



# MANUAL MUTU

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU **2015**



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

**SK. MENDIKNAS NOMOR 149/D/O/2001**

Kantor Pusat: Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 10 Kendari Telp./Fax 0401-3190710

Email: [rektor@umkendari.ac.id](mailto:rektor@umkendari.ac.id)

---

**SURAT KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI  
NOMOR :183/KEP/II.3.AU/A/2015  
TENTANG  
MANUAL MUTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI**



Rektor Universitas Muhammadiyah Kendari, setelah:

**MENIMBANG** : a. Bahwa dalam rangka menjaga dan mempertahankan kualitas mutu pengelolaan Universitas Muhammadiyah Kendari diperlukan panduan pengelolaan penjaminan mutu .  
b. Bahwa sebagaimana disebut pada poin a diatas perlu menetapkan Manual Mutu UMK untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi.

**MENGINGAT** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi  
4. Permendikbud No 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi  
5. Permen No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi  
6. PP 37 Tahun 2009 tentang Dosen  
7. PP no 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
8. PP No 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
9. PP No. 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

## SK. MENDIKNAS NOMOR 149/D/O/2001

Kantor Pusat: Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 10 Kendari Telp./Fax 0401-3190710

Email: [rektor@umkendari.ac.id](mailto:rektor@umkendari.ac.id)

### MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN :
- Pertama : Mengesahkan MANUAL MUTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI TAHUN 2015 sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini sebagai salah satu panduan pengelolaan Universitas Muhammadiyah Kendari, dalam menentukan manajemen mutu perguruan tinggi.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan akan diperbaiki atau ditinjau kembali, apabila terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Kendari

29 Safar 1435 H

11 Desember 2015 M

Rektor,

**Muhammad Nur, S.P., M.Si**

NIDN. 0908107501




#### Tembusan:

1. Ketua BPH UMK di kendari
2. Wakil Rektor Lingkup UMK di Kendari
3. Dekan dalam lingkup UMK di Kendari
4. Para Kepala Biro/Lembaga/Unit Lingkup UMK di Kendari
5. Arsip



# MANUAL MUTU

## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Kode Dokumen	: 02.02 04 01 002
Revisi	: 1
Tanggal	: 4 Desember 2015
Diajukan oleh	: Wakil Rektor I  Yamin, S.Pd., M.Pd
Dikendalikan oleh	: Kepala LPM  Ahmad Muhlis Nuryadi, S.Pi., M.Si
Disetujui oleh	: Rektor  Muhammad Nur, S.P., M.Si

### **Daftar Revisi**

Revisi ke-1 : Manual Mutu Akademik UMK didokumentasikan tanggal 13 Oktober 2011

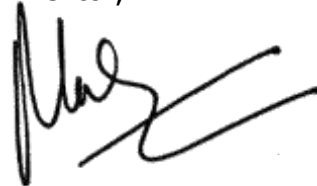
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas hidayah dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Manual Mutu Akademik Universitas Muhammadiyah Kendari. Manual mutu ini disusun sebagai acuan bagi pengembangan manual mutu tingkat fakultas, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja (IK) pada tingkat program studi. Semoga Manual mutu ini dijadikan panduan bagi pimpinan, para dosen, staf tenaga kependidikan dan mahasiswa dalam upaya peningkatan kualitas proses pembelajaran.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Penyusun Manual Mutu Akademik UMK dan semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi selama penyusunan Manual ini.

