

	UPN “VETERAN” YOGYAKARTA
	M A N U A L M U T U

Nomor	UPN/MM/09	BAB IV EVALUASI KINERJA
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Evaluasi

9.1.1. Umum

UPN “Veteran” Yogyakarta menetapkan pengukuran mencakup:

- a) Apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b) Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, sebagaimana berlaku, untuk memastikan hasil yang valid;
- c) Ketika pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- d) Ketika hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi.

UPN “Veteran” Yogyakarta memastikan bahwa kegiatan pemantauan dan pengukuran dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dan harus menyimpan informasi didokumentasikan sebagaimana mestinya sebagai bukti hasil. UPN “Veteran” Yogyakarta mengevaluasi kinerja kualitas dan efektivitas sistem manajemen mutu.

UPN “Veteran” Yogyakarta mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. Hasil pengukuran diwujudkan dalam laporan atau borang kinerja jurusan/program studi.

UPN “Veteran” Yogyakarta dalam memberikan layanan pendidikan, harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan hasil keluaran akhir. Hasil ini kemudian dapat digunakan untuk memverifikasi bahwa proses layanan telah memenuhi kriteria penjaminan mutu, persyaratan peraturan dan perundangan serta akreditasi yang berlaku. Hasil proses evaluasi

	UPN “VETERAN” YOGYAKARTA
	M A N U A L M U T U

Nomor	UPN/MM/09	BAB IV EVALUASI KINERJA
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

ini sebaiknya dicatat dan disimpan dan digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang direncanakan.

Hasil keluaran dari pemantauan dan pengukuran berupa kualitas lulusan yang telah memenuhi kompetensi sebagaimana telah ditetapkan. Hasil keluaran ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana keefektifan peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

UPN “Veteran” Yogyakarta mengukur tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Pihak UPN “Veteran” Yogyakarta perlu mendiskusikan dengan pelanggan (mahasiswa) tentang persepsi kepuasannya terhadap layanan. Penilaian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan yang selanjutnya dianalisis dan menjadi masukan guna pengembangan kualitas layanan.

9.1.3. Analisis Dan Evaluasi

UPN “Veteran” Yogyakarta selalu berupaya untuk menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan dan disesuaikan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Apabila sudah di atas standar, maka harus ada upaya untuk mempertahankan, sedangkan apabila masih di bawah standar mutu, maka perlu dipikirkan upaya pemecahan masalahnya secara rinci dan mendalam. Analisis data dapat menggunakan metode statistik sederhana seperti mencari rata-rata IPK, rerata lama studi, angka DO (Drop Out), jumlah penelitian dan pengabdian masyarakat, analisis kuesioner mahasiswa dan lain sebagainya.

	UPN “VETERAN” YOGYAKARTA
	M A N U A L M U T U

Nomor	UPN/MM/09	BAB IV EVALUASI KINERJA
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2017	
Tanggal Revisi	- -	
Tanggal Efektif	3 Juli 2017	

9.2. Audit Internal

UPN “Veteran” Yogyakarta melaksanakan audit internal secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Sekretaris LP3M mendokumentasikan dan memelihara rekaman laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan preventif. Pelaksanaan audit internal dilakukan oleh salah tim Internal Auditor UPN “Veteran” Yogyakarta yang telah mengikuti pelatihan Internal Audit.

9.3. Tinjauan Manajemen

UPN “Veteran” Yogyakarta melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik setidaknya sekali dalam satu tahun, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Pelaksanaan tinjauan manajemen diatur dalam SOP Tinjauan Manajemen. Rekaman tinjauan manajemen disimpan dan dikendalikan . Tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan sistem manajemen mutu, maka unit kerja melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus tercatat dan dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja .