



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

| | | | |
|---|------------------------|---|--------------------------|
| No. Dokumen: UNPAS-ISO 9001:2015 - 5.1.2 | PEDOMAN 5.1.2. | Tgl Berlaku : 16-04-2018 | |
| PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 5.1.2 TERINTEGRASI DENGAN SNPT | FOKUS PELANGGAN | Revisi : 00 | Hal : 1 dari 3 |

PEDOMAN PENERAPAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 5.1.2 FOKUS PELANGGAN

Pengesahan

| Disiapkan Oleh | Diperiksa Oleh | Disahkan Oleh |
|--------------------------------------|--|---|
| | | |
| Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si | H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si. | Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom |
| Wakil Rektor I | Ketua SPI | Rektor |

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

| | | | |
|---|------------------------|---|--------------------------|
| No. Dokumen: UNPAS-ISO 9001:2015 - 5.1.2 | PEDOMAN 5.1.2. | Tgl Berlaku : 16-04-2018 | |
| PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 5.1.2 TERINTEGRASI DENGAN SNPT | FOKUS PELANGGAN | Revisi : 00 | Hal : 2 dari 3 |

5.1.2.1. PEMENUHAN KEBIJAKAN

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
7. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
9. Permendikbud no. 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
10. PermenRistek Dikti No.32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Prodi di PT
11. Peraturan BAN-PT No.4 Tahun 2017 tentang Instrumen Akreditasi
12. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Tahun 2014
13. Standar Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi - BAN PT
14. Standar Akreditasi Program Studi – BAN PT
15. Standar Akreditasi Program Studi – LAM PT



UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

| | | | |
|---|------------------------|---|--------------------------|
| No. Dokumen: UNPAS-ISO 9001:2015 - 5.1.2 | PEDOMAN 5.1.2. | Tgl Berlaku : 16-04-2018 | |
| PEDOMAN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 5.1.2 TERINTEGRASI DENGAN SNPT | FOKUS PELANGGAN | Revisi : 00 | Hal : 3 dari 3 |

5.1.2.2. KOMPETENSI LULUSAN

Kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan; standar kompetensi lulusan meliputi kompetensi untuk seluruh mata pelajaran atau seluruh kelompok mata pelajaran.

Kualifikasi kemampuan lulusan untuk setiap Prodi tercantum dalam dokumen spesifikasi Prodi, yakni ada pada dokumen UNPAS-SKA-01 sampai dengan UNPAS-SKA-34

5.1.2.3. KUALITAS LAYANAN

Layanan yang dikelola meliputi

1. Layanan Proses Belajar Mengajar dengan konsumennya adalah mahasiswa
2. Layanan administrasi akademik dengan konsumennya adalah mahasiswa
3. Layanan kemahasiswaan dengan konsumennya adalah mahasiswa
4. Layanna sarana dan prasarana publik untuk mahasiswa, dosen, karyawan
5. Layanan Manajemen Fakultas/Universitas kepada Karyawan
6. Layanan Manajemen Fakultas/Universitas kepada Dosen
7. Layanan penyelenggaraan wisuda

Standar kualitas layanan adalah pada skala 4 dari nilai 1 s.d 5 skala likert berdasarkan instrumen survey kepuasan pelanggan yang ada pada dokumen FM-PM-07.05-01 dan FM-PM-07.04-01