

MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)



**GUGUS JAMINAN MUTU
PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG
2013**

MANUAL MUTU (QUALITY MANUAL)

Gugus Jaminan Mutu
Program Pendidikan Vokasi
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen : 00009 01000
Revisi : -
Tanggal : 14 – 02 - 2013
Diajukan oleh : Sekretaris GJM

Ttd

Layta Dinira, S.S.i, M.Si

Disetujui oleh : Ketua Gugus Jaminan Mutu

Dr. Kariyoto, SE, MM, Ak.

KATA PENGANTAR

Visi Program Pendidikan Vokasi sejalan dengan visi Universitas Brawijaya yaitu menjadi lembaga pendidikan kelas dunia (World Class University/WCU). Untuk mewujudkan visi tersebut dan sesuai dengan ketentuan sistem penjaminan mutu internal Universitas Brawijaya (UB), Program Pendidikan Vokasi membentuk Gugus Jaminan Mutu (GJM). Untuk mengimplementasikan visi dan misi tersebut GJM membuat manual mutu. Hal ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang terarah sesuai harapan *stakeholder* internal maupun eksternal.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berupa manual mutu ini, diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan dan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan.

Malang, 17 Februari 2013
Ketua Program Pendidikan Vokasi

Ttd


Prof. Dr. Ir. Moh. Munir,MS
NIP. 195405201981031002

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Sistem Jaminian Mutu Program Pendidikan Vokasi UB merupakan bagian dari Sistem Jaminan Mutu UB. Dengan diperolehnya ISO 9001:2008 oleh Pusat Jaminan Mutu UB maka Manual Mutu ini dimaksudkan untuk mendukung implementasi standar ISO tersebut. Manual Mutu (Quality Manual) ini mendeskripsikan sistem mutu di Gugus Jaminan Mutu (GJM) Program Pendidikan Vokasi UB. Pedoman ini menggambarkan bagaimana Program Pendidikan Vokasi sebagai institusi penyedia jasa mampu memenuhi tuntutan pelanggannya.

Isi dari Manual Mutu ini merupakan prosedur yang didokumentasikan sesuai acuan yang diterapkan oleh PJM. Sistem Mutu menuntut adanya pedoman yang wajib dipenuhi bagi terselenggaranya sistem mutu yang baik. Taingginya dinamika masyarakat, terutama stakeholders utama Program Pendidikan Vokasi, menuntut GJM Program Pendidikan Vokasi untuk selalu memperbarui Manual Mutunya. Pedoman ini disusun untuk keperluan internal GJM Program Pendidikan Vokasi UB, karena itu pihak lain tidak diperkenankan menyalin sebagian atau seluruhnya untuk keperluan apapun.

Ketua GJM



Dr. Kariyoto, SE, MM, Ak
NIP 196403091990031002

KEBIJAKAN MUTU GJM PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI

Program Pendidikan Vokasi sebagai bagian dari Universitas Brawijaya mendukung sepenuhnya kebijakan UB untuk menjadi *entrepreneurial university* bertaraf internasional. Gugus Jaminan Mutu (GJM) sebagai perangkat penjaminan mutu akademik Program Pendidikan Vokasi bertekad mewujudkan adanya peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Sasaran umum mutu GJM Program Pendidikan Vokasi UB adalah:

- a. Mempertahankan semua aspek mutu pada setiap proses dan kegiatan
 - b. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik.
- untuk mewujudkan sasaran di atas GJM Program Pendidikan Vokasi berupaya:
- a. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi di bidang terapan dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
 - b. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
 - c. Manajemen, semua anggota GJM Program Pendidikan Vokasi sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan Jurusan.
 - d. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi semua anggota, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
 - e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga GJM Program Pendidikan Vokasi dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Pendidikan Vokasi.

