

Tujuan

Memberikan pedoman keagamaan bagi personalia PPA dalam memberikan pelayanan konsultasi, study banding keagamaan kepada masyarakat atau institusi lain yang membutuhkan.

Ruang Lingkup

Berlaku bagi personalia PPA UB.

Definisi

1. PPA adalah lembaga non struktural yang dibentuk oleh rektor dan diberi tugas untuk
2. Person In Charge (PIC) adalah penanggung jawab kegiatan.
3. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
 - Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
 - Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM PPA UB.
 - Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan PPA UB.
 - Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan feedback pelanggan lainnya.
 - Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun.

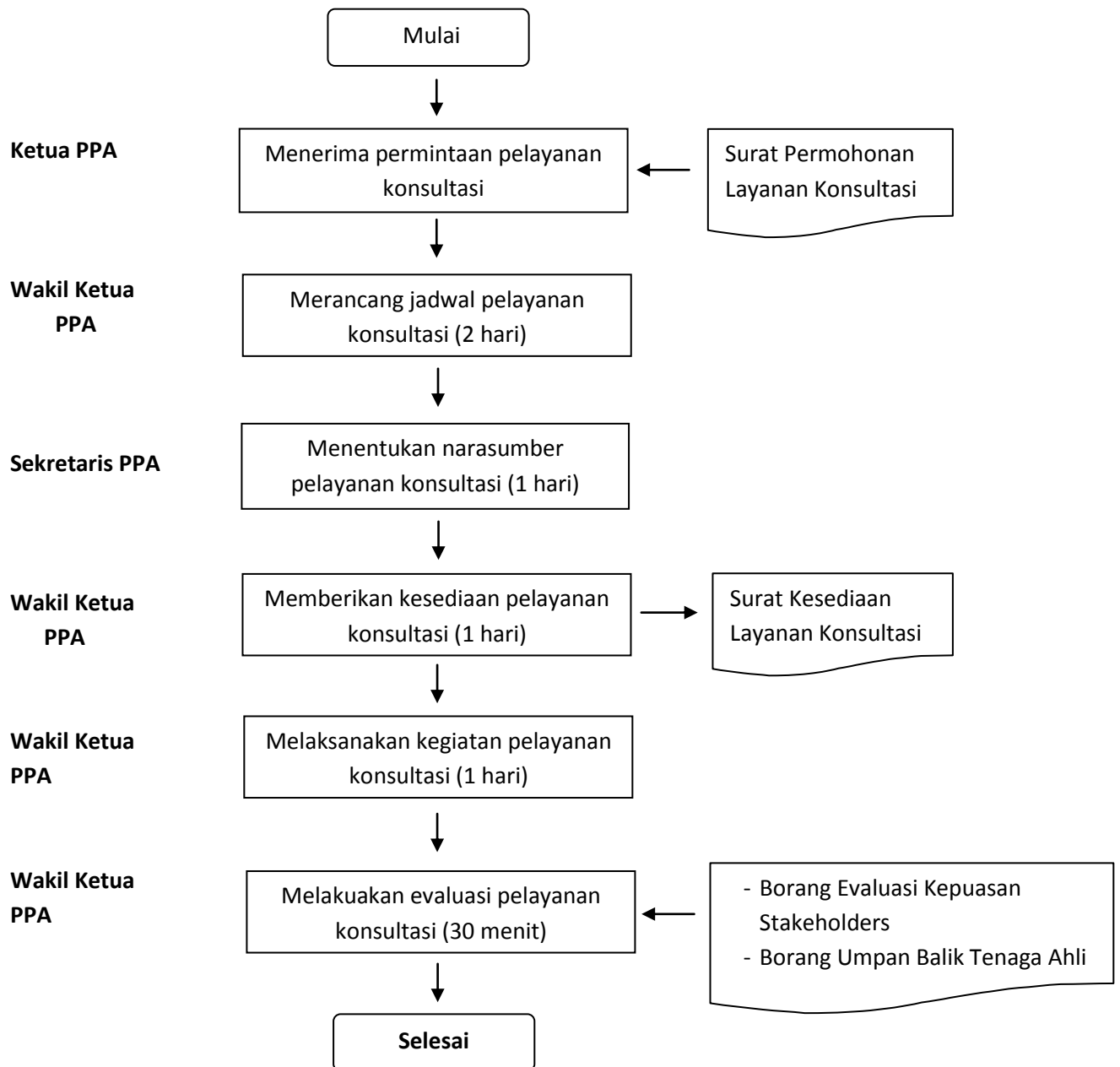
Rujukan

1. Manual Mutu PPA UB
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standarisasi Nasional.

Garis Besar Prosedur

1. Ketua PPA menerima permintaan pelayanan konsultasi.
2. Wakil Ketua PPA merancang jadwal pelayanan konsultasi.
3. Sekretaris PPA menentukan narasumber pelayanan konsultasi.
4. Wakil Ketua PPA memberikan kesediaan pelayanan konsultasi.
5. Wakil Ketua PPA dan narasumber melaksanakan kegiatan pelayanan konsultasi.
6. Wakil Ketua PPA melakukan evaluasi pelayanan konsultasi.

Bagan Alir



Lampiran

1. Surat Kesiediaan Layanan Konsultasi

No :

Lampiran : -

Hal : Kesiediaan Memberikan Layanan

Kepada Yth.

.....

.....

Menindaklanjuti permohonan Saudara melalui surat No., tertanggal, perihal permohonan, maka bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami bersedia memberikan layanan yang dimaksud.

Mengingat padatnya jadwal kegiatan Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya (PPA UB), maka kami memberikan alokasi waktu pada,

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat :

Demikian atas perhatian dan kesiediaan saudara diucapkan terima kasih.

Malang,

Ketua PPA

.....

NIP.

Tembusan :

1. Arsip

| | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| c. Pelayanan yang disediakan PPA UB memberikan kepada Kami kesempatan untuk mendapatkan akses pendanaan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

11. Bagaimana pelayanan PPA UB jika dibandingkan dengan badan lain yang sejenis ?

| | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Sangat Buruk | Buruk | Kira-kira Sama | Lebih Baik | Jauh Lebih Baik |