Kendari, Desember 2015

Rektor,



**Muhammad Nur, SP.,M.Si**

## DAFTAR ISI

<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Ruang Lingkup .....	1
C. Tujuan Manual Mutu .....	2
D. Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu .....	2
E. Sasaran Mutu .....	2
<b>II. KEBIJAKAN MUTU .....</b>	<b>2</b>
A. Pengertian Kebijakan Mutu .....	4
B. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu .....	5
C. Pengertian Sistem Penjaminan Mutu .....	5
D. Cakupan Sistem Penjaminan Mutu .....	5
E. Arah dan Tujuan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu .....	5
F. Prinsip Dasar Implementasi Sistem Penjaminan Mutu .....	6
G. Pedoman Umum Implementasi Sistem Penjaminan Mutu .....	6
<b>III. KEBIJAKAN STANDAR MUTU .....</b>	<b>3</b>
A. Pengertian Standar Mutu .....	8
B. Penetapan, Pelaksanaan, Pengendalian, dan Pengembangan Standar Mutu .....	8
C. Cakupan Standar Mutu .....	11
<b>IV. SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI) .....</b>	<b>13</b>
A. Ruang Lingkup dan Cakupan SPMI .....	13
B. Kerangka Kerja Implementasi .....	13
C. Sasaran Mutu .....	14
D. Pemantapan dan Evaluasi .....	15
<b>V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN .....</b>	<b>18</b>
A. Komitmen Manajemen .....	18
B. Persyaratan dan Kepuasan Pelanggan .....	18
C. Kebijakan Mutu .....	19
D. Perencanaan Sistem Mutu .....	20
E. Tanggung jawab, Wewenang dan Komunikasi .....	21
F. Tinjauan Manajemen .....	22
<b>VI. PENGELOLAAN SUMBERDAYA .....</b>	<b>23</b>
A. Penyediaan Sumber Daya .....	23
B. Sumber Daya Manusia .....	23
C. Sarana dan Prasarana dan Lingkungan Kerja .....	24
D. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik .....	24
<b>VII. REALISASI LAYANAN CATUR DHARMA PT .....</b>	<b>25</b>
A. Perencanaan Program Layanan Catur Dharma .....	25
B. Proses Terkait Pelanggan .....	26
C. Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat .....	27
D. Pengadaan Sumber Daya .....	29

E. Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat .....	30
F. Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan..	31
<b>VIII. PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN MUTU .....</b>	<b>32</b>
A. Panduan Umum .....	32
B. Pemantauan dan Pengukuran .....	32
C. Analisis Data .....	33
D. Perbaikan .....	33



## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan program yang penting dan wajib dilaksanakan oleh semua institusi penyelenggara pendidikan tinggi berdasarkan Undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Pelaksanaan dan implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) merupakan aspek yang menentukan dalam peningkatan daya saing perguruan tinggi.

Paradigma baru Pengelolaan Pendidikan Tinggi menempatkan *akuntabilitas, evaluasi, akreditasi, dan otonomi* pada tiap sudut pengelolaan sebagai prinsip dasar dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sedangkan *kualitas* ditempatkan pada pusatnya. Ini bermakna bahwa mutu adalah pusat dari penerapan keempat prinsip pengelolaan pendidikan tinggi.

Kewenangan otonom pada Pendidikan Tinggi menuntut prasyarat penerapan *Good University Governance* (GUG) terlebih dahulu, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi. Perbaikan dan penjaminan mutu dapat menjadi titik awal untuk mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan GUG di Universitas Muhammadiyah Kendari (UMK), penerapan SPM merupakan suatu keharusan.

SPM UMK mencakup dua aspek utama yaitu Akademik dan Manajemen. Penjaminan Mutu Akademik merupakan fokus utama dalam SPM-UMK. Sementara itu, SPM dalam aspek manajemen merupakan faktor pendukung penting dalam mewujudkan GUG di UMK. Penerapan SPM pada kedua aspek ini diharapkan dapat secara simultan memberikan jaminan dan keyakinan kepada para pelanggan (*customers*), dan para pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) bahwa UMK akan secara sistematis, konsisten dan berkelanjutan memberikan yang terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan Catur Dharma Pendidikan Tinggi serta pengelolaan pendidikan tinggi yang diselenggarakannya.

SPM yang diterapkan di UMK mencakup rancangan umum, penerapan dan komponen-komponen yang tercakup di dalamnya. Dokumen-dokumen lain yang terkait dalam SPM akan menguraikan secara lebih rinci tentang tahapan, mekanisme, dan operasionalisasi penerapan SPM UMK.

### B. Ruang Lingkup

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Universitas Muhammadiyah Kendari dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kendari. Cakupan implementasi SPM Internal adalah pada aspek perencanaan, penerapan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu perguruan tinggi. Program Penjaminan Mutu UMK dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin: a) kepuasan pelanggan dan seluruh

pemangku kepentingan (*stakeholders*), b) transparansi, c) efisiensi dan efektivitas, dan d) akuntabilitas pada penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh UMK.

### C. Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu merupakan suatu bagian dari Pedoman SPM yang bertujuan untuk memberikan arah serta landasan pengembangan dan penerapan SPM di seluruh unit kerja di lingkungan UMK. Arah implementasi SPM adalah mendukung terwujudnya visi dan misi UMK secara efisien dan efektif. Tujuan utama Penjaminan Mutu adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UMK secara berkelanjutan untuk mewujudkan visi UMK dan menjamin akuntabilitas akademik penyelenggaraan pendidikan tinggi di UMK.