Malang, 17 Februari 2013
Ketua GJM,

Dr. Kariyoto, SE, MM, Ak
NIP196403091990031002

A. Ruang Lingkup dan Kebijakan

1. Ruang Lingkup

Manual Mutu ini mendokumentasikan sistem mutu GJM Program Pendidikan Vokasi untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk dan layanan secara konsisten sesuai dengan tuntutan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Manual Mutu ini menjelaskan lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama GJM Program Pendidikan Vokasi yaitu sebagai Gugus fungsional dengan peran: 1) mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), 2) meningkatkan mutu usulan akreditasi program studi/institusi melalui pendampingan. Selain itu, juga memberikan pelayanan eksternal serta membangun *reward and early warning system* yang terkait dengan penjaminan mutu.

Manual Mutu ini mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi serta lingkup sistem manajemen mutu. Manual Mutu ini juga menyediakan panduan bagi pengembangan sistem secara keseluruhan. Sementara itu, batasan terminologi yang digunakan dalam Manual Mutu ini dijelaskan di Bagian 2.

2. Kebijakan Umum

a. VISI

GJM Program Pendidikan Vokasi memiliki visi: Membudayakan Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Pendidikan Vokasi UB menuju jurusan yang berkualitas dan dikenal baik secara nasional maupun internasional.

b. MISI

- 1 Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem penjaminan mutu akademik Program Pendidikan Vokasi secara berkelanjutan.
- 2 Menjadikan Program Pendidikan Vokasi sebagai standar acuan lembaga sejenis yang lain .

c. Mandat GJM Program Pendidikan Vokasi digambarkan dalam business process (Gambar 1):

1. Mengembangkan SPMI Program Pendidikan Vokasi
2. Mengembangkan Sistem Audit Internal Mutu (AIM)
3. Mengembangkan Sistem Standarisasi Kualifikasi Akreditasi PS di Pendidikan Vokasi
4. Meningkatkan Kompetensi dan Kualifikasi SDM berkelanjutan
5. Mengembangkan hasil AIM sebagai reward and early warning system
6. Mengembangkan Profil GJM PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI dan memberikan Layanan Masyarakat.

B. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan

Pelanggan dalam proses bisnis Program Studi adalah seluruh pihak yang dapat dikategorikan sebagai *stakeholders*. Pelanggan utama adalah Mahasiswa dan Dosen sebagai masukan dalam sebuah proses. Dengan demikian untuk memenuhi persyaratan kualitas output dari proses bisnis perlu diadakan seleksi masukan material dalam hal ini Mahasiswa dan Dosen. Pelanggan pendukung adalah seluruh staff administrasi dan kependidikan yang bertugas untuk penyediaan informasi akademik dan umum.

