 Universitas Bina Darma ISO 9001 :2008	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

VISI

*Menjadi Universitas Berstandar Internasional Berbasis Teknologi Informasi
Pada Tahun 2025*

MISI

*Menghasilkan Lulusan yang Cerdas, Professional, dan Berkarakter yang Berdaya Saing
Internasional*

1. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu


1.1. Kebijakan Mutu

Universitas Bina Darma mempunyai komitmen yang kuat untuk mengelola pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan mutu yang unggul, sehingga menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Universitas Bina Darma dikelola dengan memenuhi kebutuhan mahasiswa, orang tua dan masyarakat serta organisasi pengguna lulusan dengan mengacu pada peraturan dan undang-undang pendidikan nasional.

Universitas Bina Darma berkomitmen untuk

- Mempunyai tingkat akreditasi terbaik
- Meningkatkan indek kepuasan stakeholder
- Meningkatkan produktifitas dan mutu lulusan.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

Seluruh karyawan baik akademik maupun non akademik bersama seluruh pimpinan Universitas Bina Darma bertekad untuk selalu turut dalam penyempurnaan kinerja Universitas secara aktif dan berkelanjutan.

1.2. Sasaran Mutu

1. Akreditasi terbaik
2. Meningkatkan kepuasan stakeholder
3. Meningkatkan kualitas kelulusan setiap tahun

Sasaran mutu diatas akan dijabarkan lebih mendetail untuk setiap program studi (terlampir). Sasaran mutu pada setiap unit kerja untuk mendukung sasaran mutu akan dijabarkan secara detail dalam lampiran.

2. Budaya Mutu

Upaya pengembangannya Universitas Bina Darma harus mengacu kepada nilai-nilai sebagai berikut :

1. Iman dan Taqwa


Supaya peningkatan derajat pengetahuan serta pengembangan dan penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat meningkatkan harkat dan martabat serta kesejahteraan umat manusia, maka Iman dan Taqwa hendaklah menjadi landasan berpikir dan bertindak dari segenap unsur civitas akademik.

2. Unggul

Universitas mempunyai komitmen untuk menjadi yang terunggul dalam setiap aktivitasnya, dengan mengacu kepada standar internasional tertinggi

3. Kepeloporan

Intelektualitas dan kewirausahaan adalah modal dasar bagi upaya pembangunan nasional. Oleh karena itu, Universitas hendaknya menjadi pelopor dalam peningkatan derajat intelektual dan pengembangan kewirausahaan di Indonesia.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

4. Beretika Tinggi

Universitas mendorong ditumbuh kembangkan nilai-nilai keterbukaan, kejujuran, toleransi, keadilan, demokrasi, sikap ilmiah, penghargaan terhadap perbedaan pendapat dan tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan, serta dalam menjawab permasalahan-permasalahan sosial, moral, maupun akademik.

5. Adaptasi dan Inovasi

Lingkungan dimana Universitas berada secara terus menerus mengalami perubahan, oleh karena itu Universitas tidak hanya harus tanggap terhadap perubahan lingkungan yang terjadi melainkan pula harus peran kepemimpinan yang kreatif dalam mengeksplorasi dan mempertimbangkan kemungkinan baru.

6. Mandiri


Universitas harus dilandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan pada jiwa kepeloporan dan kewirausahaan.

7. Evaluasi Diri

Universitas berkomitmen untuk secara teratur melakukan evaluasi diri terhadap seluruh kegiatan dan proses, dan berkeyakinan bahwa evaluasi diri merupakan dasar dari tanggung jawab Universitas beserta unit-unit yang ada di dalamnya sebagai sebuah lembaga otonom. Bantuan dari pihak luar untuk membantu obyektifitas dan kredibilitas dari evaluasi tersebut dapat dilakukan bilamana diperlukan.

