

PANDUAN MUTU KEPEGAWAIAN

Bagian Administrasi Umum Dan Kepegawaian



AKADEMI FARMASI BHUMI HUSADA JAKARTA

2017

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevansi dan efisiensi layanan di era global, maka pengelolaan Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta membutuhkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian adalah unsur pelaksana administrasi Akademi yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi umum, serta bertanggung jawab langsung kepada Direktur dan Pudir II. Secara umum Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan sarana-prasarana tingkat Akademi, sesuai dengan regulasi yang ada.

Ruang Lingkup

Manual mutu ini adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi sistem manajemen mutu Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Akademi Farmasi Bhumi Husada untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Secara garis besar Manual Mutu ini menjelaskan mengenai:

1. Lingkup Sistem Manajemen Mutu yang terkait dengan mandat utama Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian dari Direktur seperti tertuang dalam dokumen Organisasi dan Tata Kelola Akademi Farmasi Bhumi Husada.
2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu yang dirancang untuk memenuhi, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil AkFar BHJ.
3. Gambaran dan interaksi dari proses-proses yang diterapkan.

Tujuan

Tujuan ditetapkannya Pedoman Kepegawaian ini adalah untuk :

1. Memberi arahan bagi manajemen dan personalia Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian untuk menerapkan sistem yang efektif dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan.
2. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

LANDASAN KEBIJAKAN

Kebijakan Manajemen Mutu Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian menggunakan rujukan:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Kompetensi Mahasiswa Bidang Kesehatan
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI nomor 62 tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
9. Statuta AkFar BHJ.
10. Visi dan Misi Prodi AkFar BHJ.
11. Renstra AkFar BHJ

12. Rencana Induk Pengembangan AkFar BHJ.

13. Standar SNPT AkFar BHJ.

14. Kebijakan SNPT AkFar BHJ.

15. Manual SNPT AkFar BHJ

ISTILAH DAN DEFINISI

1. Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem pengelolaan yang dirancang untuk dapat menjamin mutu layanan dan hasil pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu.
4. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan oleh *Costumer (Stakeholder)* baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun yang tersirat.
5. Manual Mutu (MM) adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
6. Kebijakan mutu (*quality policy*) adalah pernyataan resmi manajemen puncak mengenai tujuan dan arah kinerja mutu (*quality performance*) organisasi. Pernyataan resmi ini harus terdokumentasi dan mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan (requirements) dan secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutunya.

7. Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.
8. Sasaran Mutu (*quality objective*) adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu. Sasaran mutu ditetapkan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
9. Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian . Pelanggan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (a) Direktur, selaku pimpinan tertinggi AkFar BHJ, (b) unit kerja dan lembaga di lingkungan AkFar BHJ, dan (c) pelanggan lain yang memerlukan jasa layanan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian.
10. Unit Kerja Pelaksana Akademik terdiri dari program studi.
11. Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik terdiri dari bagian, lembaga dan unit pelaksana teknis lainnya.
12. Manual Prosedur (MP) merupakan dokumen tingkat II yang berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. MP digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.
13. Instruksi Kerja (IK) merupakan dokumen tingkat III yang menjelaskan pelaksanaan teknis dari suatu kegiatan yang mendukung prosedur pelayanan.
14. Borang adalah alat atau instrumen untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka pengendalian mutu dimana didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan yang sebagian berupa pertanyaan tertutup, dan sebagian lagi berupa pertanyaan terbuka yang

dapat dijawab dengan menuliskan jawabannya pada tempat yang disediakan dalam boring dan sebagian lagi memerlukan lembaran tersendiri.

15. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.

16. Dokumen Pendukung adalah dokumen-dokumen lain sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional.

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Dalam struktur organisasi Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Akademi Farmasi Bhumi Husada terdapat 3 bagian yaitu: 1) Bag. Administrasi Akademik; 2) Bag. Administrasi Umum dan Keuangan; 3) Bagian Sarana dan Prasarana.