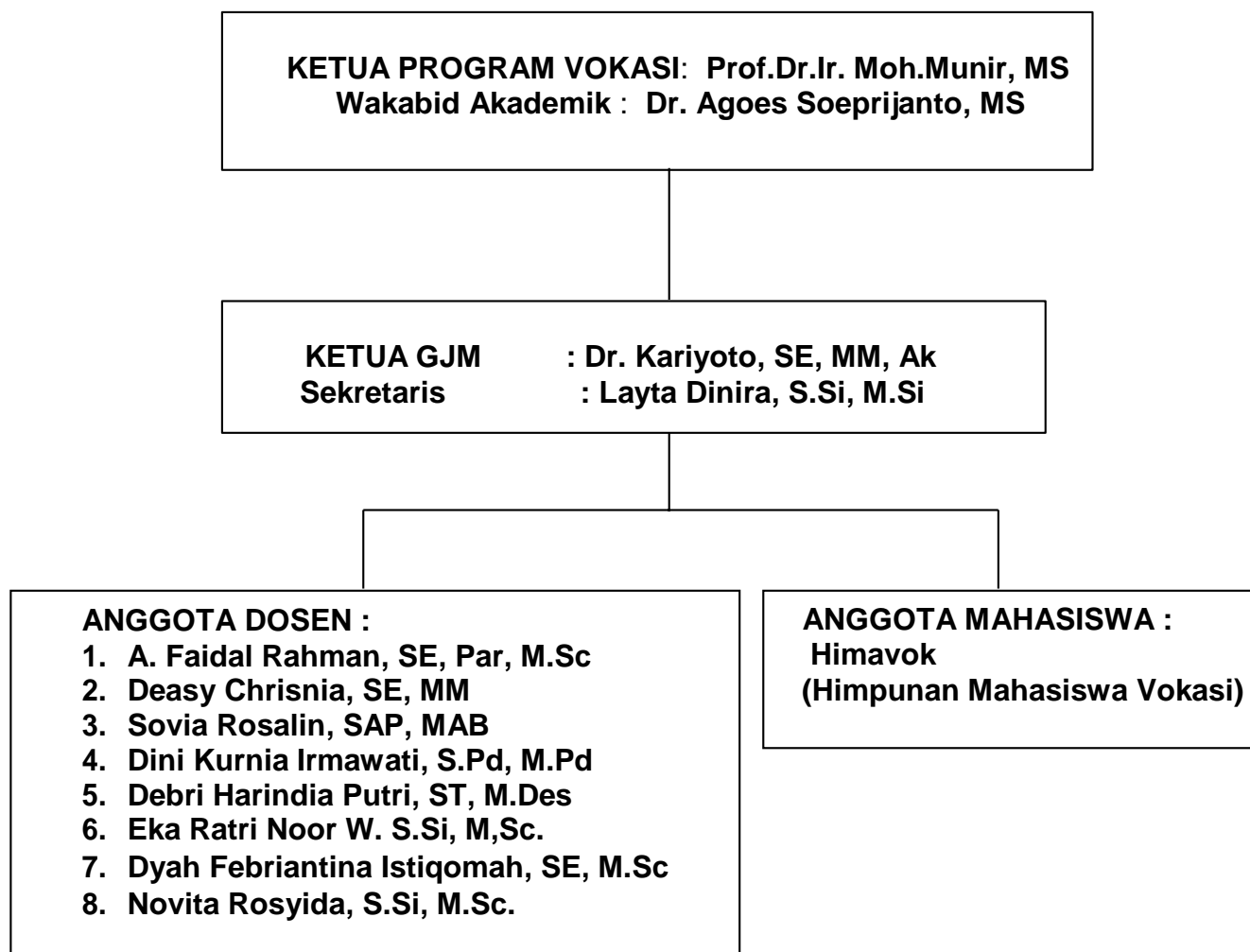
Pengguna lulusan sebagai pelanggan eksternal memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas proses bisnis sehingga output (lulusan) memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan. Kemudian untuk mencapai tujuan proses bisnis tersebut diperlukan keberadaan sarana dan prasarana fisik yang sesuai dengan teknologi kekinian dan juga diperlukan sebuah sistem penjaminan mutu.

D. Struktur Organisasi dan Tupoksi

Struktur Organisasi dan Pengelolaan GJM Program Pendidikan Vokasi. Organisasi GJM Program Pendidikan Vokasi dipimpin oleh ketua, sekretaris dibantu tujuh orang anggota dosen.

Gambar 2.

Struktur dan organisasi pengelolaan GJM Program Pendidikan Vokasi



Uraian Tugas

Job Description Gugus Jaminan Mutu Program Pendidikan Vokasi

1. Ketua Program Vokasi

- a. Menentukan macam kebutuhan dokumen SPM (Sistem Penjamin Mutu) Program
- b. Memberikan arahan tentang mekanisme alir dokumen
- c. Melakukan review terhadap dokumen SPM yang dihasilkan oleh GJM
- d. Melakukan sosialisasi dan implementasi SPM tingkat Keahlian
- e. Bertanggung jawab terhadap kepatuhan implementasi SPM Keahlian.

2. Ketua/Sekretaris GJM

- a. Merumuskan perencanaan dan kebijakan tentang GJM
- b. Merumuskan staffing (pembagian tugas dari setiap anggota GJM)
- c. Mengkoordinasi pembagian tugas-tugas kepada setiap anggota GJM
- d. Mengendalikan dan menjaga efektifitas organisasi GJM
- e. Bertanggung jawab validitas terhadap dokumen GJM

3. Anggota GJM Dari Dosen

- a. Merancang dan membuat dokumen Manual Prosedur (MP) dan Instruksi Kerja (IK) sesuai dengan kebutuhan bidang keahlian
- b. Membuat kompetensi lulusan
- c. Melakukan pengawasan terhadap efektifitas implementasi SPM keahlian

4. Anggota Mahasiswa

- a. Memberikan masukan tentang keadaan nyata layanan administrasi akademik kepada GJM
- b. Mengawasi implementasi SPM keahlian di tingkat Prodi
- c. Memberikan umpan balik untuk perbaikan dokumen SPM dan implementasinya

E. Kebijakan Mutu:

1. Mengikuti dan mematuhi semua undang – undang yang berlaku
2. Menjalankan konsep peningkatan secara berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu
3. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja GJM Program Pendidikan Vokas i kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
4. Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak pada perbaikan mutu.
5. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu.

