil secara resmi berstatus terdaftar pada tanggal 2 Nopember 1982 dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 0358/0/1982.

Dengan adanya kebijaksanaan baru dari pemerintah dalam penataan kembali Universitas/ Institut Negeri di Indonesia lewat PP Nomor: 5 Tahun 1980; Nomor: 27 Tahun 1981; Surat Keputusan Mendikbud Republik Indonesia Nomor: 0174/0/1983 dan Kepres Nomor: 62 Tahun 1982 Tanggal 12 Februari 1983, Universitas Mahasaraswati Denpasar juga melakukan penataan terhadap fakultas-fakultas yang ada. Secara rinci fakultas yang dimaksud adalah :

1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), jenjang S1 Reguler dengan 3 (tiga) Jurusan/ps dan Program Akta Mengajar IV
 - 1.1 PS Pendidikan Bahasa dan Seni dengan Program Studi (PS)
 - PS Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
 - PS Pendidikan Bahasa Inggris

- 1.2 PS Pendidikan MIPA dengan Program Studi
 - PS Pendidikan Matematika dan
 - PS Pendidikan Biologi
- 1.3 PS Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dengan Program Studi
 - PS Pendidikan Sejarah
2. Fakultas Pertanian (FP) dengan tiga Jurusan/PS yaitu :
 - 2.1. PS Budidaya Pertanian
 - 2.2. PS Hama dan Penyakit Tumbuhan
 - 2.3. PS Sosial Ekonomi Pertanian
3. Fakultas Hukum (FH) dengan Jurusan/PS Ilmu Hukum
4. Fakultas Teknik (FT) dengan Jurusan/PS Teknik Sipil.
5. Fakultas Ekonomi (FE) dengan tiga PS yaitu :
 - 5.1. PS Akuntansi
 - 5.2. PS Manajemen
 - 5.3. PS Ekonomi dan Studi Pembangunan

Dengan adanya Surat Keputusan Mendikbud Republik Indonesia Nomor: 0358/0/1986 tertanggal 13 Mei 1986 dan Surat Keputusan Mendikbud Republik Indonesia Nomor: 0576/0/1986, tertanggal, 25 Agustus 1986 mengenai status terdaftar Fakultas Kedokteran Gigi. Hingga saat ini, seluruh program studi tingkat sarjana di Unmas Denpasar telah terakreditasi. Berdasarkan Sk Dirjen Dikti Nomor: 163/DIKTI/Kep/2007, maka jumlah program studi di Unmas menjadi 13 program studi. Pada tahun akademik 2008/2009, Unmas Denpasar juga telah menyelenggarakan program Magister Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Pengelolaan Lingkungan (P2WL), dan tahun akademik 2013/2014 Magister Manajemen (MM).

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor : 150/KPT/I/2019 tanggal 4 Maret 2019 tentang izin Penyatuan Sekolah Tinggi Bahasa Asing Saraswati Denpasar dan Akademi Farmasi Saraswati Denpasar ke Universitas Mahasaraswati Denpasar, maka Universitas Mahasaraswati Denpasar saat ini mengasuh 8 (delapan) Fakultas dengan 20 (duapuluh) Program Studi. Hasil Akreditasi seluruh Program Studi dapat dirinci seperti Tabel 1.

Tabel 1 : Status Program Studi dilingkungan
Universitas Mahasaraswati Denpasar

NO	FAK	PROGRAM STUDI	STATUS AKREDITASI	NO. BAN PT.
1	FKIP	1. Pendidikan Sejarah	B	1804/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
		2. Pendidikan Matematika	B	1546/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2018
		3. Pendidikan Biologi	A	394/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2019
		4. Pend. Bhs. & Sastra Indonesia	A	1873/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
		5. Pend. Bhs. Inggris	B	1200/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016
2	FH	6. Ilmu Hukum	A	3419/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2019
3	FEB	7. Manajemen	A	3749/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2017
		8. Akuntansi	B	4433/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2017
4	FP	9. Agribisnis	B	1196/SK/BAN-PT/Akred/S/V/2018
		10. Agroteknologi	B	1868/SK/BAN-PT/Akred/S/V/2019
5	FT	11. Teknik Sipil	B	1215/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019
		12. Teknologi Lingkungan	C	B/669/A4.1/HK.01.01/2019
6	FKG	13. Pendidikan Dokter Gigi	A	0768/LAM-PTKes/Akr/Sar/XII/2018
		14. Profesi Dokter Gigi	A	0769/LAM-PTKes/Akr/Pro/XII/2018
7	PASCA	15. MP2WL	B	2808/SK/BAN-PT/Akred/M/XI/2016
		16. Magister Manajemen	B	2942/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2016
8	FBA	17. Sastra Inggris	B	2353/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2019
		18. Sastra Jepang	B	2249/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2019
9	FF	19. Farmasi	-	-
		20. Diploma III Farmasi	B	0527/LAM-PTKes/Akr/Dip/VIII/2017

07.2 Legalitas Unmas Denpasar.

1. Akte Notaris Yayasan PR Saraswati
2. Ijin Pendirian Unmas
3. Ijin Operasional, Akreditasi Perguruan Tinggi, dan Akreditasi Program Studi
4. Ijin Pengaturan STIBA Saraswati dan Akademi Farmasi ke Universitas Mahasaraswati Denpasar

07.3 Program Penyelenggaraan Pendidikan.

Penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang diselenggarakan di Unmas Denpasar meliputi :

1. Pendidikan dan Pengajaran;
2. Penelitian; dan
3. Pengabdian pada Masyarakat;

07.4 Visi dan Misi Unmas Denpasar

V i s i

Visi Unmas Denpasar adalah :

“Menjadi Perguruan Tinggi Bermutu dan Berbudaya”

M i s i

Misi Unmas Denpasar adalah :

1. Melaksanakan kegiatan tridharma perguruan tinggi mengacu standar nasional pendidikan tinggi
2. Mengembangkan tata kelola yang berkarakter, efisien, efektif, dan akuntabel.
3. Mengembangkan ipteks untuk kesejahteraan masyarakat.