### D. Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Dokumen Manual Mutu UMK disusun dalam delapan (8) bagian sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Konsep awal dokumen disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan universitas. Selanjutnya konsep diklarifikasi oleh pakar sebelum divalidasi dan disahkan oleh Rektor. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual Mutu ini dapat direvisi dan dikendalikan oleh LPM mengikuti SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman. UKPA (Fakultas dan Program Studi) dan UKPPA diwajibkan menyusun dan mengendalikan dokumen Manual Mutu sesuai dengan layanan masing-masing.

### E. Istilah Dan Definisi

1. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UMK adalah kegiatan sistemik dan sistematis di UMK yang didorong oleh kebutuhan dan kesadaran internal (*internally driven*) untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di UMK. SPMI diperlukan untuk memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pendidikan di UMK secara konsisten dan berkelanjutan
2. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga *visi dan misi PT dapat tercapai* serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
3. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
4. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan

dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP No. 102 Tahun 2000).

5. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi.
6. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan di PT. Pelanggan UMK dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu (1) calon mahasiswa/mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan; (2) orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; dan (3) pengguna lulusan dan mitra kegiatan penelitian dan pengabdian; dan (4) pemerintah sebagai atasan langsung.
7. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan program studi atau lembaga selain fakultas dan Program studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan, disebut juga UKPA.
8. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan, disebut UKPPA.
9. UKPA adalah singkatan Unit Kerja Pelaksana Akademik.
10. UKPPA adalah singkatan Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik.
11. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya
12. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi
13. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan
14. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (catur dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

## II. KEBIJAKAN MUTU

### A. Pengertian Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu merupakan arah, landasan, dan dasar utama dalam pengembangan dan implementasi SPM di UMK. Kebijakan Mutu UMK, bersama-sama dengan Statuta dan Renstra UMK merupakan pedoman dalam berbagai upaya untuk meningkatkan mutu kinerja UMK secara keseluruhan. Kebijakan mutu disusun oleh pimpinan UMK dan dapat dievaluasi, direvisi, dan disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan untuk itu.

Kebijakan Mutu UMK mencakup: landasan hukum bagi pengembangan dan implementasi SPM internal; pengertian dan ruang lingkup SPM yang harus dikembangkan; arah dan tujuan implementasi SPM, prinsip dasar implementasi SPM, dan pedoman umum implementasi SPM.

Dokumen Kebijakan Mutu merupakan dokumen utama dan menjadi landasan untuk menyusun dokumen-dokumen yang lebih operasional di bawahnya. Semua dokumen untuk kepentingan implementasi SPM harus didasarkan kepada dokumen Kebijakan Mutu. Dokumen mutu yang diperlukan pada implementasi SPM di UMK disajikan pada tabel.

Tabel 1. Deskripsi Dokumen Dasar Sistem Penjaminan Mutu Internal

No	Nama Dokumen	Isi dan Kegunaan	Level		
			Uni	Fak	Jur/PS
1.	<b>Kebijakan Mutu</b>	Berisi landasan filosofis, paradigma, dan prinsip kelembagaan UMK dalam hal SPM berdasarkan visi, misi dan tujuan penyelenggaraan pendidikan UMK.	√		
2.	<b>Standar Mutu</b>	Berisi berbagai standar mutu yang menjadi acuan indikator keberhasilan dan kepatuhan dalam implementasi SPM.	√	√	
3	<b>Manual Mutu</b>	Merupakan dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu.	√	√	√
4.	<b>Standar Operasional Prosedur</b>	Berisi berbagai standar prosedur yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan/tugas untuk menjamin pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan.	√	√	√
5.	<b>Instruksi Kerja</b>	Berisi panduan/pedoman langkah-langkah pelaksanaan tugas dan pendokumentasian pelaksanaan tugas/kegiatan berdasarkan standar operasional prosedur terkait.	√	√	√

6.	<b>Rencana Strategis</b>	Berisi uraian tentang kondisi internal dan eksternal institusi saat ini serta rencana kegiatan yang harus dilaksanakan dalam masa tertentu untuk mencapai status/standar mutu yang telah ditetapkan.	√	√	√
----	--------------------------	--	---	---	---