8. Mendidik Universitas bertekad untuk mendorong mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan dan keinginannya untuk :

- menguasai dengan baik materi kuliah dari program studi dipilihnya, sesuai dengan tingkat dan standar internasional yang dikenal ;
- memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk belajar, dan terus belajar sepanjang hayat, dari berbagai sumber dan pengalaman

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

- menyesuaikan ilmu pengetahuan yang diperolehnya dengan situasi-situasi yang baru ;
- menulis dan berbicara dengan jelas, gamblang dan logis ;
- berpikir dan bernalar logis dan kreatif ;
- mempertanyakan hasil pemikiran yang sudah diterima secara luas, dan terbuka terhadap ide-ide dan kemungkinan-kemungkinan yang baru ;
- mengembangkan pemikiran dan tanggung jawab yang dewasa hal-hal mengenai moral, sosial, realitas, dan akademik.
- mengembangkan kapasitas kepemimpinan dalam masyarakat.

9. Kerjasama dan Gotong Royong

Cita-cita Universitas harus sesuai dengan cita-cita dan aspirasi dari civitas akademik dan merupakan hasil kerjasama dari civitas akademik, yang dilakukan secara gotong-royong dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.


10. Non-diskriminasi

Universitas menjunjung tinggi ke-Bhineka Tunggal Ika-an dan memperlakukan warga negara Indonesia dan anggota civitas akademik secara adil, tidak membedakan perlakuan atas dasar agama, suku, warna kulit dan lain-lainnya.

3. Profil Universitas Bina Darma

Universitas Bina Darma yang berlokasi di Jl. A. Yani No. 3 Plaju Palembang, didirikan oleh Yayasan Bina Darma, berdasarkan surat keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 112/D/0/2002 tanggal 7 Juni 2002

Atas prakarsa Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc. dan kawan-kawan pada tanggal 28 Desember 1993 didirikan Yayasan Bina Darma dengan Akte Notaris Alia Ghani, S.H. Nomor: 95. Maksud dan tujuan didirikannya Yayasan ini antara lain untuk turut serta secara aktif membantu pemerintahan dalam melaksanakan program pembangunan nasional dalam

 ISO 9001 :2008	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

rangka mewujudkan cita-cita nasional dan turut serta membantu pemerintah dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehubungan dengan hal tersebut UBD memiliki motto “**BERMUTU**” (Bertekad Maju untuk Tetap Unggul).

Universitas Bina Darma menempati 4 lokasi gedung yang berbeda yakni gedung A, utama, C dan D. Gedung A beralamat di Jalan A. Yani No. 3 Plaju, gedung utama beralamat di Jalan A. Yani No. 12 Plaju, gedung c beralamat di Jalan A. Yani No. 13 Plaju. Dan gedung d beralamat di jalan A Yani No. 24 Plaju

Universitas Bina Darma terdiri atas :

1. *Fakultas Ilmu Komputer (Program Strata 1 dan Diploma 3)*
2. *Fakultas Ekonomi (Program Strata 1 dan Diploma 3)*
3. *Fakultas Bahasa dan Sastra (Program Strata 1)*
4. *Fakultas Teknik. (Program Strata 1)*
5. *Fakultas Psikologi. (Program Strata 1)*
6. *Fakultas Komunikasi. (Program Strata 1)*
7. *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. (Program Strata 1)*
8. *Program Pascasarjana (Program Magister)*


4. Sistem Manajemen Mutu

4.1. Persyaratan Umum

Universitas Bina Darma menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan ISO 9001 : 2008

Universitas Bina Darma menetapkan

- 4.1.1. Proses yang ada dalam sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh fakultas di lingkungan Universitas Bina Darma.
- 4.1.2. Kriteria, dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses ini efektif.
- 4.1.3. Memantau, mengukur, dan menganalisa proses ini.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

4.1.4. Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berlanjut dari proses-proses ini.

Keempat hal diatas dituangkan dalam Peta Proses Univeristas Bina Darma dan Matriks korelasi antara peta proses dengan prosedur mutu Universitas Bina Darma.