Organisasi Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Secara kelembagaan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian adalah unsur pelaksana administrasi Akademi yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi umum berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur dan Pudir II. Secara umum bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas memberikan layanan administrasi umum di lingkungan Akademi. Prinsip kerja Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian adalah memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika UB maupun pihak lain dalam hal sarana dan prasarana, pengurusan administrasi kepegawaian, dan layanan administrasi akademi secara umum.

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian selain memberikan layanan administrasi umum dan Kepegawaian secara langsung juga berkerjasama dan berkoordinasi dengan Bag. Administrasi Akademik dan Kerjasama, bag. Administrasi Keuangan dan Perencanaan dan bag. Administrasi Kemahasiswaan dalam memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas

akademika AkFar BHJ maupun pihak lain dalam hal sarana dan prasarana, pengurusan administrasi kepegawaian, dan layanan administrasi bagi seluruh sivitas akademika AkFar BHJ maupun pihak lain.

Visi, Misi, Tujuan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Visi

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta memiliki visi mewujudkan bagian yang handal dalam pelayanan administrasi umum, kepegawaian, serta sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan dan pengembangan Akademi menuju perguruan tinggi yang handal.

Misi

Misi yang relevan dengan pengembangan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian adalah misi yang terkait membangun bagian yang sehat dalam rangka penguatan tata kelola, transparansi, dan pencitraan public menuju perguruan tinggi yang handal. Adapun misi Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian terkait bidang-bidang pengembangan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Memberdayakan potensi pelayanan bidang administrasi Tata Usaha dan ketatalaksanaan;
2. Menyelenggarakan pelayanan informasi terkait dengan bag. Administrasi Umum dan Kepegawaian untuk membangun citra AkFar BHJ;
3. Menyelenggarakan pelayanan kerumah tanggaan, sarana, pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan aset milik Negara secara optimal;
4. Menyelenggarakan pelayanan kepegawaian untuk mewujudkan SDM yang professional, tersertifikasi, bermoral dan bermartabat, loyalitas, dan disiplin.

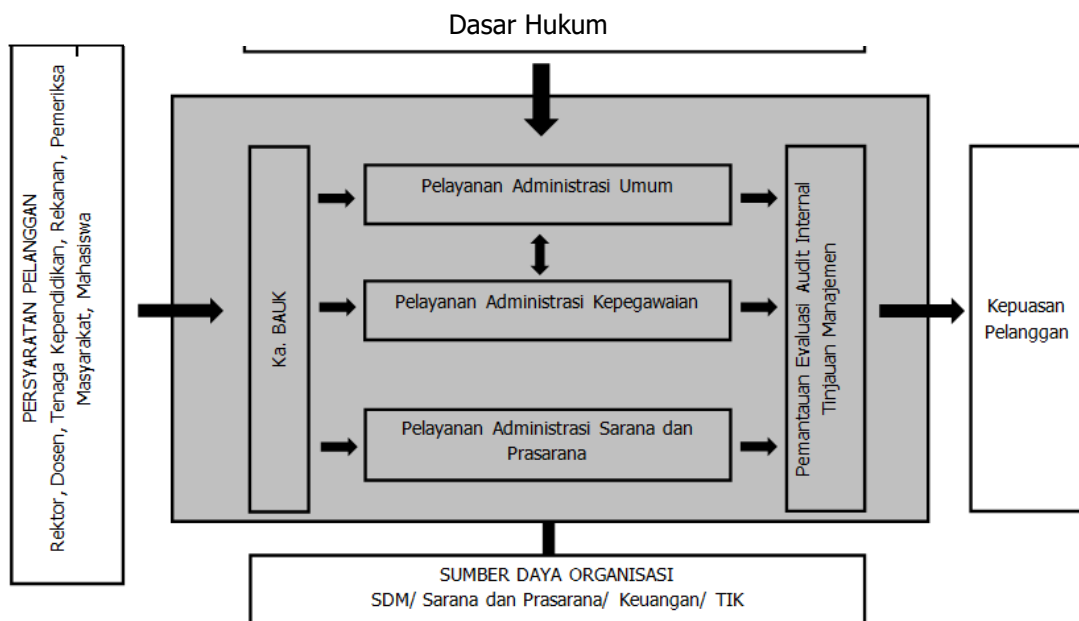
Tujuan

Tujuan Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian sebagai unit pelayanan teknis administrasi umum adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan dalam bidang persuratan, kerarsipan, pemeliharaan dan pengelolaan aset, keamanan, kebersihan penataan lingkungan, produk hukum, secara optimal.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam rekrutmen, pembinaan, pengembangan, kesejahteraan, penghargaan dan pemberhentian pegawai.