4. Mengembangkan budaya akademik yang kondusif untuk menciptakan kinerja yang sehat, produktif, dan berdaya saing global

08 Kontak Organisasi (Klausul 4)

08.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Unmas Denpasar mengidentifikasi permasalahan internal dan eksternal yang relevan yang dapat mempengaruhi pencapaian sasaran dari sistem manajemen mutu. Permasalahan tersebut meliputi tanpa batas faktor berikut :

1. Struktur organisasi dan pendelegasian wewenang manajemen puncak kepada setiap pejabat struktural tentang peran, tanggungjawabnya dan kewenangannya.
2. Bisnis proses pelayanan pendidikan dan pengajaran serta pendukung nya dari mulai registrasi penerimaan mahasiswa baru sampai penyerahan ijazah (wisuda).
3. Aktivitas operasi Unmas Denpasar berlokasi di Kampus Pusat Kamboja, Soka, dan Gianyar
4. Penerapan sistem manajemen mutu Unmas Denpasar mengacu pada Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, dan Permenristekdikti No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Unmas Denpasar akan memantau dan meninjau permasalahan internal dan eksternal yang telah diidentifikasi dari dalam dan luar Unmas Denpasar maupun di masyarakat, untuk menilai risiko dan faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian sasaran mutu sistem manajemen mutu dalam memuaskan pelanggan, baik mahasiswa maupun masyarakat.

Dokumen terkait:

1. Identifikasi Isu internal dan eksternal.

2. Statuta Unmas Denpasar
3. SK Rektor Unmas Denpasar No. : K.763/C.13.01/ Unmas/VII/2019 tanggal 1 Juli 2019, tentang : Perubahan Susunan Organisasi dan Personalia dilingkungan Unmas Denpasar Periode Tahun 2017-2021.

08.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pemangku Kepentingan

Unmas Denpasar menentukan semua pemangku kepentingan yang ada untuk memahami kebutuhan dan harapan dalam sistem manajemen mutu. Pemangku kepentingan adalah pihak yang berkepentingan baik perorangan atau organisasi serta internal atau eksternal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan sistem manajemen mutu ini.

Unmas Denpasar akan memantau dan meninjau semua pemangku kepentingan yang ada untuk memahami kebutuhan dan harapannya yang telah diidentifikasi untuk menilai risiko dan faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian sasaran mutu sistem manajemen mutu dalam memuaskan pelanggan, baik mahasiswa maupun masyarakat industri.

Dokumen terkait :

1. Identifikasi pemangku kepentingan dengan kebutuhan dan harapan.
2. SOP Umpan Balik Stakeholders P-LPMI-KS-005

08.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Unmas Denpasar menerapkan Sistem Manajemen Mutu di kampus pusat Kamboja, kampus Soka, dan kampus Gianyar yang terdiri dari :

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang meliputi :
 - a. Prodi Akuntansi

- b. Prodi Manajemen
- 2. Fakultas Hukum, Prodi Ilmu Hukum
- 3. Fakultas Kedokteran Gigi, yang meliputi :
 - a. Program SKG
 - b. Program Profesi
- 4. Fakultas Teknik
 - a. Prodi Teknik Sipil
 - b. Prodi Teknik Lingkungan
- 5. Fakultas Pertanian dan Bisnis, yang meliputi :
 - a. Prodi Agroteknologi
 - b. Prodi Agribisnis
- 6. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, yang meliputi :
 - a. Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
 - b. Prodi Pendidikan Bahasa Inggris
 - c. Prodi Pendidikan Matematika
 - d. Prodi Pendidikan Biologi
 - e. Prodi Pendidikan Sejarah
- 7. Pasca Sarjana, yang meliputi :
 - a. Prodi MP2WL (Magister Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Pengelolaan Lingkungan)
 - b. Prodi MM (Magister Manajemen)
- 8. Fakultas Bahasa Asing
 - a. Prodi Sastra Inggris
 - b. Prodi Sastra Jepang
- 9. Fakultas Farmasi
 - a. Prodi Farmasi
 - b. Prodi D3 Farmasi

Pedoman Mutu ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan Unmas Denpasar seperti yang dipersyaratkan oleh Standar International. Persyaratan Sistem

Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 terutama ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mencegah adanya ketidaksesuaian pada semua tingkatan dari perencanaan sampai dengan pelayanan, serta perbaikan yang terus menerus di semua aktivitas yang ada.

Proses penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat dalam hal ini disebut dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Produk atau hasilnya merupakan peningkatan kompetensi, pengetahuan, pemahaman, atau pengembangan pribadi mahasiswa sebagai hasil dari pengalaman belajar.

Sistem Manajemen Mutu sebagai syarat Pendidikan dan Pelatihan tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan juga mencakup administrasi, pemberian dukungan yang memberi kontribusi terhadap efektifitas tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan tersebut secara keseluruhan dan merupakan bagian dari proses belajar mengajar. Manajemen Mutu ini berhubungan dengan fasilitas pendidikan dan pengajaran Unmas Denpasar untuk :

1. Pendidikan dan Pengajaran
2. Penelitian
3. Pengabdian pada Masyarakat

Baik aktivitas pengajaran di kampus pusat Kamboja, Soka, dan Gianyar. Di Unmas Denpasar, sistem mencakup semua unsur fasilitas pendidikan dan pelatihan serta semua kegiatan operasional.