Universitas Bina Darma menyerahkan outsource proses untuk memperlancar kegiatan di Universitas Bina Darma kepada pihak lain dengan pengendalian yang diatur dalam prosedur mutu Sumber Daya Manusia dengan nomor dokumen [PM/SDM/01](#).

4.2. Persyaratan Dokumentasi

4.2.1. Umum

Universitas Bina Darma menetapkan bahwa

4.2.1.1.Kebijakan mutu dan sasaran mutu yang tercantum dalam pedoman mutu, harus memenuhi persyaratan ISO 9001 : 2008 dan merupakan pedoman untuk menyusun dokumentasi untuk aktivitas di Universitas Bina Darma

4.2.1.2.Prosedur merupakan jabaran lebih lanjut pedoman mutu, dan prosedur tersebut terdokumentasi sesuai dengan standard ISO 9001 : 2008

4.2.1.3.Instruksi kerja merupakan kerja lebih lanjut satu aktivitas yang disebutkan dalam prosedur

4.2.1.4.Universitas Bina Darma memelihara dokumen dan rekaman sesuai dengan standar ISO 9001 : 2008

4.2.2. Pedoman Mutu

Universitas Bina Darma menetapkan dan memelihara pedoman mutu yang mencakup

4.2.2.1.Lingkup manajemen mutu untuk manajemen perguruan tinggi dengan mengaplikasikan semua elemen/klausul dari standar ISO 9001 : 2008.

4.2.2.2.Semua prosedur terdokumentasi yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu diuraikan pada Peta Proses Universitas Bina Darma.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

4.2.2.3. Uraian dari interaksi antara proses-proses sistem manajemen mutu dengan standar ISO 9001 : 2008 dapat dilihat pada peta proses dan matriks korelasi antara peta proses dengan prosedur mutu Universitas Bina Darma.

4.2.3. Pengendalian Dokumen

Universitas Bina Darma menetapkan prosedur terdokumentasi untuk mengendalikan dokumen dalam hal : pengesahan dokumen sebelum diterbitkan, pemeriksaan, perbaikan, pengesahan ulang dokumen, memastikan perubahan dan revisi terkini dokumen dapat diidentifikasi, dan memastikan dokumen terakhir tersedia ditempat penggunaan. Pengendalian dokumen secara detail dapat diuraikan dalam Prosedur Pengendalian Dokumen dengan nomor dokumen [PM/MRT/01](#).

4.2.4. Pengendalian Rekaman

Universitas Bina Darma menetapkan dan memelihara rekaman-rekaman sebagai bukti kesesuaian pada persyaratan dan operasi efektif dari sistem manajemen mutu di Universitas Bina Darma, dengan memastikan

4.2.4.1. Rekaman harus tetap mudah dapat dibaca.

4.2.4.2. Rekaman siap ditunjukkan dan mudah diambil.

4.2.4.3. Pengendalian Rekaman diatur dalam prosedur pengendalian rekaman dengan nomor dokumen [PM/MRT/02](#) untuk menetapkan kendali pada saat identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pembuangan rekaman.

5. Tanggung Jawab Manajemen

5.1. Ikrar Pelibatan Manajemen

Rektor Universitas Bina Darma membuktikan komitmennya terhadap pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu di Universitas Bina Darma dan secara terus menerus memperbaiki efektivitasnya dengan cara :

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

- 5.1.1. Mengkomunikasikan kepada segenap anggota organisasi akan pentingnya memenuhi persyaratan mahasiswa, orang tua, masyarakat, pemakai, pemerintah serta undang-undang dan peraturan.
- 5.1.2. Menetapkan kebijakan mutu
- 5.1.3. Memastikan bahwa sasaran mutu ditetapkan.
- 5.1.4. Melakukan tinjauan manajemen.
- 5.1.5. Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan, dalam peningkatan sistem manajemen mutu dengan cara memeriksa dan menyetujui daftar prasarana dan daftar sumber daya manusia.