## B. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu

Rujukan yang digunakan dalam kebijakan manajemen mutu adalah:

1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
2. Undang undang no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah No. 13 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
4. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
8. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Kendari 2013-2018
9. Statuta Universitas Muhammadiyah Kendari
10. Organisasi dan Tata Kerja (OTK) Universitas Muhammadiyah Kendari, 2012
11. Rencana Strategis (Renstra) Universitas Muhammadiyah Kendari 2013-2017

## C. Pengertian Sistem Penjaminan Mutu

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UMK adalah kegiatan sistemik dan sistematis di UMK yang didorong oleh kebutuhan dan kesadaran internal (*internally driven*) untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di UMK. SPMI diperlukan untuk memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pendidikan di UMK secara konsisten dan berkelanjutan.

## D. Cakupan Sistem Penjaminan Mutu

Cakupan implementasi SPM Internal adalah pada aspek perencanaan, penerapan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu perguruan tinggi. Program Penjaminan Mutu UMK dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin: a) kepuasan pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan (stakeholders), b) transparansi, c) efisiensi dan efektivitas, dan d) akuntabilitas pada penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh UMK.

## E. Arah dan Tujuan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu

Arah implementasi SPM adalah mendukung terwujudnya visi dan misi UMK secara efisien dan efektif. Tujuan utama Penjaminan Mutu adalah untuk

memelihara dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Catur Dharma Perguruan Tinggi di UMK secara berkelanjutan untuk mewujudkan visi UMK dan menjamin akuntabilitas akademik penyelenggaraan pendidikan tinggi di UMK.

#### **F. Prinsip Dasar Implementasi Sistem Penjaminan Mutu**

Implementasi SPM pada dasarnya membutuhkan kondisi prasyarat yang harus ada dan prinsip-prinsip yang menjadi landasan implementasi. Secara umum, prinsip utama implementasi SPM adalah bahwa semua sivitas akademika UMK bertanggungjawab untuk menjaga dan menjunjung tinggi standar mutu profesi. Selain itu, semua sivitas akademika harus menunjukkan tanggungjawab dan kesungguhan kerja dalam lingkungan kerja yang kondusif untuk penjaminan perbaikan mutu.

Prinsip dasar implementasi penjaminan mutu adalah sebagai berikut.

1. Bertujuan untuk mencapai kondisi hasil dan proses kerja yang bermutu secara konsisten dengan menerapkan prinsip perbaikan mutu secara terus-menerus (*CQI-continuous quality improvement*).
2. Menjunjung tinggi norma dan etika akademik.
3. Mengutamakan prinsip kesetaraan, kejujuran, keterbukaan, dan keadilan.
4. Memberi kebebasan kepada unit kerja pelaksana kegiatan akademik untuk menyusun standar, prosedur dan persyaratan secara mandiri sesuai dengan kebutuhannya dengan mengacu pada pedoman/standar yang berlaku di tingkat universitas.

Sementara itu, kondisi prasyarat ini tercermin antara lain dengan adanya hal-hal berikut ini.

1. Kejelasan deskripsi standar mutu kerja yang diharapkan (*expected work quality*).
2. Komitmen pemimpin untuk melakukan inovasi dan perbaikan terus-menerus.
3. Kesempatan yang terbuka dan adil untuk mendapat pelatihan dan peningkatan kompetensi secara individual.
4. Umpan balik konstruktif dari mahasiswa dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya minimal mencakup dosen, alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerjasama.
5. Pemberian penghargaan (*reward*) bagi yang berprestasi dan mampu mengangkat nama baik institusi serta sanksi (*punishment*) bagi yang melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku.

#### **G. Pedoman Umum Implementasi Sistem Penjaminan Mutu**

Pelaksanaan SPM membutuhkan *Quality Management* yang baik, sedangkan manajemen mutu yang baik membutuhkan komitmen semua pihak, termasuk manajemen puncak, untuk melakukan dan menjaga proses perbaikan secara berkesinambungan. Manajemen mutu juga harus tumbuh dan berkembang secara internal atas dasar kebutuhan internal. Manajemen mutu merupakan kegiatan terinstitusi dalam bentuk prosedur standar organisasi dan melibatkan pihak-pihak luar (*stakeholders, external judgements* dll). Pedoman umum implementasi SPM UMK adalah sebagai berikut.