08.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya

08.4.1 Unmas Denpasar menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan Standar SNI ISO 9001:2015 ini. Unmas Denpasar menentukan proses

yang diperlukan bagi sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, dan harus :

- a) menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses;
- b) menetapkan urutan dan interaksi proses;
- c) menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif;
- d) menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaan;
- e) penunjukkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut;
- f) menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya;
- g) mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan, jika diperlukan, perubahan proses untuk memastikan hal tersebut mencapai hasil yang dimaksud;
- h) meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.

08.4.2 Unmas Denpasar dalam menjalankan kegiatan Pendidikan dan Pengajaran akan:

- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses nya;
- b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk mempunyai keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai rencana.

Dokumen terkait :

1. Penetapan Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya (Bisnis Proses).
2. SOP No. P-LPMI-PSPMI-085 tentang SOP Pelaksanaan Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

09 Kepemimpinan (Klausul 5)

09.1 Kepemimpinan dan komitmen

09.1.1 Umum

Manajemen puncak Unmas Denpasar memperlihatkan kepemimpinan dan komitmennya terhadap sistem manajemen mutu dengan:

- a) mengambil tanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen mutu;
- b) memastikan kebijakan dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan selaras dengan konteks dan arahan strategis organisasi;
- c) memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu dalam proses bisnis organisasi;
- d) mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e) memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia;
- f) mengomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu;
- g) memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksud;
- h) melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen mutu;
- i) mempromosikan peningkatan;
- j) mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka.

09.1.2 Fokus pada pelanggan

Manajemen puncak Unmas Denpasar memperagakan kepemimpinan dan komitmennya untuk fokus pada pelanggan dengan memastikan bahwa:

- a) persyaratan pelanggan dan peraturan serta perundang-undangan ditentukan dan dipenuhi;
- b) risiko dan peluang yang mempunyai pengaruh terhadap pendidikan dan pengajaran serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan disampaikan;
- c) fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dipelihara.

09.2 Kebijakan

09.2.1 Penetapan kebijakan mutu

Manajemen puncak Unmas Denpasar menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu yang:

- a) sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategik;
- b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu;
- c) termasuk komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- d) termasuk komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu.

09.2.2 Komunikasi kebijakan mutu

Kebijakan mutu Unmas Denpasar harus:

- a) tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- b) dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi;
- c) tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika perlu.

Dokumen terkait :

1. Penetapan Kebijakan Mutu.
2. SOP No. P-LPMI-SPMI-085 tentang SOP Pelaksanaan Penyusunan Mutu Internal (SPMI)

09.2.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Manajemen puncak Unmas Denpasar memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti dalam organisasi. Manajemen puncak Unmas Denpasar menunjuk tanggung jawab dan wewenang untuk:

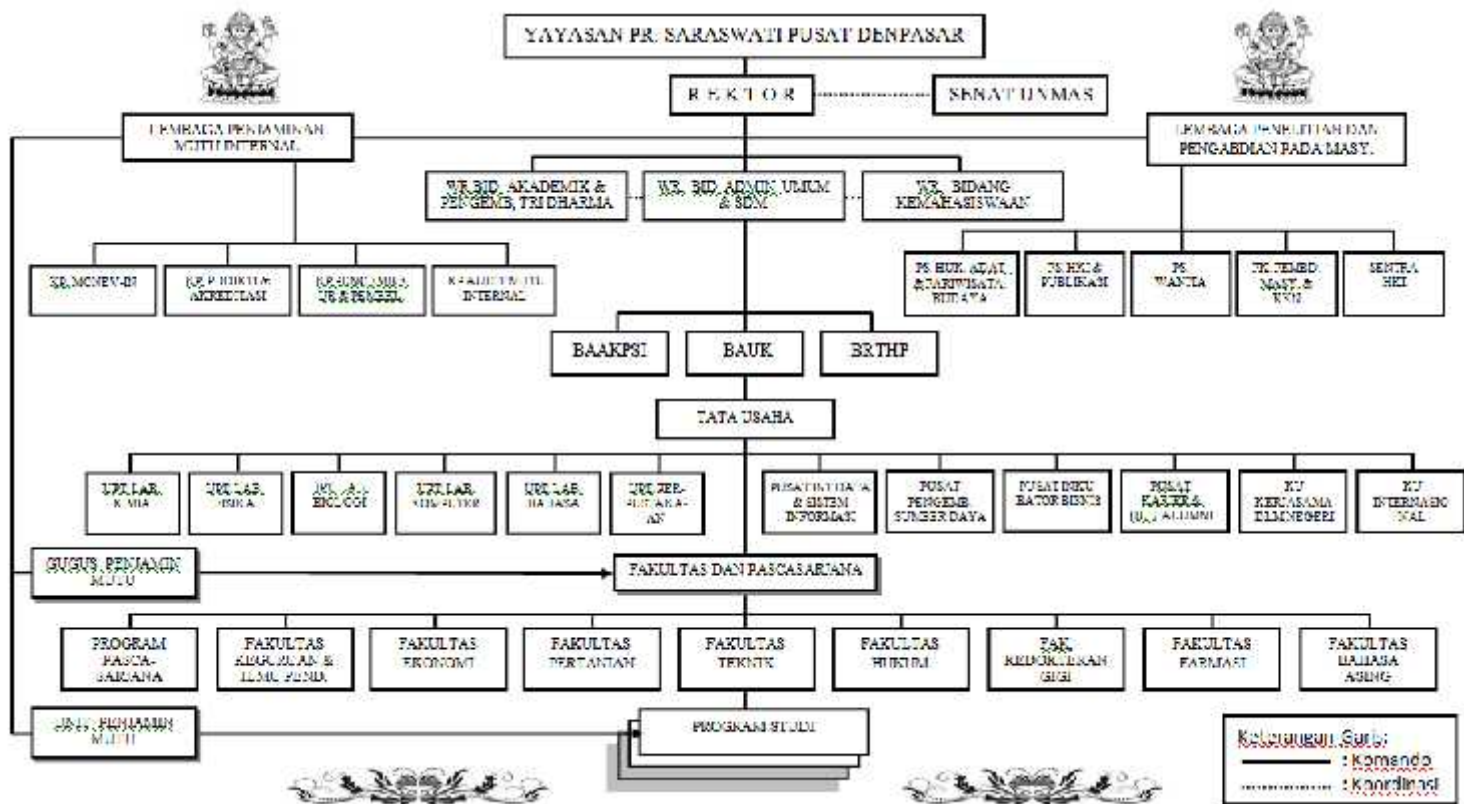
- a) memastikan sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan Standar ini;
- b) memastikan proses menghasilkan keluaran yang dimaksud;
- c) melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan, khususnya pada pimpinan puncak;
- d) memastikan promosi untuk fokus pada pelanggan diseluruh organisasi;
- e) Memastikan keutuhan sistem manajemen mutu dipelihara apabila perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan
- f) Bila manajemen puncak berhalangan maka tugas-tugas rutinja didelegasikan kepada pejabat struktural yang ditunjuk melalui surat pelimpahan tugas pelaksana harian