F. Tindakan strategik untuk mendukung kebijakan mutu:

- a. Konsisten terhadap visi organisasi
- b. Membuat sasaran mutu dipahami oleh setiap elemen organisasi
- c. Ketua GJM harus memiliki komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan mutu
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada seluruh elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Ketua Program pendidikan Vokasi.

G. Strategi Sistem dan Prosedur

Dalam hal sistem dan prosedur perlu dikemukakan strategi pengembangannya, meliputi :

1. Menekankan bahwa tidak ada kualitas tanpa data
2. Merancang sistem manajemen data dan informasi kualitas
3. Melakukan analisis data dan informasi kualitas
4. Melakukan analisis komparasi dan patok duga (*benchmark*)

H. Strategi Kepemimpinan

Sudah bukan rahasia lagi, untuk menjalankan strategi, sistem dan prosedur suatu organisasi sehingga organisasi menjadi berkualitas, peran pemimpin sangat penting. Berkaitan dengan kualitas ini, pemimpin dalam hal ini mempunyai berbagai peran, yang meliputi :

1. Kualitas adalah masalah budaya dimana pemimpinlah yang paling bertanggung jawab atas pengembangan budaya kualitas.
2. Pemimpin sebagai pembangun budaya hendaknya memperhatikan:
 - a. Kualitas interaksi
 - b. Strategi komunikasi
 - c. *Purposing*
 - d. *Pay attention to little thing*
3. Budaya kualitas tidak bisa dibeli, melainkan harus dibiasakan dan diharmonisasikan dan dikembangkan berdasar budaya yang telah ada, berdasar praktek-praktek yang baik yang telah ada dalam suatu organisasi.
4. Kualitas itu telah ada pada setiap institusi pendidikan, *TQM* mengembangkannya menjadi perbaikan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*)
5. *TQM* menuntut ketekunan dan kesabaran, bukan sesuatu yang dapat diperkenalkan dalam
6. semalam.

I. Strategi Membangun Komitmen Dosen

Untuk menjamin kualitas organisasi di lembaga pendidikan tinggi Program Vokasi UB, perlu dilakukan langkah-langkah kongkrit seperti berikut ini :

1. Melibatkan dosen dalam aktivitas penyelesaian masalah
2. Menanyakan kepada dosen bagaimana mereka berfikir tentang sesuatu, bagaimana proyek akan ditangani
3. Melakukan *sharing* informasi sebanyak-banyaknya untuk menggugah komitmen mereka
4. Menanyakan kepada mereka sistem dan prosedur yang mana, yang menjadikan mereka tidak dapat memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa
5. Mengingatkan bahwa upaya untuk memperbaiki kinerja dosen, tidak cocok menggunakan pendekatan *top-down*
6. Mengalihkan tanggung jawab atas pengembangan dan pengendalian profesionalisme kepada dosen dan staff

7. Menerapkan komunikasi yang sistimatis dan terus menerus dikalangan dosen dan semua yang terlibat di Gugus.
8. Mengembangkan keahlian dalam menyelesaikan konflik, *problem solving*, negosiasi.
9. Menjadi penolong tanpa harus memiliki jawaban atas semua permasalahan.
10. Memberikan pencerahan tentang konsep kualitas dan topik-topik seperti *team building, customer service, communication* dan *leadership*
11. Menjadi model (*reference*), sediakan waktu untuk mendengar dosen dan pelanggan
12. Berupaya sebagai *coach* dan mengurangi sebagai bos.
13. Memberikan otonomi dan keleluasaan mengambil resiko, tapi tetap berlaku *fair*
14. Menciptakan keseimbangan antara kualitas eksternal (mahasiswa, orang tua, pemerintah, masyarakat) dengan kualitas internal (dosen, staff dan lainnya)