5.2. Fokus Pada Pelanggan


Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa persyaratan mahasiswa, masyarakat, pemerintah, dan pemakai ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, masyarakat, pemerintah, dan pengguna lulusan. Secara detail diuraikan pada prosedur kepuasan pelanggan dengan nomor dokumen [PM/MGT/02](#)

5.3. Kebijakan Mutu

Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa kebijakan mutu

- 5.3.1. Sesuai dengan tujuan Universitas Bina Darma.
- 5.3.2. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu di Universitas Bina Darma.
- 5.3.3. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu.
- 5.3.4. Dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh unit di Universitas Bina Darma.
- 5.3.5. Ditinjau untuk kelangsungan kecocokannya.

Kebijakan Mutu dapat dilihat pada Manual Mutu halaman 1

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Mutu

Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa sasaran mutu diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan. Sasaran mutu dapat diukur dan konsisten dengan kebijakan mutu dan perbaikan terus menerus. Sasaran mutu dapat dilihat pada Manual Mutu Halaman 2

5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa

5.4.2.1. Proses-proses dalam sistem manajemen mutu dan sasaran mutu memenuhi pasal 4.1.

5.4.2.2. Keterpaduan sistem manajemen mutu dipelihara, dan perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Dapat dilihat pada lampiran Perencanaan Sistem Manajemen Mutu Universitas Bina Darma.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang

Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasi di seluruh unit Universitas Bina Darma, diatur dalam uraian wewenang dan tanggung jawab pejabat struktural.


5.5.2. Wakil Manajemen

Rektor Universitas Bina Darma menunjuk seorang anggota manajemen untuk

5.5.2.1. Menjamin bahwa proses-proses sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.

5.5.2.2. Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu kepada rektor Universitas Bina Darma serta keperluan untuk perbaikan.

5.5.2.3. Mempromosikan kesadaran akan pentingnya memenuhi persyaratan mahasiswa, masyarakat, pemakai, dan pemerintah di seluruh unit Universitas Bina Darma

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

5.5.3. Komunikasi Internal

Rektor Universitas Bina Darma memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang ditetapkan dikomunikasikan di seluruh unit Universitas Bina Darma. Komunikasi internal dapat berupa rapat koordinasi, *banner*, *Intranet*, papan pengumuman dan surat edaran.

5.6. Tinjauan Manajemen

5.6.1. Umum

Rektor Universitas Bina Darma harus meninjau sistem manajemen mutu di Universitas Bina Darma pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, dan keefektifitasannya. Tinjauan ini mencakup pemeriksaan kemungkinan untuk perbaikan dan kebutuhan akan perubahan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Tinjauan ini diatur dalam prosedur mutu Tinjauan Manajemen dengan nomor dokumen [PM/MGT/06](#).

5.6.2. Masukan Tinjauan


Masukan untuk tinjauan sistem manajemen mutu mencakup informasi tentang

- 5.6.2.1. Hasil audit mutu internal yang terakhir
- 5.6.2.2. Umpan balik dari mahasiswa, orang tua, dan pengguna lulusan.
- 5.6.2.3. Kinerja dari proses-proses yang ditetapkan dan kesesuaian hasil lulusan.
- 5.6.2.4. Status tindakan koreksi dan pencegahan.
- 5.6.2.5. Tindak lanjut tinjauan sistem manajemen mutu yang lalu
- 5.6.2.6. Perubahan-perubahan terencana yang dapat berakibat pada sistem manajemen mutu.
- 5.6.2.7. Saran-saran untuk perbaikan.