1. Membentuk dan memfungsikan unit kerja yang berwenang dan

bertanggungjawab untuk menerapkan SPM dan memonitor penerapannya sesuai dengan prinsip GUG (*Good University Governance*).

2. Menyusun dan menetapkan kebijakan dan standar mutu serta prosedur penjaminan mutu.
3. Menerapkan semua prosedur dan mekanisme untuk mencapai standar mutu secara fleksibel tanpa mengubah tujuan;
4. Mendokumentasikan semua kebijakan, prosedur, dan standar mutu dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh semua sivitas akademika dan *stakeholders* lain.
5. Membangun dan menjaga hubungan koordinasi dan jejaring kerja (*networking*) yang efektif dan konstruktif dengan badan/institusi eksternal, terutama Badan Akreditasi Nasional dan Lembaga Profesi lainnya dalam penerapan SPM.
6. Melakukan *benchmarking* yang efektif untuk meningkatkan mutu UMK.

Dalam proses pengembangan SPM, ada tiga aktivitas pokok yang dilakukan secara simultan dan berkesinambungan. Ketiga aktivitas pokok pengembangan dan penerapan SPM yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tujuan dan standar mutu.
2. Melakukan evaluasi terhadap praktik-praktik yang mendorong maupun menghambat (*good or bad practices*) dalam pencapaian standar tersebut.
3. Memperbaiki pelaksanaan yang telah dilakukan sebelumnya yang menghambat pencapaian standar.

### III. KEBIJAKAN STANDAR MUTU

#### A. Pengertian Standar Mutu

Standar Mutu adalah kriteria yang menunjukkan tingkat capaian kinerja yang diharapkan, yang digunakan untuk mengukur dan menjabarkan persyaratan mutu serta prestasi kerja dari individu ataupun unit kerja. Standar Mutu Akademik adalah tingkat capaian kinerja akademik dosen dan mahasiswa dalam pendidikan/pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pencapaian standar mutu akademik tiap individu akan mencerminkan pencapaian standar mutu akademik unit kerjanya. Standar mutu berbentuk pernyataan yang dapat berbentuk penjabaran/rincian karakteristik, perintah untuk melakukan sesuatu, atau pernyataan tentang sesuatu yang harus terjadi/dicapai.

#### B. Penetapan, Pelaksanaan, Pengendalian, dan Pengembangan Standar Mutu

Penyusunan tiap standar perlu mengikuti suatu mekanisme penetapan dan pemenuhan standar yang bersifat khusus sesuai jenis standar. Namun demikian, secara umum, penetapan dan pemenuhan standar mutu harus dilakukan mengikuti mekanisme yang akan diuraikan berikut ini :

##### 1. Perumusan, Penyusunan dan Penetapan Standar

Secara umum, mekanisme penetapan standar mutu adalah sebagai berikut.

- a. Standar mutu yang disusun harus mengacu pada Visi, Misi dan Tujuan UMK serta dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
- b. Standar mutu disusun dan ditetapkan secara berjenjang, mulai dari tingkat universitas, fakultas/program pascasarjana, program studi, lab/bagian, dan seterusnya sesuai kebutuhan.
- c. Tiap jenjang unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan kajian peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun.
- d. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundang-undangan terkait, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari *stakeholders*, hasil *benchmarking*, dan atau hasil studi pelacakan (*tracer study*).
- e. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau yang terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
- f. Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.
- g. Unit kerja membentuk tim sesuai dengan jenis standar yang akan disusun beranggota antara lain unsur pemimpin unit kerja, unsur dosen, tenaga kependidikan. Jika diperlukan, tim juga dapat menyertakan *stakeholders* eksternal, yang disetujui oleh pemimpin unit kerja penyusun standar.
- h. Tim melakukan analisis kebutuhan standar untuk menentukan ruang



lingkup, jenis dan kriteria standar. Analisis kebutuhan juga dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pada siklus penjaminan mutu sebelumnya.