J. Rencana Program Kerja

Rencana Strategis (Renstra) GJM Program Pendidikan Vokasi 2014-2019 merupakan wujud komitmen pada Tupoksi dan keberlanjutan dari kegiatan tahunan GJM Program Pendidikan Vokasi 2009-2013. Rencana Strategis GJM Program Pendidikan Vokasi empat tahun ke depan (2014-2019), secara garis besar meliputi program:

- a. Fungsionalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh unit kerja
- b. Penguatan peran SPMI unit-unit kerja melalui Program Vokasi.
- c. Pengembangan sistem akreditasi di program studi

1. Program Kerja

Berdasarkan Renstra GJM Program Pendidikan Vokasi (2014-2019), maka kegiatan yang disusun untuk masing-masing program adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsionalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh unit kerja

- a. Penerapan SPMI di unit kerja pelaksana akademik (2014-2019)
 - b. Penerapan SPMI di unit kerja penunjang pelaksana akademik (2014-2019)
 - c. Penerapan sistem audit internal mutu (AIM) pada setiap unit kerja berbasis web secara bertahap (2014-2019)
 - d. Penanganan keluhan pelanggan (2014-2015)
 - e. Integrasi sistem AIM dalam kegiatan SPI (2015)
- 2) Penguatan peran SPMI unit-unit kerja melalui Administrasi Program
 - a. Penyusunan dan penerapan sistem penghargaan untuk unit kerja akademik (2014-2019)
 - b. Penyusunan dan penerapan sistem penghargaan untuk unit kerja penunjang pelaksana akademik (2014-2019)
 - 3) Pengembangan sistem akreditasi di program studi
 - a. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi D-III (2014-2019)
 - b. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi D-IV (2009-2011)

2. Sumber daya

GJM Program Pendidikan Vokas menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. GJM Program Pendidikan Vokasi telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi GJM Program Pendidikan Vokasi.

Setiap personel yang terlibat dalam GJM Program Pendidikan Vokasi sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi GJM Program Pendidikan Vokasi, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua GJM Program Pendidikan Vokasi 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 GJM

Program Pendidikan Vokasi:

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja
- f. Mutu bagi produk.
- g. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

7

3. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

GJM Program Pendidikan Vokasi 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, ruang rapat dan ruang pelatihan.

Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, scanner, printer, faxcimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, voice recorder, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil GJM Program Pendidikan Vokasi 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.

4. Realisasi Layanan Pendidikan

GJM Program Pendidikan Vokasi 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, GJM Program Pendidikan Vokasi 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.

5. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

a. Rencana Pemantauan dan Pengukuran

Gugus Jamiman Mutu (GJM) Program Pendidikan Vokasi UB merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. GJM Program Pendidikan Vokasi menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan. Pengukuran kinerja harus 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. Gugus Jamiman Mutu (GJM) memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input melalui tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pengukuran kinerja organisasi 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 organisasi
- 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.

b. Pemantauan dan Pengukuran

Gugus Jamiman Mutu (GJM) menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan. Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup diaudit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.

Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya. Gugus Jamiman Mutu (GJM) menggunakan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode tersebut dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian produk terjamin.

Gugus Jamiman Mutu (GJM) memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait
2. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan
3. Klarifikasi informasi dilakukan secara sampling dan pemantauannya dilakukan secara rutin Gugus Jamiman Mutu (GJM) menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika SMM:
 - a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun
 - b. Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi
 - c. Dipelihara dan diterapkan secara efektif. Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara.

c. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

Gugus Jamiman Mutu (GJM) memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris GJM Vokasi UB dibantu dua Koordinator Bidang 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:

1. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
2. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Ketua Program Vokasi atau Wakabid I.
3. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

d. Analisis Data

GJM 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:

1. Kepuasan pelanggan
2. Kesesuaian dengan persyaratan produk
3. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif

e. Perbaikan Berkelanjutan

Gugus Jamiman Mutu (GJM) 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.