Dalam hal ini tanggung jawabnya dilakukan oleh Ketua LPMI Unmas Denpasar – Manager Mutu

Dokumen terkait :

1. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas (No. U-LPMI-S0-001)
2. Pedoman Akademik Unmas Denpasar 2008/2009
3. Statuta Unmas Denpasar
4. SK Rektor Unmas Denpasar Nomor : K.763/C.13.01/Unmas/VII/2019 tanggal 1 Juli 2019 tentang Perubahan Susunan Organisasi dan Personalia di lingkungan Unmas Denpasar Periode Tahun 2017-2021

STRUKTUR ORGANISASI UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR



10 Perencanaan (Klausul 6)

10.1 Tindakan ditujukan pada peluang dan risiko

10.1.1 Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, Unmas Denpasar akan mempertimbangkan isu dan persyaratan dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukan untuk:

- a) memberikan kepastian bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangi, pengaruh yang tidak diinginkan;
- d) mencapai peningkatan.

10.1.2 Unmas Denpasar akan merencanakan:

- a) tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b) bagaimana untuk:
 - 1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses sistem manajemen mutu:
 - 2) mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang harus proporsional terhadap pengaruh potensial kesesuaian jasa pelayanan ini.

Dokumen terkait:

1. Lembar Kerja Analisis Resiko (*Worksheet Risk Assessment*).
2. SOP Analisis Resiko No. P-LPMI-AR-010
3. SOP Prosedur Penyusunan Program Kerja dan Anggaran Tahunan Nomor : P-LPMI-RKAT-016

10.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran

10.2.1 Unmas Denpasar menetapkan sasaran mutu pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu. Sasaran mutu harus:

- a) konsisten dengan kebijakan mutu;
- b) terukur;
- c) memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d) relevan terhadap kesesuaian pendidikan dan pengajaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;

- f) dikomunikasikan;
- g) dimutakhirkan seperlunya.

10.2.2 Ketika merencanakan bagaimana untuk mencapai sasaran mutu, Unmas

Denpasar menetapkan:

- a) apa yang akan dikerjakan;
- b) sumberdaya apa yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggung jawab;
- d) kapan akan selesai;
- e) bagaimana hasil akan dievaluasi

Unmas Denpasar memelihara informasi terdokumentasi dari Sasaran Mutu dan Program Kerja yang telah ditetapkan oleh Pimpinan Puncak.

Dokumen terkait:

1. Sasaran Mutu 2019 Unmas Denpasar.
2. Program Kerja 2019 Unmas Denpasar.
3. SOP Penyusunan Standar Mutu No. P-LPMI-PSM-070

10.3 Perubahan perencanaan

Ketika Unmas Denpasar menentukan kebutuhan untuk merubah sistem manajemen mutu perubahan dilakukan secara terencana.

Unmas Denpasar mempertimbangkan:

- a) tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya;
- b) keutuhan dari sistem manajemen mutu;
- c) ketersediaan sumber daya;
- d) alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.

Unmas Denpasar mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak dimaksudkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping, seperlunya. .

Dokumen terkait :

1. SOP Pengelolaan Perubahan (P-LPMI-PPU-011)
2. SOP Pengelolaan Perbaikan (P-LPMI-PPB-009)

11 Dukungan (Klausul 7)

11.1 Sumber daya

11.1.1 Umum

Unmas Denpasar menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu berkelanjutan. Unmas Denpasar mempertimbangkan :

- a) kemampuan dari, dan kendala pada, sumber daya internal saat ini;
- b) keperluan apa yang akan diperoleh dari penyedia eksternal.

11.1.2 Orang

Unmas Denpasar menentukan dan menyediakan orang yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dan untuk operasi serta pengendalian prosesnya.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengelolaan File Personil (P-LPMI-PFP-012)
2. SOP Cara Mempekerjakan (P-LPMI-CM-017)
3. SOP Pengembangan Pendidikan (P-LPMI-PP-018)

11.1.3 Infrastruktur

Unmas Denpasar menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur untuk operasi dari proses untuk mencapai kesesuaian pelaksanaan pendidikan dan pengajaran. Infrastruktur dapat meliputi:

- a) Bangunan untuk kantor dan utilitas yang terkait;
- b) transportasi dan alat komunikasi;

Dokumen terkait :

1. SOP Tata Kelola Kerumahtanggaan, Kehumasan, dan Protokoler (P-LPMI-TKP-059)
2. SOP Pengelolaan Teknologi Informasi (P-LPMI-PTI-060)
3. SOP Penyusunan Program Kerja (P-LPMI-PPK-092)

11.1.4 Lingkungan untuk operasi proses

Unmas Denpasar menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian

terhadap pendidikan dan pengajaran. Lingkungan yang sesuai berupa fisik, seperti: temperatur ruang, cahaya, aliran udara, kebersihan dan kerapian.