- i. Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapat umpan balik dan diuji peluang implementabilitasnya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi SPM.
- j. Standar mutu perlu disahkan oleh pimpinan unit kerja dan pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya, kecuali standar pada tingkat universitas dan fakultas.
- k. Standar pada tingkat Fakultas disahkan oleh pimpinan fakultas setelah mendapat persetujuan Senat Fakultas.
- l. Standar pada tingkat universitas disahkan oleh pimpinan UMK setelah mendapat persetujuan Senat Universitas.
- m. Setelah disahkan, standar harus disosialisasikan dan dipublikasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- n. Perumusan standar harus mengikuti kaidah ABCD (*Audience, Behaviour, Competence, dan Degree*) yang berarti:

<b><i>Audience</i></b>	menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggungjawab/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut
<b><i>Behaviour</i></b>	menjelaskan kondisi/keadaan, tindakan, perilaku yang bersifat "should be" yang harus selalu dapat diukur
<b><i>Competence</i></b>	menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objek dalam perilaku (behaviour) yang telah dirumuskan
<b><i>Degree</i></b>	menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan tindakan/perilaku pada standar tersebut

## 2. Pelaksanaan Standar

Dalam upaya pelaksanaan dan pemenuhan standar yang telah ditetapkan, tiap unit kerja yang telah menetapkan standar mutu perlu melaksanakan mekanisme sebagai berikut.

- a. Tiap unit kerja perlu menyusun kebijakan yang terstruktur agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan dalam rangka mencapai standar yang telah ditetapkan.
- b. Kebijakan yang disusun untuk keperluan tersebut harus sejalan dan sesuai dengan kebijakan terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
- c. Tiap pemimpin unit kerja berkomitmen dan secara konsisten mengacu pada pencapaian standar-standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan di unit kerjanya.
- d. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tiap unit kerja, pemimpin unit kerja perlu memastikan efektivitas pelaksanaan pemantauan dan evaluasi untuk menjamin pencapaian standar-standar kinerja dan standar mutu yang

ditetapkan.

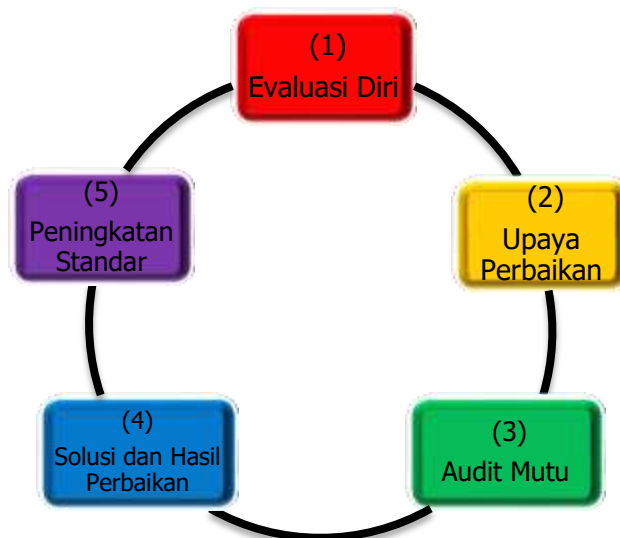
- e. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja dianalisis dan ditindaklanjuti secara sistematis untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.
- f. Keseluruhan tindakan pemenuhan standar harus didokumentasikan secara efektif, efisien dan sistematis.

### 3. Pengendalian, Pengembangan dan Peningkatan Standar

Pengendalian standar dilaksanakan dengan prinsip umum yaitu untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di UMK berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang disepakati. Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar. Dalam mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan UMK perlu menetapkan secara sah standar-standar yang diberlakukan.

Dalam Pelaksanaan Standar, tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar. Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar, pemimpin unit dapat menggunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan.

Tahap ini mencakup tiga hal yaitu: a) pemantauan, evaluasi pelaksanaan dan pengukuran ketercapaian standar; b) upaya perbaikan, serta c) pengembangan dan peningkatan standar. Ketiga hal ini bersifat siklus (Gambar 1) dan dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Siklus-siklus ini pada akhirnya akan mewujudkan konsep Kaizen (perbaikan dan peningkatan berkelanjutan) pada Bab IV seperti disajikan pada Gambar 4.



Gambar 1. Siklus Pengendalian dan Peningkatan Standar Mutu

Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dicapai melalui pelaksanaan audit mutu internal. Audit mutu internal harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di UMK berjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditentukan. Mekanisme audit

internal yang perlu diperhatikan dalam rangka implementasi SPM adalah sebagai berikut.