5.6.3. Keluaran Tinjauan

Keluaran tinjauan sistem manajemen mutu mencakup keputusan dan langkah untuk :

- 5.6.3.1. Perbaikan dan efektivitas sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya.
- 5.6.3.2. Perbaikan kualitas mahasiswa sesuai dengan permintaan pasar.
- 5.6.3.3. Penyediaan sumber daya yang diperlukan.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

6. Pengelolaan Sumber Daya

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Universitas Bina Darma menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan

- 6.1.1. Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu tersebut.
- 6.1.2. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memenuhi persyaratan mahasiswa, masyarakat, pemakai dan pemerintah.


6.2. Sumber Daya Manusia

6.2.1. Umum

Dosen dan karyawan di Universitas Bina Darma mempunyai dasar pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang sesuai dengan bidang yang di kelolanya. Diatur di dalam prosedur mutu Sumber Daya Manusia dengan nomor dokumen [PM/SDM/01](#).

6.2.2. Kemampuan, Kesadaran, dan Pelatihan Universitas Bina Darma

- 6.2.2.1. Menetapkan pendidikan dosen Universitas Bina Darma adalah lulusan S1, S2 dan S3 dari Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta baik dalam negeri maupun luar negeri, dengan bidang kemampuan sesuai dengan yang dibutuhkan. Karyawan Universitas Bina Darma adalah lulusan SMA, DIII dan S1 yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan.
- 6.2.2.2. Menyediakan pelatihan bagi dosen dan karyawan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan.
- 6.2.2.3. Melakukan evaluasi efektivitas pelatihan yang dilaksanakan.
- 6.2.2.4. Memastikan bahwa dosen dan karyawan yang dilatih menyadari relevansi dan pentingnya pelatihan tersebut bagi pencapaian sasaran mutu.
- 6.2.2.5. Memelihara dokumen dan rekaman tentang data pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman dosen dan karyawan.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

6.3. Prasarana

Universitas Bina Darma menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu, termasuk

- 6.3.1. Penyediaan gedung, ruang kerja, dan kelengkapan yang terkait.
- 6.3.2. Peralatan, baik perangkat lunak maupun perangkat keras.
- 6.3.3. Pelayanan-pelayanan pendukung seperti komunikasi. Diatur dalam prosedur mutu Pengolahan Sarana dan Prasarana dengan nomor dokumen [PM/PPS/01](#).

6.4. Lingkungan Kerja

Universitas Bina Darma menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk menunjang berjalannya sistem Manajemen Mutu seperti : kebersihan, penerangan, ventilasi dan suhu ruangan.

7. Realisasi Penyelenggaraan Pendidikan


7.1. Perencanaan Realisasi Penyelenggaraan Pendidikan

Universitas Bina Darma merencanakan dan mengembangkan proses pendidikan dengan :

- 7.1.1. Menetapkan kurikulum yang sesuai, *silabus dan SAP*.
- 7.1.2. Menyediakan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar serta menyediakan dosen dan karyawan yang sesuai dengan bidang ilmunya masing-masing untuk meningkatkan mutu proses belajar mengajar dan mutu pelayanan.
- 7.1.3. Melakukan verifikasi, pengujian kepada mahasiswa dengan kriteria keberterimaan.
- 7.1.4. Dokumen dan rekaman yang berkenaan dengan hal diatas di pelihara dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan.

7.2. Proses Yang Berkaitan dengan Mahasiswa

- 7.2.1. Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan dengan Mahasiswa

 ISO 9001 :2008	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

Universitas Bina Darma meninjau persyaratan yang berkaitan dengan mahasiswa dengan menentukan persyaratan yang harus dipenuhi mahasiswa untuk mendaftar di Universitas Bina Darma, dan hal ini secara detail dituangkan dalam prosedur mutu penerimaan mahasiswa baru dengan nomor dokumen [PM/PMB/01](#).