| Layanan PJM UB adalah | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Pada skala 0 hingga 10 (dimana 0 adalah sangat tidak memuaskan dan 10 adalah sangat memuaskan), bagaimana

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/A |
| Kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diterima ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Pada skala 0 hingga 10 (dimana 0 adalah tidak pasti dan 10 adalah pasti), apakah

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/A |
| a. Anda akan merekomendasikan PPA UB untuk kolega ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Anda akan menggunakan layanan PPA UB | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Jika Anda memiliki komentar atau kritikan tentang segala hal terkait pelayanan Kami, silakan tulis pada kolom berikut. Khususnya, jika Anda memberikan skor di bawah 9 untuk pertanyaan 14 atau 15, bagaimana Kami bisa memperbaiki ?

15. Dalam pengamatan Anda, dua hal penting apa yang PPA UB harus berubah, perbaiki atau memberikan layanan baru ?

16. Nama Anda

17. Institusi Anda

18. Apa tugas utama unit kerja Anda

19. Berapa jumlah anggota Tim Anda

Terima kasih atas waktu yang Anda berikan. Semua informasi yang Anda berikan akan kami gunakan untuk memperbaiki layanan Kami kepada Anda.

Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya

Gedung Rektorat UB Lantai 5

Jl. Veteran, Malang, 65145

Telp. +62 341 551611 psw 129

Fax. +62 341 565420

Email : ppa-ub@ub.ac.id

www.ppa.ub.ac.id

3. Borang Umpan Balik Pemateri/Narasumber/Tenaga Ahli (00009 0201503)

Lembar Umpan Balik

Pemateri/Narasumber/Tenaga Ahli Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi

Kami telah berusaha untuk menjamin kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan Saudara, akan tetapi masih ada peluang untuk meningkatkan perbaikan. Untuk itu, Saudara dimohon kesediaan waktu untuk mengisi lembar umpan balik ini tentang apa yang telah terjadi agar penyelenggaraan kegiatan ini menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang. PPA UB menjadikan umpan balik ini sebagai bagian dari management review dan program continual improvement. Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi lembar umpan balik ini.

Mohon diberi tanda centang (v) pada nilai 1-**Buruk** sampai 5-**Baik Sekali** di kolom jawaban.