- a. Audit internal dapat dilakukan pada aspek akademik maupun non akademik. Audit Mutu Internal (AIM) akademik merupakan audit yang wajib dilaksanakan pada semua program studi, fakultas, dan penyelenggara program pendidikan lainnya.
- b. Audit internal non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali.
- c. Khusus AIM Akademik, harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun oleh universitas.
- d. Cakupan Audit Mutu Internal ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil evaluasi diri, atau atas keperluan tertentu.
- e. Dekan dapat mengajukan permohonan audit mutu internal kepada pemimpin UMK apabila diperlukan.
- f. UMK harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
- g. Hanya personal yang telah mendapat kewenangan audit yang dapat melakukan audit atas koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu atau Unit Penjaminan Mutu Fakultas.
- h. Kewenangan ini dinyatakan dalam bentuk SK yang diterbitkan oleh Rektor UMK.
- i. Hasil dan rekomendasi audit mutu internal harus ditindaklanjuti oleh pimpinan unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
- j. Laporan audit internal harus dapat diakses oleh pimpinan unit kerja yang diaudit serta pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
- k. Universitas dan Fakultas perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil audit internal kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola program studi, dosen dan senat universitas/fakultas.
- l. Mekanisme rinci pelaksanaan audit mutu harus diuraikan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Audit Mutu Internal.

### C. Cakupan Standar Mutu

Berdasarkan PP No. 13 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan dan Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Nasional, UMK menetapkan 13 (tiga belas) standar mutu sebagai berikut.

1. Standar Identitas
2. Standar Kompetensi Lulusan
3. Standar Isi
4. Standar Proses Pendidikan
5. Standar Penilaian Pendidikan
6. Standar Penelitian dan Publikasi Ilmiah

7. Standar Pengabdian Kepada Masyarakat dan Kerjasama
8. Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan
9. Standar Mahasiswa dan Pengelolaan Alumni
10. Standar Prasarana dan Sarana
11. Standar Pengelolaan
12. Standar Pembiayaan
13. Standar Sistem Informasi

Jenis standar mutu yang perlu disusun oleh unit kerja disesuaikan dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kriteria standar yang disusun harus sama atau lebih tinggi dari standar yang ditetapkan oleh unit kerja di atasnya.

#### IV. SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

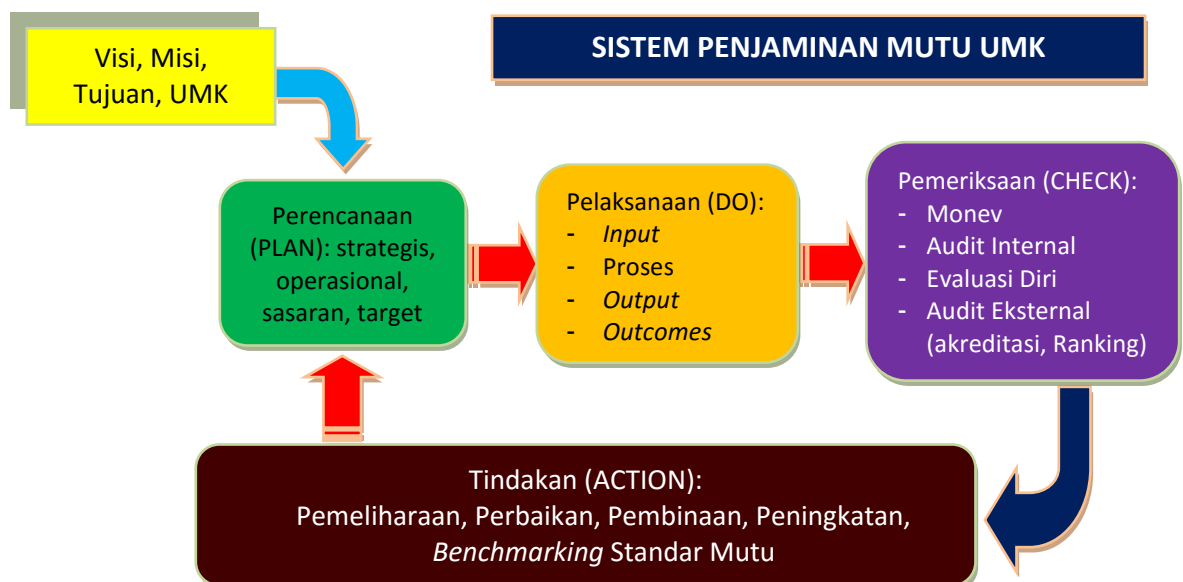
##### A. Ruang Lingkup dan Cakupan Sistem Penjaminan Mutu

Cakupan penjaminan mutu terdiri atas Penjaminan Mutu Akademik dan Manajemen Tata Pamong. Ruang lingkup Penjaminan Mutu Akademik adalah Catur Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Akhlaqul Karimah, sedangkan ruang lingkup penjaminan mutu manajemen dan administrasi adalah: 1) Tata Pamong (*governance*); 2) pengelolaan SDM (kepegawaian), prasarana dan sarana, keuangan dan pembiayaan, pengadaan barang dan jasa; 3) sistem informasi, serta 4) layanan administrasi akademik.