7.2.2. Pengkajian Persyaratan yang Berhubungan dengan Pelanggan

Universitas Bina Darma meninjau persyaratan yang berkaitan dengan mahasiswa dengan melakukan test penerimaan mahasiswa, *serta memastikan kapasitas sumber daya mencukupi jumlah mahasiswa* dan hal ini secara detail dituangkan dalam prosedur mutu penerimaan mahasiswa baru dengan nomor dokumen [PM/PMB/01](#).

7.2.3. Komunikasi dengan Pelanggan


Universitas Bina Darma menetapkan dan menerapkan komunikasi dengan masyarakat dan calon mahasiswa dengan menyebarkan brosur, memasang spanduk, memasang iklan di radio, TV dan memberikan penjelasan yang kepada calon mahasiswa yang datang ke Universitas Bina Darma, hak dan kewajiban mahasiswa, keluhan-keluhan mahasiswa / orangtua mahasiswa.

7.3. Perancangan dan Pengembangan

Sampai saat ini Universitas Bina Darma belum menerapkan perancangan dan pengembangan *dengan contoh membuka program studi baru dan pada saat pengembangan program studi baru akan menerapkan langkah-langkahnya sebagai berikut:*

7.3.1. Perencanaan

Universitas Bina Darma menetapkan tahapan, melakukan tinjauan, verifikasi, dan validasi yang sesuai bagi tiap tahapan, serta menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk perancangan dan pengembangan kurikulum.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

7.3.2. Masukan Rancangan dan Pengembangan

Universitas Bina Darma menetapkan kurikulum yang memenuhi syarat regulasi, perundangan dan kebijakan yang berlaku, serta sesuai dengan informasi dari perancangan sebelumnya yang mirip.

7.3.3. Keluaran Rancangan dan Pengembangan

Universitas Bina Darma menetapkan bahwa kurikulum yang digunakan memenuhi persyaratan masukan perancangan dan pengembangan.

7.3.4. Tinjauan Rancangan dan Pengembangan

Universitas Bina Darma melakukan tinjauan sistematis pada perancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan pengaturan yang direncanakan pada


7.3.5. Verifikasi

Universitas Bina Darma melakukan verifikasi yang sesuai dengan pengaturan yang direncanakan pada 7.3.1. untuk memastikan bahwa keluaran perancangan dan pengembangan kurikulum telah memenuhi persyaratan masukan perancangan dan pengembangan kurikulum. Rekaman dan dokumen hasil verifikasi dan tindakan apapun yang diperlukan dipelihara sesuai dengan prosedur.

7.3.6. Validasi

Universitas Bina Darma melakukan validasi yang sesuai dengan pengaturan yang direncanakan pada 7.3.1. untuk memastikan bahwa mahasiswa mampu melakukan penerapan dari perancangan dan pengembangan kurikulum. Rekaman dan dokumen hasil validasi dan tindakan apapun yang diperlukan dipelihara sesuai dengan prosedur.

7.3.7. Pengendalian Perubahan

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

Universitas Bina Darma mengendalikan perubahan perancangan dan pengembangan kurikulum. Tinjauan perubahan perancangan dan pengembangan kurikulum mencakup penilaian pengaruh perubahan kualitas mahasiswa. Dokumen dan rekaman perubahan perancangan dan pengembangan kurikulum dipelihara berdasarkan prosedur.

7.4. Pembelian

Universitas Bina Darma melakukan pembelian peralatan penunjang baik peralatan lab, text book, peralatan-peralatan lain. Diatur dalam Prosedur Mutu Pembelian dengan nomor dokumen [PM/PBL/01](#).

7.5. Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.1. Pengendalian

Universitas Bina Darma merencanakan dan melaksanakan administrasi dan registrasi, perkuliahan, penulisan tugas akhir, pelaksanaan praktek kerja lapangan, pelaksanaan administrasi wisuda, pelaksanaan wisuda, pengelolaan sarana dan prasarana, dan pengelolaan organisasi mahasiswa dalam prosedur yang terkendali. Prosedur yang terkendali tersebut meliputi :

7.5.1.1. Tersedianya informasi.


7.5.1.2. Tersedianya instruksi kerja.

7.5.1.3. Pemakaian peralatan yang sesuai.

7.5.1.4. Penerapan pemantauan dan pengukuran.

7.5.2. Validasi Proses

Universitas Bina Darma melakukan validasi terhadap proses-proses pelaksanaan verifikasi dan validasi untuk; validasi desain dan pengembangan kurikulum, kualifikasi dosen, penentuan dosen penguji untuk Tugas Akhir/Skripsi/Tesis.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

7.5.3. Identifikasi dan mampu telusur

Universitas Bina Darma melakukan identifikasi status mahasiswa dan status mata kuliah yang dituangkan secara rinci dalam Prosedur Mutu Registrasi dan Keuangan dengan nomor dokumen [PM/KRG/01](#).

7.5.4. Kepemilikan Mahasiswa

Universitas Bina Darma menandai, memverifikasi, melindungi dan menjaga kepemilikan mahasiswa yang diatur dalam Prosedur Mutu Perlindungan Mahasiswa dengan nomor dokumen [PM/MGT/03](#)

7.5.5. Perlindungan Mahasiswa

Universitas Bina Darma melindungi mahasiswa selama proses internal sampai dengan wisuda. Perlindungan mencakup identifikasi, penanganan, selama proses belajar mengajar. Diatur dalam Prosedur Mutu Perlindungan Mahasiswa dengan nomor dokumen PM/MGT/03.

7.6. Pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran

Universitas Bina Darma menetapkan pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran untuk memastikan bahwa satuan pengajaran yang dipakai untuk mengukur hasil pengajaran, soal ujian saringan masuk serta soal quis, mid, dan ujian akhir semester sesuai dengan standar yang berlaku. Pengendalian diatur dalam prosedur mutu terkait.

8.0. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan


8.1. Umum

Universitas Bina Darma harus merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan perbaikan yang diperlukan untuk

8.1.1. Memantau kualitas lulusan Universitas Bina Darma

8.1.2. Memastikan kesesuaian lulusan dengan sistem manajemen mutu

8.1.3. Proses perbaikan yang berkelanjutan dari sistem manajemen mutu yang ditetapkan.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa, dan perbaikan diatur pada prosedur-prosedur terkait.

8.2. Pemantauan dan pengukuran

8.2.1. Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu, universitas bina darma menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa, orang tua untuk mengetahui Universitas Bina Darma telah memenuhi persyaratan pelanggan. Metode untuk memperoleh dan memakai kuisisioner ditetapkan pada prosedur mutu Kepuasan Pelanggan dengan nomor dokumen [PM/MGT/02](#).


8.2.2. Audit Internal

Universitas Bina Darma melakukan audit internal pada selang waktu yang ditentukan untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu memenuhi standar internasional dengan perencanaan program audit, penentuan status audit, kriteria, lingkup, dan metode audit.

Tanggung jawab dan persyaratan perencanaan, pelaksanaan audit dan pelaporan hasil serta pemeriksaan rekaman ditetapkan pada prosedur mutu audit mutu internal dengan nomor dokumen [PM/MRT/03](#). kegiatan tindaklanjut mencakup verifikasi yang dilakukan dan pelaporan hasil verifikasi.

8.2.3. Pemantauan dan pengukuran proses

Universitas Bina Darma menerapkan metode pemantauan pada proses belajar mengajar dari mahasiswa masuk sampai mahasiswa lulus, demikian juga pemantauan terhadap sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar dengan mengacu kepada peraturan yang berlaku. Apabila ditemukan ketidaksesuaian pada proses belajar mengajar akan dilakukan tindakan perbaikan untuk menjamin bahwa persyaratan belajar mengajar dipenuhi diatur dalam prosedur mutu pemantauan proses dan produk dengan nomor dokumen [PM/MGT/05](#).

