

FORMULIR MUTU
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
UNIVERSITAS BUDI LUHUR



No Dokumen	:	FM/UBL/LPM.04
Masa Berlaku	:	Desember 2018
Revisi	:	0

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS BUDI LUHUR
2018



UNIVERSITAS BUDI LUHUR
DIREKTORAT PENJAMINAN MUTU

INSTRUKSI KERJA

<NAMA INSTRUKSI KERJA>

No. Dokumen : IK.DPM.01

No. Revisi :

Tgl. Berlaku :

Halaman : 1 dari 1

Tujuan :
Cakupan :
Instruksi :

NO	TAHAPAN	URAIAN	ALAT

Tanggal Pengesahan	Direktur/Pimpinan Unit Kerja/Ka.Biro	Verifikasi Wakil Manajemen
	(.....)	(.....)

	UNIVERSITAS BUDI LUHUR	No. orm/Rev : F2.LPM.04
	DAFTAR SERAH TERIMA DOKUMEN	Tgl. Berlaku : 27-02-2010
	INTRUKSI KERJA, URAIAN TUGAS, RM	Revisi : 1

Kode Dokumen : IK.XXX.XX – IK.XXX.XX

Revisi : -

Halam Revisi : -

Salinan ke	Jabatan	Personel	Tanggal Terima	Tanda Tangan Penerima



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

FORMULIR USULAN PERUBAHAN DOKUMEN

No. Form : F2.BPM.06

No. Revisi : 2

Tanggal berlaku : 17-03-2010

Halaman : 1 dari 1

Tanggal pengajuan :

Nomor dokumen :

Nama dokumen :

Halaman / bagian yang direvisi :

Yang mengajukan usulan :

Alasan:

Usulan : *(mohon dijelaskan dengan rinci)*

Paraf pemohon

Persetujuan

Tanggal,

Tanggal,

Pembuat dokumen

Yang mengesahkan dokumen

Pelaksanaan revisi

Tanggal mulai revisi :

Keterangan hasil revisi :

Tanggal mulai distribusi :

Margono
Pengendali Dokumen



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

No. Form : F2.BPM.07

No. Revisi :

FORMULIR CATATAN REVISI

Tanggal berlaku :

TM / PM/ URAIAN TUGAS

Halaman : 1 dari 1

NO	Nomor Dokumen	Tanggal Revisi	Rev	Halaman	Uraian Perubahan



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

No. Form/Rev : F2.LPM.12/1

Periode/No.Audit :

BERITA ACARA

Tanggal :

Unit/Dept :

UNIT

BAGIAN

Berdasarkan surat :

Uraian :

Keterangan :


Tanda tangan :

Auditee / Yang mewakili

Auditor

(.....)

(.....)

	UNIVERSITAS BUDI LUHUR		No. Form/Rev : F2.LPM.14/1
			Periode/No.Audit :
	TEMUAN AUDIT		Tanggal :
			Unit/Dept :
NO. TEMUAN	NO/ JUDUL DOKUMEN		
<p>Uraian Temuan :</p> <p style="text-align: right;">Auditor</p>			
<p>Investigasi / Pemeriksaan :</p> <p style="text-align: right;">Auditee</p>			
Tgl. Tanda Tangan	Dengan ini saya berjanji untuk memperbaiki dan mengadakan tindakan pencegahan pada tanggal yang telah ditetapkan		Tanda Tangan
<p>Tindakan Koreksi & Pencegahan yang Dilakukan :</p> <p>Tindakan Koreksi :</p> <p style="text-align: right;">Tgl. Penyelesaian</p> <p style="text-align: right;">Auditee</p>			
<p>Tindakan Pencegahan :</p> <p style="text-align: right;">Auditee</p>			
Penutupan Audit			Keterangan
Evaluasi pertama <input type="checkbox"/> disetujui <input type="checkbox"/> ditolak		Evaluasi kedua <input type="checkbox"/> disetujui <input type="checkbox"/> ditolak	
Nama : Tanggal :		Nama : Tanggal :	



Hari, tanggal :, Jam :

Tempat :

No. Surat Undangan : Unit :

Pengarah :

Pimpinan Rapat :

Hadir : orang (presensi terlampir).

Agenda :
.....

Notulis :

HASIL KEPUTUSAN

No	Permasalahan	Solusi	Penanggung Jawab	Target Waktu



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

No. Form/Rev : F2.BPM.18/1

PRESENSI

Tgl. Berlaku : 27-02-2010

Halaman 1 dari

Hari/Tanggal :,.....

Tempat :

Hadir : orang

Agenda :

No	Nama	Unit	Tanda Tangan
1			1
2			2
3			3
4			4
5			5
6			6
7			7
8			8
9			9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

No. orm/Rev : F2.BKM.19/0

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Tgl. Berlaku : 25-08-2004

KUESIONER

Identitas Diri : (Coret yang tidak sesuai atau beri tanda silang yang sesuai)

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Kelompok Usia : < 20 th 20 th - < 23 th 23 th - < 25 th ≥ 25 th
- Fakultas : FTI FE FISIP FT
- Program Studi :
- IPK : < 1.50 1.50 – 1.99 2.0 – 2.49 2.5 -2.9 > 3
- Aktif di organisasi: Tidak Ya ; sebagai
- Bekerja : Belum Sudah ; sebagai

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang pada salah satu dari lima pilihan jawaban yang telah disediakan berdasarkan tingkat harapan/keinginan dan tingkat realisasi/kinerja pelayanan selama Anda kuliah di Universitas Budi Luhur. Isilah seberapa penting aspek tersebut bagi Anda, baru kemudian diisi seberapa puas Anda terhadap Aspek tersebut.

Pilih jawaban yang tersedia :

TINGKAT HARAPAN

- 1** Sangat tidak memuaskan
- 2** Tidak memuaskan
- 3** Cukup memuaskan
- 4** Memuaskan
- 5** Sangat memuaskan

TINGKAT REALISASI

- 1** Sangat tidak memuaskan
- 2** Tidak memuaskan
- 3** Cukup memuaskan
- 4** Memuaskan
- 5** Sangat memuaskan

HARAPAN					ASPEK / PERNYATAAN	REALISASI				
1	2	3	4	5	1. Lokasi kampus strategis/mudah dijangkau berbagai kendaraan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Fasilitas yang ada di fakultas ini lengkap/mencukupi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Sarana dan materi pendidikan di fakultas ini baik	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Kalender akademik dan jadwal perkuliahan tepat waktu	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Kurikulum dan materi kuliah tepat/ sesuai di industri	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Dosen dan dosen PA siap membantu penyelesaian masalah akademik	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Penampilan pegawai/dosen di fakultas ini baik/menyenangkan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Layanan akademik oleh pegawai dilakukan dengan benar dan cepat	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Catatan nilai yang ada di hasil studi lengkap dan akurat	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Dosen selalu memberi kuliah sesuai dengan topiknya	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Materi kuliah disampaikan dgn sistematika dan contoh yang mudah dipahami	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Dosen selalu menanggapi pertanyaan mahasiswa dengan baik	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Dosen kompeten dan menguasai bidang ilmu yang diajarkan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. Biaya kuliah kompetitif dan cara pembayaran memudahkan mahasiswa	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Peraturan di fakultas jelas dan informasinya mudah didapat	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Pegawai, dosen, dosen PA mempunyai data dan informasi yang akurat	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Anda dilayani secara personal baik dan menyenangkan	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Penyelenggaraan pendidikan di UBL lebih baik dibanding kampus lain.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Merekomendasikan pendidikan di UBL kepada rekan/keluarga Anda	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Melanjutkan pendidikan (S1/S2) di Universitas Budi Luhur	1	2	3	4	5

Tuliskan nilai kepuasan secara keseluruhan yang pantas anda berikan pada layanan pendidikan di Universitas Budi Luhur

(0 terendah – 100 tertinggi) :

Komentar, Saran, Kritik maupun informasi yang ingin anda tambahkan pada kuesioner ini :

.....