Dokumen terkait :

1. SOP Tata Kelola Kerumahtanggaan, Kehumasan, dan Protokoler (P-LPMI-TKP-059)
2. SOP Penyusunan Program Kerja (P-LPMI-PPK-092)

11.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran.

Unmas Denpasar menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian dari hasil pendidikan dan pengajaran terhadap persyaratannya. Sumber daya yang digunakan berupa absensi baik untuk pengajar maupun mahasiswa, Laporan Pengajar setelah proses belajar baik teori maupun praktek serta Materi Ujian untuk mengevaluasi efektivitas proses belajar mengajar. Unmas Denpasar memastikan sumber daya yang disediakan:

- a) sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan;
- b) dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuannya berlanjut.

Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian dari tujuan pemantauan dan pengukuran sumber daya.

Dokumen terkait:

1. Absensi Dosen dan Mahasiswa
2. Dokumen SPMB (Penerimaan Mahasiswa Baru)
3. Jurnal Mengajar
4. Materi Ujian dan Hasil Ujian
5. Ujian Skripsi dan Tesis
6. Laporan Kinerja Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat
7. SOP Monev Penelitian (P-LPMI-MEIP-027)
8. SOP Monev Pengabdian (P-LPMI-MEIPPM-039)
9. SOP Umdaqa (P-LPMI-Umdaqa-066)
10. SOP Internal Audit (P-LPMI-IA-007)

11.1.6 Pengetahuan organisasi

Unmas Denpasar menentukan pengetahuan yang cukup untuk operasi dari proses dan untuk mencapai kesesuaian dari pendidikan dan pengajaran. Pengetahuan harus dipelihara, dan dibuat tersedia sejauh yang diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan kecenderungannya, Unmas Denpasar mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang dibutuhkan dan perlu dimutakhirkan.

Dokumen terkait :

1. SOP Tata Kelola Kelembagaan (P-LPMI-TKK-013)

11.2 Kompetensi

Unmas Denpasar:

- a) menentukan kompetensi yang cukup bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu;
- b) memastikan orang ini kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- c) jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- d) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

Dokumen terkait :

1. SOP Perekrutan Pegawai (P-LPMI-PPG-019)

11.3 Kepedulian

Unmas Denpasar memastikan orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendali peduli terhadap:

- a) kebijakan mutu;
- b) sasaran mutu yang relevan;
- c) kontribusinya terhadap keefektifan sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;
- d) pengaruh bila tidak mentaati persyaratan sistem manajemen mutu.

Dokumen terkait :

1. SOP Peningkatan Kompetensi (P-LPMI-PK-020)

11.4 Komunikasi

Unmas Denpasar menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

- a) pada apa yang akan dikomunikasikan;
- b) kapan berkomunikasi;
- c) dengan siapa berkomunikasi;
- d) bagaimana berkomunikasi;
- e) siapa yang berkomunikasi

Hal ini diatur dalam uraian tugas (*job description*) dimana beberapa komunikasi dilakukan secara koordinatif melalui beberapa cara meliputi :

1. Rapat secara berkala
2. Melalui media grup (WA, Line, Facebook, Email)
3. *Open House* Pimpinan setiap hari Sabtu

11.5 Informasi terdokumentasi

11.5.1 Umum

Sistem manajemen mutu Unmas Denpasar mencakup:

- a) informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar ini;
- b) informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang perlu untuk keefektifan sistem manajemen mutu.

11.5.2 Membuat dan memutakhirkan

Ketika membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, organisasi harus memastikan kesesuaian:

- a) identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- b) format (misal bahasa, edisi piranti lunak, grafik) dan media (misal kertas, elektronik);
- c) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian

11.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

11.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan oleh Standar ini dikendalikan untuk memastikan:

- a) ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan, kapan dan dimana jika diperlukan;

- b) dilindungi secara cukup (misal kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas).

11.5.3.2 Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, Unmas Denpasar menangani kegiatan berikut ini, jika berlaku:

- a) distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b) penyimpanan dan penjagaan; termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca;
- c) pengendalian perubahan (misal pengendalian versi);
- d) masa simpan dan pembuangan.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh Unmas Denpasar untuk keperluan perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu harus diidentifikasi sesuai, dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan harus dilindungi dari perubahan yang tidak disengaja.

Dokumen terkait:

1. SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi (P-LPMI-PIT-001)

12 Operasi (Klausul 8)

12.1 Perencanaan dan pengendalian operasi

Unmas Denpasar merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan pendidikan dan pengajaran serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan, dengan:

- a) menentukan persyaratan bagi Pendidikan dan Pengajaran
- b) menetapkan kriteria untuk:
 1. proses seperti, Mata Kuliah yang harus diikuti.
 2. keberterimaan jumlah Jam tatap muka setiap Materi Perkuliahan serta Lulus Ujian.
- c) menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan pendidikan dan pengajaran.
- d) menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria
- e) menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan;
 1. agar ada keyakinan terhadap proses yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;

2. untuk memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan jasa pendidikan dan pengajaran.

Unmas Denpasar memastikan bahwa proses yang dialihdayakan dikendalikan dengan baik, seperti penggunaan dosen honorer.