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

8.2.4. Pemantauan dan pengukuran produk

Universitas Bina Darma memantau dan mengukur kelulusan mahasiswa sesuai dengan persyaratan yang berlaku, antara lain lulus ujian komprehensif, sks yang ditempuh telah memenuhi syarat dan sebagainya berdasarkan kurikulum yang ada. Bukti kelulusan seperti hasil ujian semester, Tugas akhir, hasil komprehensif harus dipelihara dan mengindikasikan orang yang berotorisasi memberikan kelulusan tersebut diatur dalam Prosedur Mutu pemantauan proses dan produk dengan nomor dokumen [PM/MGT/05](#).

Universitas Bina Darma menjamin lulusan yang dihasilkan telah lulus dari ujian atau persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

8.3. Pengendalian produk yang tidak sesuai

Universitas Bina Darma memastikan bahwa apabila ditemukan ketidaksesuaian pada proses belajar mengajar, mahasiswa (tidak lulus ujian), hasil penelitian dan pengabdian masyarakat maka dilakukan pengendalian terhadap ketidaksesuaian tersebut, menetapkan tanggung jawab dan wewenang terkait untuk melakukan tindakan lebih lanjut. Diatur dalam prosedur mutu Pengendalian Produk Tidak Sesuai dengan nomor dokumen [PM/MRT/06](#).

8.4. Analisis Data

Universitas Bina Darma melakukan analisa data terhadap metode yang digunakan dengan statistik sederhana.

8.4.1. Tingkat kepuasan mahasiswa, lulusan dan orang tua.

8.4.2. Tingkat kepuasan pengguna alumni.


8.4.3. Proses belajar mengajar

8.4.4. Tingkat kelulusan per mata kuliah

8.4.5. Kesesuaian SAP

8.4.6. Perkembangan jumlah mahasiswa.

Di atur dalam prosedur mutu Analisa Data dengan nomor dokumen [PM/MGT/04](#)

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan berkelanjutan

Universitas Bina Darma harus terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui pemakaian kebijakan mutu, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi, tindakan pencegahan, dan tinjauan manajemen.

8.5.2. Tindakan koreksi

Universitas Bina Darma harus melakukan tindakan atas ketidaksesuaian yang terjadi pada proses belajar mengajar, hasil penelitian, dan hasil pengabdian masyarakat dengan menentukan penyebabnya, menentukan tindakan yang diperlukan serta meninjau keefektifitasan dari tindakan yang dilakukan. Diatur dalam prosedur mutu tindakan perbaikan dengan nomor dokumen [PM/MRT/04](#).

8.5.3. Tindakan pencegahan

Universitas Bina Darma harus melakukan pencegahan atas potensi ketidaksesuaian yang terjadi pada proses belajar mengajar, hasil penelitian, dan hasil pengabdian masyarakat dengan menentukan penyebabnya, menentukan tindakan yang diperlukan serta meninjau keefektifitasan dari tindakan yang dilakukan. Diatur dalam prosedur mutu tindakan pencegahan dengan nomor dokumen [PM/MRT/05](#).

Palembang, 1 Februari 2012
Universitas Bina Darma



Rektor

Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc.

	MANUAL MUTU UNIVERSITAS BINA DARMA	Nomor Dok : MM/UBD
		Nomor Revisi : 05
		Tgl. Berlaku : 1 Februari 2012

LAMPIRAN I	Struktur Organisasi Universitas Bina Darma
LAMPIRAN II	Peta Proses Universitas Bina Darma
LAMPIRAN III	Matriks Korelasi Antara Peta Proses dengan Prosedur Mutu UBD
LAMPIRAN IV	Uraian Wewenang dan Tanggung Jawab Pejabat Struktural
LAMPIRAN V	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu UBD Tahun 2003
LAMPIRAN VI	Uraian Wewenang dan Tanggung Jawab Wakil Manajemen Mutu
LAMPIRAM VII	Daftar Istilah