.....

.....

.....

	UNIVERSITAS BUDI LUHUR	No. Form/Rev : F2.BKM.20/0
	KUISIONER PROSES BELAJAR MENGAJAR	Tgl. Berlaku : 01-11-2003

Fakultas :

Program Studi :

Nama Dosen :

Nama Matakuliah :

Dimohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan baik guna pengembangan dan perbaikan proses belajar mengajar di Universitas Budi Luhur. Pilih jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan cara memberi tanda (X) pada huruf yang Anda pilih. Peran Anda atas pengisian kuesioner ini sangat berarti bagi kami.

Pertanyaan :

1. Selama mengikuti kuliah di kelas ini, apakah Anda termotivasi untuk belajar lebih giat ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

2. Apakah waktu pelaksanaan perkuliahan telah digunakan secara penuh dalam proses belajar mengajar di kelas ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

3. Selama belajar di kelas ini, apakah Anda merasakan terciptanya suasana kelas yang mendukung terjadinya proses belajar-mengajar ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

4. Apakah Anda diberi kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi selama kuliah berlangsung ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

5. Apakah Anda dapat mengerti dan mencerna materi kuliah yang disampaikan ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

6. Apakah Anda mendapatkan contoh-contoh yang cukup bervariasi di kelas, sehingga Anda lebih cepat menangkap apa yang diajarkan ?
a. tidak b. kurang c. cukup d. sangat

7. Apakah Anda pernah menyelesaikan tugas/PR/tes/quiz pada kelas ini sehingga dapat memberikan pengertian yang mendalam pada matakuliah tersebut ?
a. tidak pernah b. Pernah 1 X c. Sering (2-3 X) d. Sangat sering (>3X)

***** Terima kasih *****



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

MONITORING SASARAN MUTU

No Form : F2.BPM.27

Revisi/ Tgl. Berlaku : 0 / 13-08-2010

Periode :

Unit/Fakultas :

NO	SASARAN MUTU	CARA PENCAPAIAN	TARGET	REALISASI (%)	HAMBATAN / TINDAK LANJUT

TANDA TANGAN :

<p>Tanggal : - -</p> <p>Pimpinan Unit / Fakultas</p> <p>(.....)</p>	<p>Tanggal : - -</p> <p>Penanggung Jawab</p> <p>(.....)</p>	<p>Tanggal : - -</p> <p>Pelaksana Monitoring Sistem Mutu</p> <p>(.....)</p>
---	---	---



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

MONITORING PROGRAM KERJA

No Form : F2.BKM.28

Revisi/ Tgl. Berlaku : 1 / 25-07-2005

Periode :

Unit/Fakultas :

NO	PROGRAM KERJA	REALISASI (%)	ALASAN BELUM TEREALISASI	TINDAK LANJUT

TANDA TANGAN :

Tanggal : - -

Pimpinan Unit/ Fakultas

(.....)

Tanggal : - -

Pelaksana Monitoring Sistem Mutu

(.....)

* Beri tanda (√) untuk pilihan ya / tidak



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

MONITORING KELUHAN PELANGGAN (MAHASISWA)

No Form : F2.BPM.29

Revisi/Tgl. Berlaku : 0 / 28-09-2010

Periode :

Unit/Fakultas :

NO	KELUHAN	JUMLAH	PENANGANAN KELUHAN	REALISASI *		ALASAN BELUM TEREALISASI	HAMBATAN/TINDAK LANJUT
				YA	TIDAK		

TANDA TANGAN :

Tanggal : - -		Tanggal : - -	
Pimpinan Unit / Fakultas		Penanggung Jawab	
Pelaksana Monitoring Sistem Mutu		Pelaksana Monitoring Sistem Mutu	
(.....)		(.....)	