Nama Pemateri/Narasumber/ Tenaga Ahli :

| Variabel penilaian | Buruk | ← | | → | Baik Sekali |
|---|-------|---|---|---|-------------|
| Kemudahan mendapat informasi & jawaban dari Sekretariat PPA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kesesuaian materi presentasi/diskusi dengan tujuan kegiatan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kemudahan peserta memahami penjelasan yang diberikan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Penyampaian jawaban atas pertanyaan peserta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Bantuan pemateri/narasumber/tenaga ahli untuk kemajuan institusi Sdr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ketepatan alokasi waktu sesuai perencanaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Keramahan dan kesopanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Saran : | | | | | |

Tanggal :
 Institusi :
 Jabatan :
 Nama :

Daftar Isi

| | |
|---|--|
| Tujuan | |
| Ruang Lingkup | |
| Definisi | |
| Rujukan | |
| Garis Besar Prosedur | |
| Bagan Alir | |
| Lampiran | |
| 1. Borang Klarifikasi Ketidaksesuaian Produk/Layanan (00009 02002 01) | |
| 2. Daftar Ketidaksesuaian Produk/Layanan dan Solusi (00009 02002 02) | |

Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian produk yang tidak sesuai pada semua tahapan proses pelaksanaan penjaminan mutu UB, baik berupa pengembangan sistem penjaminan mutu internal, peningkatan akreditasi program studi, Monev maupun audit internal mutu.

Ruang Lingkup

Pengendalian produk yang tidak sesuai diterapkan terhadap semua jenis produk dan metrial yang tidak sesuai pada saat realisasi mandat di PPA UB.

Definisi

1. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
 - a. Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM PPA UB.
 - c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman, dan sumberdaya di lingkungan PPA UB.
 - d. Memantau Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Rektor dan feedback pelanggan lainnya.
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran minimal dua kali setiap tahun.
2. Wakil Ketua Bidang (Wakabid) yang di-review adalah :
 - a. Yang bertanggung jawab terhadap pengendalian penerapan prosedur, menyetujui dan berwenang menanggapi laporan produk yang tidak sesuai.
 - b. Yang bertanggung jawab untuk memelihara semua laporan ketidaksesuaian.
 - c. Yang bertanggung jawab untuk kejelasan status produk setelah membicarakan dengan Wakabid yang lain.
3. Wakil Ketua Bidang (Wakabid) yang me-review adalah :
 - a. Yang mengirimkan informasi ketidaksesuaian produk kepada MR.
 - b. Bersama-sama dengan MR, melakukan pengujian, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan penempatan produk yang tidak sesuai, serta menentukan tindakan koreksi atau pencegahan yang perlu dilakukan.
4. Produk yang tidak sesuai adalah layanan PPA yang tidak memenuhi persyaratan sasaran mutu Rektor terhadap setiap proses dan produk PPA pada masing-masing bidang (00009 02016 MP Evaluasi Kepuasan Pelanggan PPA) dan pelanggan lain yang menilai bahwa produk PJM tidak memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat dievaluasi melalui borang umpan balik pelanggan.
5. Informasi tentang ketidaksesuaian produk/layanan PPA diperoleh dari beberapa sumber, antara lain :
 - a. Pusat Pengelola Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PDIK) selaku pengelola keluhan pengguna jasa layanan UB.
 - b. Keluhan yang disampaikan secara lisan pada saat Rapim, Rakerpim, dan Rapat Koordinasi.
 - c. Pengguna Jasa Layanan terkait proses bisnis di PPA.
 - d. Hasil audit internal mutu, audit internal dan tindakan pencegahan PPA.