12.2 Persyaratan Pendidikan dan Pengajaran

12.2.1 Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan mencakup:

- a) penyediaan informasi yang berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran;
- b) penanganan pertanyaan, kontrak atau permintaan, termasuk perubahan
- c) memperoleh umpan balik pelanggan terkait pendidikan dan pengajaran, termasuk keluhan pelanggan;
- d) penetapan persyaratan spesifik untuk tindakan darurat, bila relevan.

Dokumen terkait:

1. Profile Unmas Denpasar
2. *Brochure, Website, Ex Banner, Leaflet, dsb*

12.2.2 Penentuan persyaratan Pendidikan dan Pengajaran

Ketika menentukan persyaratan pendidikan dan pengajaran yang ditawarkan pada calon mahasiswa, Unmas Denpasar memastikan bahwa persyaratan Pendidikan dan pengajaran ditetapkan, termasuk:

1. persyaratan peraturan serta perundang-undangan apapun;
2. termasuk yang dianggap perlu oleh organisasi;

Dokumen terkait:

1. Kurikulum Berbasis KKNI

12.2.3 Tinjauan persyaratan pendidikan dan pengajaran

12.2.3.1 Unmas Denpasar memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan pendidikan dan pengajaran yang ditawarkan pada calon mahasiswa. termasuk:

- a. persyaratan yang ditentukan oleh calon mahasiswa, termasuk persyaratan kegiatan pengiriman dan pasca penyerahan;

- b. persyaratan yang tidak dinyatakan oleh calon mahasiswa, tetapi perlu untuk penggunaan yang dimaksudkan, jika diketahui;
- c. persyaratan yang ditentukan oleh Unmas Denpasar;
- d. persyaratan peraturan dan perundangundangan pendidikan dan pengajaran yaitu UU No 12 Tahun 2012 dan Permen No 44 Tahun 2015;
- e. persyaratan kontrak atau permintaan berbeda dengan yang telah dinyatakan sebelumnya.

Unmas Denpasar memastikan perbedaan antara kontrak atau persyaratan pesanan yang telah ditentukan sebelumnya diselesaikan. Persyaratan calon mahasiswa harus dikonfirmasi oleh Unmas Denpasar sebelum menerimanya, bilamana calon mahasiswa tidak memberikan pernyataan tentang persyaratan secara terdokumentasi.

12.2.3.2 Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi, jika sesuai:

- a) pada hasil tinjauan;
- b) persyaratan baru apapun untuk pendidikan dan pengajaran.

12.2.4 Perubahan persyaratan pada pendidikan dan pengajaran

Unmas Denpasar memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberitahu akan perubahan persyaratan tersebut, bilamana persyaratan pendidikan dan pengajaran diubah.

Dokumen Terkait :

1. SOP Penerimaan Mahasiswa Baru (P-LPMI-PMB-056)

12.3 Desain dan pengembangan pendidikan dan pengajaran

Penyusunan kurikulum berbasis KKNi Prodi berdasarkan SN Dikti dan Visi Misi, Tujuan, dan Sasaran Lembaga.

Proses Pengembangan Kurikulum tersebut melalui perencanaan yang berisi aktifitas tinjauan baik *input* maupun *output* serta proses verifikasi dan validasi.

Jika ada perubahan dalam kurikulum tersebut, dibuat sesuai proses diatas.

Dokumen terkait :

1. SOP Penyusunan dan Peninjauan Kurikulum (P-LPMI-PPK-014)

12.4 Pengendalian proses barang dan jasa yang disediakan eksternal

12.4.1 Umum

Unmas Denpasar memastikan bahwa proses barang dan jasa yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan.

Unmas Denpasar menentukan pengendalian yang dapat diterapkan pada proses barang dan jasa yang disediakan secara eksternal bila:

- a) Barang dan Jasa dari penyedia eksternal yang dimaksudkan untuk dimasukkan pada pendidikan dan pengajaran organisasi

Unmas Denpasar menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan barang dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi kegiatan ini dan tindakan apapun yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

12.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian

Unmas Denpasar memastikan penyediaan barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyerahkan pendidikan dan pengajaran yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan masyarakat industri.

Unmas Denpasar:

- a. memastikan proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap dalam pengendalian sistem manajemen mutu;
- b. menentukan kendali yang ditujukan untuk diterapkan pada penyedia eksternal dan juga untuk diterapkan pada keluaran yang dihasilkan;
- c. mempertimbangkan:
 - 1) dampak potensial dari barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi persyaratan mahasiswa dan masyarakat industri serta peraturan perundangundangan;
 - 2) keefektifan dari pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal;

- d. verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan penyediaan barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan.

Dokumen terkait :

1. SOP Pengadaan Sarana dan Prasarana (P-LPMI-PSP-057)

12.5 Produksi dan Penyediaan Jasa

12.5.1 Pengendalian penyediaan produksi dan jasa

Unmas Denpasar menerapkan penyediaan proses pendidikan dan pengajaran dalam kondisi terkendali. Kondisi terkendali mencakup, jika sesuai ketersediaan informasi terdokumentasi yang menentukan: karakteristik dari pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat yang akan dihasilkan. Hal ini diatur dalam Kurikulum setiap proses pendidikan dan pengajaran

Struktur Kurikulum;

Struktur kurikulum untuk pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan di Unmas Denpasar mengikuti peraturan sebagaimana yang ditetapkan sesuai dengan Keputusan Rektor.

Hasil yang akan dicapai: Keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasional pendidikan dan pengajaran. Mengidentifikasi tingkat pencapaian standar kompetensi yang berhasil diraih oleh para lulusan.

Ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran;

Perangkat Monitoring Implementasi Kurikulum;

Kurikulum yang diterapkan selalu dipantau atau disupervisi pelaksanaannya oleh Rektor Unmas Denpasar. Perangkat monitoring implementasi kurikulum adalah:

1. Jurnal Perkuliahan

Jurnal Perkuliahan ini digunakan untuk memantau RPS (jumlah waktu tatap muka, materi pengajaran, dan sks yang ditempuh) Dengan perangkat ini bisa dipantau apakah RPS yang ditetapkan sesuai dengan pelaksanaannya.

Dalam setiap kali pertemuan dosen pengajar wajib menuliskan tanggal dan akhir mengajar, dan materi yang diberikan dalam pertemuan tersebut. Setiap hari korti (koordinator tingkat) sebagai

perwakilan kelas menandatangani, dan seminggu sekali Kaprodi memeriksa kesesuaian Kurikulum dan apabila telah sesuai maka dapat ditandatangani, dan jika belum sesuai maka diberikan pemberitahuan kepada dosen pengajar.

2. Daftar Hadir Dosen dan Mahasiswa;

Daftar hadir dosen dan mahasiswa digunakan untuk memantau implementasi kurikulum juga digunakan untuk melihat langsung metode pengajaran dosen di depan kelas.

Supervisi ini dilakukan oleh Kaprodi dengan cara masuk ke kelas pada saat kegiatan belajar mengajar. Hasil pengamatan dan supervisi dituangkan dalam Buku Rekapitulasi Kehadiran, ditandatangani oleh dosen.

a) penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses dan luaran, apakah kriteria keberterimaan untuk pendidikan dan pengajaran, telah dipenuhi;

b) penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai;

Sarana Penunjang Kegiatan Belajar Mengajar;

Dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, sarana penunjang yang digunakan di kelas adalah :

1. Ruang kelas
2. Meja dan bangku mahasiswa
3. Meja dan bangku dosen
4. *White board* dan perlengkapannya
5. *Projector / LCD dan Screen*
6. PC / Laptop

c) menunjuk orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang diperlukan;

Setiap Dosen harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Mempunyai kualifikasi / kemampuan terhadap mata kuliah atau subyek yang diberikan;
2. Memiliki kualifikasi sesuai persyaratan yang ditetapkan oleh Dikti;
3. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang metode pengajaran;

4. Sehat jasmani dan rohani.

d) Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan.

Ujian tugas akhir (Skripsi dan Tesis);

Untuk mengetahui kompetensi yang telah dikuasai oleh setiap mahasiswa maka dilakukan evaluasi terhadap setiap kompetensi yang telah diberikan yakni dengan melaksanakan ujian tugas akhir kepada setiap mahasiswa. Mahasiswa dinyatakan lulus jika telah memenuhi kriteria norma kelulusan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dokumen Terkait:

1. Buku Pedoman Akademik
2. SOP Perekrutan Pegawai (P-LPMI-PPG-019)
3. Buku Pedoman Akademik
4. SOP Pengendalian Ketidaksesuaian (P-LPMI-PKS-002)

12.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

Unmas Denpasar menggunakan cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran mahasiswa, dengan menggunakan Nama Mahasiswa dan NPM (Nomor Pokok Mahasiswa).

Unmas Denpasar mengidentifikasi status mahasiswa sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran pendidikan dan pengajaran.

Unmas Denpasar mengendalikan identifikasi unik dari keluaran proses ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memelihara ketertelusuran seperti Nomor Ijazah.

12.5.3 Properti milik mahasiswa atau penyedia eksternal

Unmas Denpasar dalam hal ini tidak menerapkan pemelihara properti milik mahasiswa atau penyedia eksternal.

12.5.4 Preservasi

Unmas Denpasar menjaga Transkrip Nilai dan Salinan Ijazah selama proses perkuliahan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

12.5.5 Kegiatan pasca penyerahan

Unmas Denpasar memenuhi persyaratan kegiatan pasca penyerahan yang terkait dengan pendidikan dan pengajaran.

Dalam menentukan jangkauan dari kegiatan pasca penyerahan yang diperlukan, Unmas Denpasar mempertimbangkan:

- a) persyaratan peraturan perundangundangan;
- b) konsekuensi potensial yang tidak diinginkan terkait dengan pendidikan dan pengajaran;
- c) sifat, penggunaan dan masa pakai yang dimaksudkan dari pendidikan dan pengajaran;
- d) persyaratan mahasiswa;
- e) umpan balik mahasiswa;

Dokumen terkait :

1. Transkrip Nilai dan Salinan Ijazah

12.5.6 Pengendalian Perubahan

Unmas Denpasar meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi atau jasa sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian berlanjut dengan persyaratan.

Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan hasil tinjauan perubahan, otoritas orang yang mengubah dan tindakan lain yang diperlukan, yang timbul dari tinjauan.

Dokumen terkat :

1. SOP Pengelolaan Perubahan (P-LPMI-PPU-011)

12.6 Pelepasan pendidikan dan pengajaran

Unmas Denpasar menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan pendidikan dan pengajaran telah dipenuhi.

Pelepasan pendidikan dan pengajaran pada mahasiswa tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan. Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi atas pelepasan pendidikan dan pengajaran.

Informasi terdokumentasi harus mencakup :

- a. Hasil Ujian;

- b. Transkrip Nilai dan IPK;
- c. Salinan Ijazah;
- d. SKPI (Surat Keterangan Pendamping Ijazah)

12.7 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran (Klausul 9)

12.7.1 Unmas Denpasar memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak dimaksudkan.

Unmas Denpasar mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian pendidikan dan pengajaran.