Proses

Proses utama manajemen mutu Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian digambarkan dalam bagan proses bisnis seperti terlihat pada gambar



Gambar 4. Proses Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Sistem Dokumentasi

Sistem dokumentasi yang diterapkan di Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menggambarkan keselarasan antara kebijakan, sasaran mutu dan prosedur serta rekaman terdokumentasi. Sistem dokumentasi juga

dimaksudkan sebagai alat komunikasi yang efektif dan menjamin konsistensi kegiatan/proses untuk menghasilkan layanan yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan .

5.1. Komitmen Manajemen

Kepala BAUK berkomitmen untuk menerapkan sistem penjaminan mutu internal berbasis sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensinya secara berkelanjutan dengan mengacu kepada produk hukum yang berlaku dan persyaratan lainnya yang relevan.

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian bertekad:

1. Mengembangkan SMM di bidang administrasi umum dan kepegawaian dengan dukungan dari staf unit, dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasari oleh nilai dasar akhlak mulia.
2. Bersikap tanggap terhadap perubahan lingkungan eksternal organisasi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
3. Semua personil BAUK sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
4. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi manajemen, semua anggota, staf administrasi dan personil pendukung keseluruhan proses, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai.
5. Mengkaji efektifitas dan efisiensi kinerja sehingga bag Administrasi Umum dan Kepegawaian AkFar BHJ dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu AkFar BHJ.

Tinjauan Manajemen

Manajemen bag Administrasi Umum dan Kepegawaian meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik setiap 1 tahun untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan. Tinjauan ini memberi peluang untuk peningkatan, perbaikan dan perubahan kebutuhan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman dari tinjauan manajemen dipelihara dengan baik.

Bahan-bahan atau masukan yang menjadi pembahasan dalam tinjauan manajemen bag Administrasi Umum dan Kepegawaian antara lain:

1. Hasil audit, baik internal maupun eksternal.
2. Umpan balik pelanggan, meliputi hasil evaluasi tingkat kepuasan dan keluhan pelanggan.
3. Kinerja proses bisnis (capaian sasaran mutu masing-masing bagian) dan kesesuaian produk.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mengatasi hambatan).
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian).
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi SMM di bag Administrasi Umum dan Kepegawaian
7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM di bag Administrasi Umum dan Kepegawaian

Rekaman hasil dari tinjauan manajemen dicatat, didokumentasikan serta ditindaklanjuti. Sedangkan output dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumberdaya yang dibutuhkan.

PENGELOLAAN SUMBER DAYA

Penyediaan Sumber Daya

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menetapkan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara SMM dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumberdaya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan SMM, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. bag Administrasi Umum dan Kepegawaian telah membuat rencana pengembangan sumberdaya sesuai dengan visi bag Administrasi Umum dan Kepegawaian.

Sumber Daya Manusia dan Pelatihan

Setiap personil dalam bag Administrasi Umum dan Kepegawaian berperan besar terhadap mutu produk jasa layanan. Di dalam organisasi bag Administrasi Umum dan Kepegawaian, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Kepala bag Administrasi Umum dan Kepegawaian akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka bag Administrasi Umum dan Kepegawaian:

1. Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk jasa layanan terjamin.
2. Mengadakan pelatihan bagi personil baru dan pendampingan.
3. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan oleh setiap personil.
4. Memastikan keterlibatan dan kepedulian setiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
5. Pemeliharaan rekaman tentang pelatihan dan pengalaman kerja yang telah ditempuh masing-masing personil.

Sarana-Prasarana dan Lingkungan Kerja

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.

Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama dan ruang rapat. Sementara itu, prasarana yang terkait proses meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, sistem informasi, scanner, printer, faksimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, voice recorder, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil bag Administrasi Umum dan Kepegawaian bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

REALISASI LAYANAN

Perencanaan Layanan

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan

realisasi produk, bag Administrasi Umum dan Kepegawaian telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk.
- d. Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan

Desain Layanan

Dalam rangka melakukan desain produk, Kepala bag Administrasi Umum dan Kepegawaian memastikan bahwa keperluan proses perancangan telah dirumuskan, diterapkan, dipelihara untuk menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan maupun pihak yang berkepentingan lainnya. bag Administrasi Umum dan Kepegawaian merencanakan dan mengendalikan desain produk dengan menentukan:

- a. Tahap desain dan pengembangan
- b. Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk tiap tahapan desain
- c. Tanggung jawab dan wewenang dari desain.

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian mengadakan rapat dengan melibatkan bagian terkait untuk memastikan keefektifan komunikasi dan kejelasan tanggung jawab yang diemban. Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan desain, instruksi yang harus dilakukan:

- a. Menyusun jadwal pekerjaan yang berurutan atau dan paralel
- b. Mengidentifikasi ruang lingkup dan sasaran
- c. Menetapkan jangka waktu, frekuensi, dasar dari aktivitas verifikasi dan pengesahan desain
- d. Menetapkan metode pengukuran, pengujian produk serta kriteria produk yang diterima

- e. Menugaskan personel yang memiliki kualifikasi dan bertanggung jawab untuk perencanaan desain
- f. Menyiapkan sarana pendukung yang diperlukan.

Pembelian

Untuk menghasilkan produk yang bermutu dalam memenuhi kepuasan pelanggan, faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan dalam proses produksi sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan organisasi. Dalam hal pembelian atau pengadaan barang bag Administrasi Umum dan Kepegawaian mengajukan spesifikasi barang kepada tim pengadaan barang dan mengacu pada ketentuan Akademi sesuai dengan peraturan pemerintah.

Penyediaan Jasa

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. bag Administrasi Umum dan Kepegawaian mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi bag Administrasi Umum dan Kepegawaian melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik produk
- b. Menyediakan MP dan IK
- c. Menggunakan peralatan kerja yang sesuai
- d. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan
- e. Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan bag Administrasi Umum dan Kepegawaian adalah pelayanan administrasi umum, kepegawaian, sarana dan prasarana maka BAUK menggunakan kuisisioner feedback sebagai alat untuk

mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa. Untuk itu, bag Administrasi Umum dan Kepegawaian:

- a. Menentukan pemantauan dan pengukuran keberhasilan proses menjalankan tugas.
- b. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran yang dibutuhkan untuk menyediakan bukti-bukti kesesuaian produk yang ditetapkan.
- c. Membuat proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dikerjakan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.
- d. BAUK akan merekam validasi hasil pengukuran sebelumnya bila instrumen tidak memenuhi persyaratan.

Untuk memastikan validitas hasil instrumen keberhasilan proses dan produk maka instrumen:

- a. Divalidasi sesuai metoda standar
- b. Melindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, pemeliharaan, dan penyimpanan.

PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN

Pemantauan dan Pengukuran

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. bag Administrasi Umum dan Kepegawaian menetapkan agar kinerja diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

Pengukuran kinerja fokus pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran

pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan. bag Administrasi Umum dan Kepegawaian memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja biro. Pengukuran kinerja biro mencakup:

- a. Pengukuran dan evaluasi produk
- b. Kemampuan proses
- c. Kepuasan pelanggan
- d. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu
- e. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan

Dalam melakukan pengukuran, analisis dan perbaikan pihak manajemen membuat ketentuan sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi
- b. Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.
- c. Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja biro
- e. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- f. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
- g. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas
- h. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada bag Administrasi Umum dan Kepegawaian perlu dilaksanakan audit internal, sedangkan audit internal bag Administrasi Umum dan Kepegawaian menentukan parameter dan

pendampingan audit tersebut guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada bag Administrasi Umum dan Kepegawaian.

Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Kepala Bagian dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Direktur atau Pudir II.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

Analisis Data

Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif

Perbaikan dan Peningkatan Mutu

Bagian Administrasi Umum Dan Kepegawaian melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu,

sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.