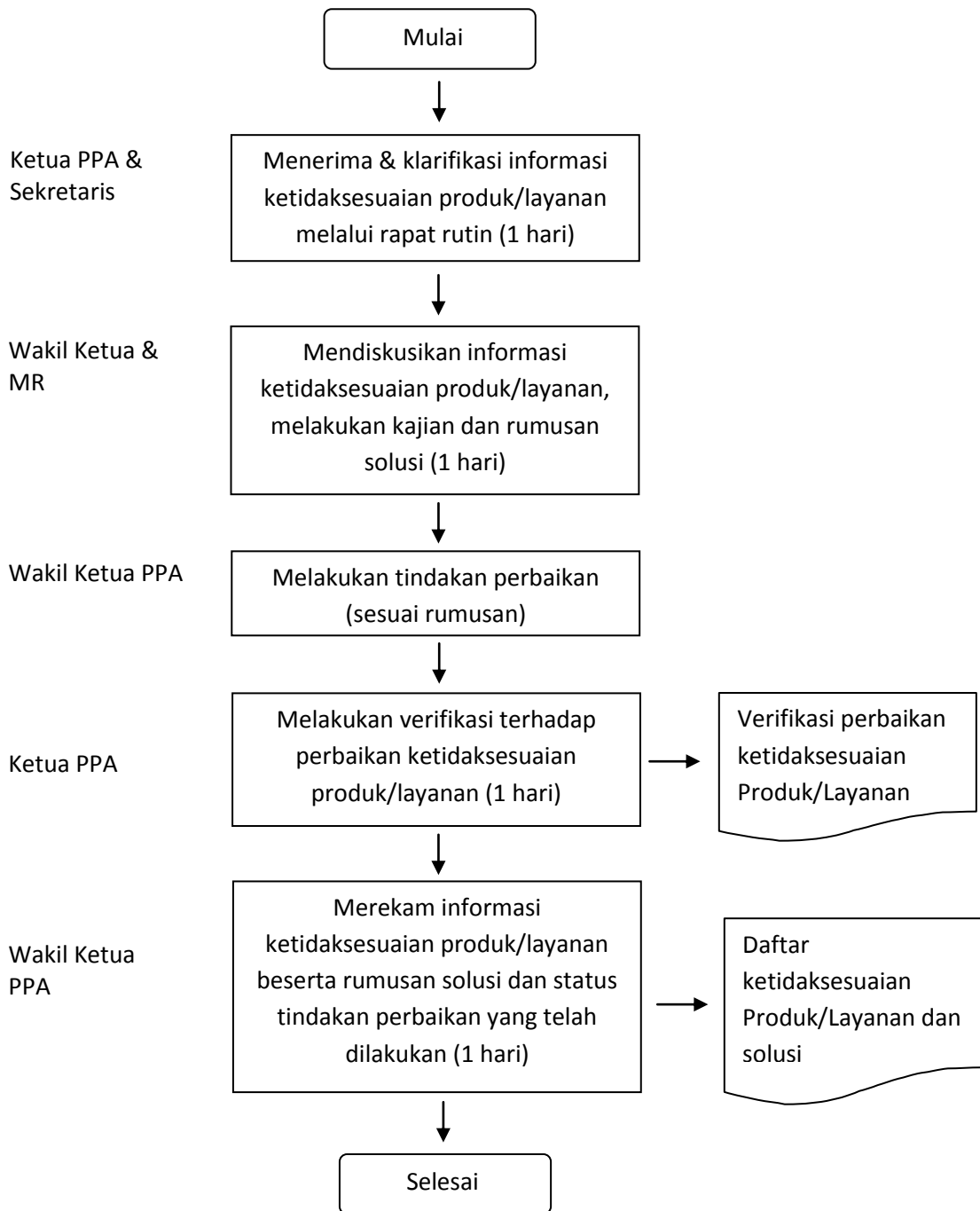
Rujukan

1. Manual Mutu PPA UB (00009 01000)
2. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional.

Garis Besar

1. Ketua PPA menerima informasi ketidaksesuaian produk/layanan PPA melalui rapat rutin, kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada sekretaris dan Wakil Ketua PPA. Sekretaris melakukan klarifikasi terhadap informasi ketidaksesuaian produk/layanan PPA.
2. Wakil Ketua mendiskusikan informasi tersebut bersama sekretaris, melakukan kajian dan merumuskan tindak lanjut atau perbaikan yang perlu dilakukan.
3. Wakil Ketua melakukan tindakan perbaikan sesuai rumusan. Selanjutnya hasil tindakan perbaikan dilaporkan kepada sekretaris dan Ketua PPA.
4. Ketua PPA dengan dibantu sekretaris melakukan verifikasi perbaikan ketidaksesuaian produk/layanan PPA.
5. Wakil Ketua merekam informasi ketidaksesuaian produk/layanan PPA beserta rumusan solusi dan status tindakan perbaikan yang telah dilakukan.

Bagan Alir



Lampiran

1. Borang Klarifikasi Ketidaksesuaian Produk/Layanan (00009 02002 01)

Klarifikasi Ketidaksesuaian Produk/Layanan

| | |
|---|-----------------------------|
| Bidang/Jenis Ketidaksesuaian : | Keluhan : |
| | Tanggal : |
| | No. Ketidaksesuaian : |
| Uraian Ketidaksesuaian : | |
| Penyebab/Akar Masalah : | Tanda tangan Wakil Ketua/MR |
| Rencana perbaikan/pencegahan yang dilakukan : | Target Waktu Selesai |
| Verifikasi : | |
| Status Tindakan Perbaikan : 1. OPEN 2. CLOSED | Tanda tangan Ketua PPA |