U m u m;

Unmas Denpasar harus menetapkan dan memelihara prosedur untuk menjamin bahwa peserta yang kompetensinya tidak sesuai dengan standar dan spesifikasi yang dipersyaratkan harus dicegah dari kelulusan;

Pengawasan harus dapat menjamin untuk identifikasi, dokumentasi, evaluasi atas peserta yang kompetensinya tidak sesuai.

Tinjau Ulang dan Tindakan atas peserta yang Kompetensinya Tidak Sesuai.

Tanggung jawab untuk meninjau ulang dan kewenangan untuk mengambil tindakan atas peserta yang kompetensinya tidak sesuai harus didefinisikan.

Penjabaran atas ketidaksesuaian yang telah diterima dan diperbaiki harus dicatat dan menggambarkan kondisi sebenarnya.

Perbaikan terhadap kompetensi peserta harus diperiksa ulang sesuai dengan rencana mutu atau prosedur.

12.7.2 Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi yang:

- a) menjelaskan ketidaksesuaian;
- b) menjelaskan tindakan yang diambil;
- c) mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan terhadap ketidaksesuaian.

Dokumen Terkait :

1. SOP Pengendalian Ketidaksesuaian (P-LPMI-PKS-002)

13 Evaluasi kinerja (Klausul 9)

13.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

13.1.1 Umum

Unmas Denpasar menentukan:

- a) apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- b) metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil;
- c) kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- d) kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.

Unmas Denpasar mengevaluasi kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu.

Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti hasil tersebut.

Dokumen Terkait:

1. Buku Pedoman Akademik Unmas Denpasar
2. SOP Monitoring dan Evaluasi (P-LPMI-ME-003)

13.1.2 Kepuasan Mahasiswa dan Masyarakat Industri

Unmas Denpasar memantau persepsi mahasiswa dan masyarakat industri pada tingkatan dimana kebutuhan dan harapan telah dipenuhi.

Unmas Denpasar menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi.

Dokumen terkait :

1. SOP Kepuasan Mahasiswa (P-LPMI-KM-004)
2. SOP Kepuasan *Stakeholder* (P-LPMI-KS-005)
3. SOP Kepuasan Lulusan (P-LPMI-KL-006)
4. SOP *Tracer Study* (P-LPMI-TS-015)

13.1.3 Evaluasi dan analisis

Unmas Denpasar mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis harus digunakan untuk evaluasi:

- a) kesesuaian terhadap persyaratan;
- b) tingkat kepuasan mahasiswa;
- c) kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu;
- d) jika perencanaan telah diterapkan dengan efektif;
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
- f) kinerja penyedia eksternal;
- g) keperluan untuk peningkatan pada sistem manajemen mutu

Dokumen terkait :

1. SOP Evaluasi Pembelajaran (P-LPMI-EP-016)

13.2 Audit internal

13.2.1 Unmas Denpasar melaksanakan audit internal pada waktu terencana untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

- a) sesuai dengan:
 1. persyaratan organisasi untuk sistem manajemen mutu;
 2. persyaratan Standar ini;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

Dokumen terkait :

1. SOP Internal Audit (P-LPMI-IA-007)
2. Surat Tugas tentang Audit Internal Nomor : K.020/F.02.05/LPMI-Unmas/XII/2018

13.2.2 Unmas Denpasar akan::

- a) merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk, frekuensi, metoda, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, dengan mempertimbangkan pentingnya proses tersebut, perubahan yang berpengaruh pada Diklat, dan hasil audit terdahulu
- b) menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit;
- c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dari proses audit;
- d) memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan;
- e) melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda;

- f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit.

Dokumen terkait :

1. SOP Internal Audit (P-LPMI-IA-007)

13.3 Tinjauan manajemen

13.3.1 Umum

Manajemen puncak meninjau sistem manajemen mutu pada waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifannya, dan diselaraskan dengan arah strategik organisasi.

13.3.2 Masukan tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
- b) perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu;
- c) informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk kecenderungan dalam:
 1. kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
 2. sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi;
 3. kinerja proses dan kesesuaian pendidikan dan pengajaran;
 4. ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 5. pemantauan dan pengukuran hasil;
 6. hasil audit;
 7. kinerja penyedia eksternal;
- d) kecukupan sumber daya;
- e) keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
- f) peluang peningkatan

13.3.3 Keluaran tinjauan manajemen

Keluaran tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan:

- a) peluang peningkatan;

- b) keperluan perubahan apapun terhadap sistem manajemen mutu;
- c) kebutuhan sumber daya.

Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

Dokumen terkait :

1. SOP Tinjauan Manajemen (P-LPMI-TM-008)

14 Peningkatan (Klausul 10)

14.1 Umum

Unmas Denpasar menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini mencakup:

- a) meningkatkan pendidikan dan pengajaran untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan;
- b) memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- c) meningkatkan kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu

14.2 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

14.2.1 Bila ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, Unmas Denpasar akan:

- a) bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika berlaku:
 1. mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki;
 2. sepakat dengan konsekuensi;
- b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan:
 - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
 - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian;
 - 3) menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada, atau potensial terjadi.
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) meninjau keefektifan tindakan koreksi yang diambil;

- e) memutakhirkan risiko dan peluang yang ditetapkan saat perencanaan, bila perlu;
 - f) melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu, bila perlu.
- Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

14.2.2 Unmas Denpasar menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

- a. sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya;
- b. hasil dari setiap tindakan korektif

Dokumen terkait :

1. SOP Pengendalian Ketidaksesuaian (P-LPMI-PKS-002)
2. SOP Pengelolaan Perbaikan (P-LPMI-PPB-009)

14.3 Peningkatan berkelanjutan

Unmas Denpasar meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan.

Unmas Denpasar mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

Dokumen terkait :

1. SOP Pengelolaan Perbaikan (P-LPMI-PPB-009)