

	PROSEDUR PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PELAPORAN (PPAP)	
	No. Dokumen	: PM-UDINUS-09
	Revisi Ke / Tanggal	: - / -
	Berlaku Tanggal	: 7 Mei 2008

1. **TUJUAN** : Untuk mengatur pelaksanaan kegiatan pemantauan pelaksanaan sistem , pengukuran, analisis, dan pelaporan yang terkait dengan pencapaian mutu
 2. **RUANG LINGKUP** : Seluruh aktifitas terkait sistem jaminan mutu Universitas Dian Nuswantoro Semarang
 3. **TARGET MUTU** :
 - Semua proses PPAP dilaksanakan dengan waktu dan personil pemeriksa yang tepat
 - Upaya tindaklanjut dilaksanakan sesuai ketentuan
 4. **DEFINISI** : Kegiatan Pemantauan, pengukuran, analisis, dan pelaporan (selanjutnya disingkat dng PPAP) merupakan kegiatan wajib yang harus dilakukan oleh unit penjaminan mutu dan semua unit terkait, untuk memastikan berjalannya sistem jaminan mutu dan pencapaian tingkat mutu yang ditetapkan
 5. **REFERENSI** : Prosedur Tinjauan Manajemen (**PM-UDINUS-04**)
 6. **DIDISTRIBUSIKAN KEPADA** : Semua pemegang *controlled copy*
 7. **PROSEDUR** :
- 7.1 **Umum**
 - 7.1.1 Prosedur ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Setiap perubahan atas langkah dalam prosedur dan formulir yang digunakan harus menggunakan mekanisme yang diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen (**PM-UDINUS-02**).
 - 7.1.2 Penyusun prosedur dan pemeriksa prosedur bertanggung jawab untuk memastikan :
 - a. Semua personel yang terlibat dalam prosedur ini mengerti dan memahami setiap langkah dan ketentuan dalam prosedur ini.
 - b. semua personel yang terlibat dalam prosedur ini harus memiliki kompetensi yang dipersyaratkan dalam pedoman wewenang dan tanggungjawab.
 - 7.2 **Ketentuan Umum**
 - 7.2.1 Kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis, dan pelaporan (disingkat PPAP) dilaksanakan dalam beberapa jenis kegiatan, dan hasilnya harus dilaporkan dalam kegiatan tinjauan manajemen terdekat.
 - 7.2.2 Jenis kegiatan PPAP di UDINUS adalah :
 - a PPAP terkait informasi kebutuhan pelanggan/stakeholder
 - b PPAP terkait informasi kepuasan pelanggan/stakeholder
 - c PPAP terkait proses sejak mahasiswa baru s/d pengembangan karier lulusan
 - d PPAP terkait kegiatan Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat, dan Pengembangan Lembaga
 - e PPAP terkait komplain pelanggan / stakeholder.
 - 7.2.3 Khusus untuk PPAP pada point 7.2.2 butir c ,d, dilaksanakan dengan menggunakan **formulir Daftar Pemeriksa (FM-UDINUS-SM-01-02)**



PROSEDUR PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PELAPORAN (PPAP)

No. Dokumen	: PM-UDINUS-09
Revisi Ke / Tanggal	: - / -
Berlaku Tanggal	: 7 Mei 2008

7.2.4 Khusus untuk PPAP pada point 7.2.2 butir e dilaksanakan sesuai dengan prosedur standard Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP). KPM bertanggung jawab untuk memantau pelaksanaannya dan melaporkan kepada Rektor.