* Beri tanda (√) untuk pilihan ya / tidak



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LAPORAN STATUS PENCAPAIAN SASARAN MUTU

No Form : F2.BKM.34
No. Revisi : 0
Tgl. Berlaku : 21-02-2005
Tgl. Terbit :
Halaman : 3 dari 3

UNIT :					
NO	SASARAN MUTU	CARA PENCAPAIAN	TARGET	REALISASI	HAMBATAN

TANDA TANGAN :

Tanggal :
Mengesahkan

(.....)

Tanggal :
Menyetujui,

(.....)



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

ACTION PLAN

No Form : F2.BKM.35

No. Revisi : 0

Tgl. Berlaku : 15-04-2008

Halaman : 1 dari 1

Unit/ Fakultas :
Bagian/ Program Studi :
Tahun :

No	Deskripsi Program Kerja	Realisasi		Alasan Belum Terealisasi	Tindak Lanjut
		Jumlah	Persentase		

Mengetahui:
Tanggal, _____

Direktur /Dekan/Kepala Biro



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

MONITORING KELUHAN PELANGGAN (NON-MAHASISWA)

No Form : F2.BPM.36

Revisi/Tgl. Berlaku : 0 / 28-09-2010

Periode :

Unit/Fakultas :

NO	KELUHAN	JUMLAH	PENANGANAN KELUHAN	REALISASI *		ALASAN BELUM TEREALISASI	HAMBATAN/TINDAK LANJUT
				YA	TIDAK		

TANDA TANGAN :

Tanggal : - -		Tanggal : - -	
Pimpinan Unit / Fakultas		Penanggung Jawab	
Pelaksana Monitoring Sistem Mutu		Pelaksana Monitoring Sistem Mutu	
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

* Beri tanda (√) untuk pilihan ya / tidak



UNIVERSITAS & ASTRI BUDI LUHUR
Jl.Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama
Jakarta Selatan – 12260
Telp : 021 – 5853753 (Hunting) Fax : 021 – 5853489
Website : [Http://www.bl.ac.id](http://www.bl.ac.id)

No. Form : F2.BKM.37
Tgl Berlaku : 23-06-2010
Revisi : 2

FORMULIR KELUHAN PELANGGAN

FAKULTAS : ANGKATAN :
WALI :
DOSEN :
KARYAWAN :

PERMASALAHAN :
.....
.....
.....

KRITIK SARAN :
.....
.....

Mengetahui,
Ka.Kepuasan Pelanggan

Jakarta,

(.....)

Telah Diketahui Oleh,
Biro/Fakultas

(.....)

(.....)

TGL PENYELESAIAN MASALAH :
.....
.....

Diketahui Oleh,
Biro/Fakultas

(.....)

Unit	Senin, 13 Mei 2019				Selasa, 14 Mei 2019				Rabu, 15 Mei 2019				Kamis, 16 Mei 2019				Jum'at, 17 Mei 2019			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Direktorat Riset & PPM																				
Direktorat SDM																				
Lembaga Penjaminan Mutu																				
Satuan Pengendali Internal																				
Sekretariat Rektorat																				
Direktorat Administrasi Umum																				
Direktorat Promosi																				
Direktorat Administrasi Akademik																				
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni																				

Keterangan :

Nama Nama Auditor Internal :

Sesi I : 09.00 - 10.30

Sesi II : 10.30 - 12.00

Sesi III : 13.00 - 14.30

Sesi IV : 14.30 - 16.00

Catatan :

*. Auditor Berkewajiban Menyelesaikan Setiap temuan audit yang terjadi pada Audite Melalui Evaluasi I dan II (selambat lambatnya)

*. Penyerahan Daftar Periksa dan Resume Audit paling lambatWIB, Berupa Hardcopy dan softcopy

Jakarta,.....
Direktur Penjaminan Mutu

(,.....)