7.3. PPAP terkait informasi kebutuhan pelanggan/stakeholder

- 7.3.1 KPM dan Ketua Program Studi bertanggung jawab untuk melakukan PPAP yang terkait dengan informasi kebutuhan pelanggan / stakeholder
- 7.3.2 Pengukuran dan analisis Informasi kebutuhan pelanggan dilakukan minimal 1 tahun sekali atau pada saat akan dilakukan salah satu dari kegiatan di bawah ini :
- Pengembangan (perubahan dan atau pembuatan) kurikulum program studi dan kompetensi lulusan
 - Pengembangan (perubahan dan atau pembuatan) peraturan akademik yang menyangkut sistem pembelajaran baru, sistem evaluasi yang menyebabkan perubahan mutu lulusan
 - Pengembangan fasilitas akademik dan non akademik yang baru yang berpengaruh pada perubahan kegiatan yang akan dilakukan mahasiswa.
- 7.3.3 Jika dipandang perlu, Rektor dapat membentuk tim khusus untuk melakukan kegiatan PPAP ini, yang minimal anggota tim terdiri atas unsur UPM dan unit terkait
- 7.3.4 Tim khusus atau UPM dan unit terkait harus mengembangkan instrumen yang sesuai untuk melakukan PPAP yang terkait dengan informasi kebutuhan pelanggan di atas.
- 7.3.5 Kegiatan untuk mendapatkan informasi kebutuhan pelanggan seperti penggunaan kuesioner, "focus group discussion", wawancara, dll, dapat dilakukan dan disesuaikan dengan point 7.3.2
- 7.3.6 Semua hasil PPAP terkait informasi kebutuhan pelanggan / stakeholder harus dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) terdekat, dan hasil RTM yang berupa rencana tindak lanjut harus dipantau pelaksanaannya oleh KPM untuk dilaporkan kepada Rektor
- 7.3.7 Semua dokumen yang terkait dengan pelaksanaan PPAP di atas menjadi dokumen catatan mutu UPM yang harus dipelihara dan dikelola sesuai dengan prosedur catatan mutu yang berlaku.

7.4 PPAP terkait informasi kepuasan pelanggan/stakeholder

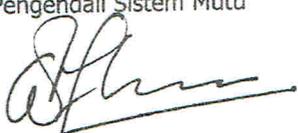
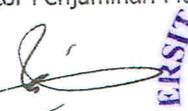
- 7.4.1 KPM, PSM dan Ketua Program Studi bertanggung jawab untuk melakukan PPAP yang terkait dengan informasi kepuasan pelanggan.
- 7.4.2 Pengukuran dan analisis Kepuasan Pelanggan/stakeholder UDINUS wajib dilakukan minimal 1 tahun sekali dan dapat dilakukan secara ad hoc jika Rektor memandang perlu untuk melakukannya
- 7.4.3 KPM dibantu Koordinator statistik UPM bertanggung jawab untuk mengembangkan instrumen pengukuran dan analisis kepuasan pelanggan. Sebelum digunakan, instrumen tersebut harus disetujui Rektor
- 7.4.4 Lingkup pengukuran kepuasan pelanggan minimal meliputi kepuasan terhadap layanan mahasiswa (disemua unit), layanan pembelajaran, fasilitas akademik, dan lainnya.
- 7.4.5 Pengukuran untuk tiap lingkup di atas dapat dilakukan bersamaan atau dilakukan secara terpisah sesuai dengan waktu yang ditetapkan, tetapi semua lingkup harus sudah dilaksanakan dalam periode 1 tahun. Khusus untuk pengukuran kepuasan kepada lulusan harus dilakukan paling lambat pada saat pelaksanaan Wisuda.



PROSEDUR PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PELAPORAN (PPAP)

No. Dokumen	: PM-UDINUS-09
Revisi Ke / Tanggal	: - / -
Berlaku Tanggal	: 7 Mei 2008

- 7.4.6 Hasil PPAP Kepuasan Pelanggan harus dilaporkan dalam rapat tinjauan manajemen yang terdekat dan hasil RTM yang berupa rencana tindak lanjut harus dipantau pelaksanaannya oleh KPM untuk dilaporkan kepada Rektor
- 7.4.7 Semua dokumen yang terkait dengan pelaksanaan PPAP di atas menjadi dokumen catatan mutu UPM yang harus dipelihara dan dikelola sesuai dengan prosedur catatan mutu yang berlaku.

Disiapkan oleh : Pengendali Sistem Mutu  <u>Agus Prayitno, Drs, M.M.</u>	Diperiksa oleh : Kepala Kantor Penjaminan Mutu  <u>Aris Marjuni, S.Si, M.Kom</u>	Disahkan oleh : Rektor  <u>Dr. Ir. Edi Noersasongko, M. Kom</u>
--	--	---