Rincian ruang lingkup penjaminan mutu dijabarkan dalam berbagai dokumen mutu dan dokumen terkait lainnya yang merupakan bentuk terstruktur dari pelaksanaan kegiatan pendidikan tinggi yang baik. Keberadaan dan kelengkapan dokumen-dokumen mutu merupakan perangkat inti dari SPM. Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari SPM. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan UMK.

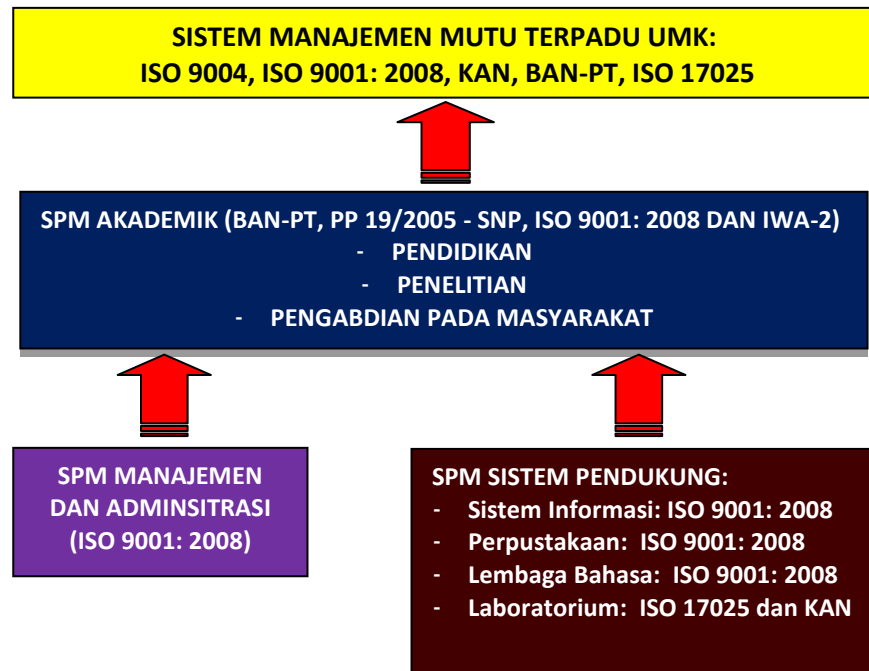
##### B. Kerangka Kerja Implementasi

Penerapan/implementasi SPM di UMK terdiri dari aspek mutu akademik dan aspek mutu pengelolaan termasuk administrasi. Implementasi SPM ini mengacu kepada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu UMK. Secara skematis, implementasi SPM di UMK disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu UMK

Implementasi SPM di UMK mengikuti tahapan dalam kerangka kerja yang disajikan pada Gambar 3 Fokus dan prioritas implementasi SPM UMK adalah SPM Akademik, dalam hal ini pengelolaan dan penyelenggaraan Catur Dharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, SPM untuk aspek pengelolaan dan administrasi tetap dianggap penting mengingat aspek ini berperan penting untuk mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Catur Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas.



Keterangan:

BAN-PT : Badan Akreditasi Nasional-Pendidikan Tinggi

ISO : *International Standard Organization*

IWA : *International World Agency*

KAN : Komite Akreditasi Nasional

SNP : Standar Nasional Pendidikan (PP 19/2005)

Gambar 3. Kerangka Kerja Implementasi Sistem Penjaminan Mutu UMK

### C. Sasaran Mutu

Sasaran implementasi SPM akademik UMK adalah sebagai berikut.

1. Spesifikasi program studi/pusat studi/pusat penelitian/pusat pengabdian kepada masyarakat.
2. Kurikulum.
3. Perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan keluaran proses belajar mengajar.
4. Dosen dan tenaga pendukung akademik.
5. Mahasiswa.
6. Perencanaan, pelaksanaan, dan hasil/output penelitian.
7. Perencanaan, pelaksanaan, dan hasil/output pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.

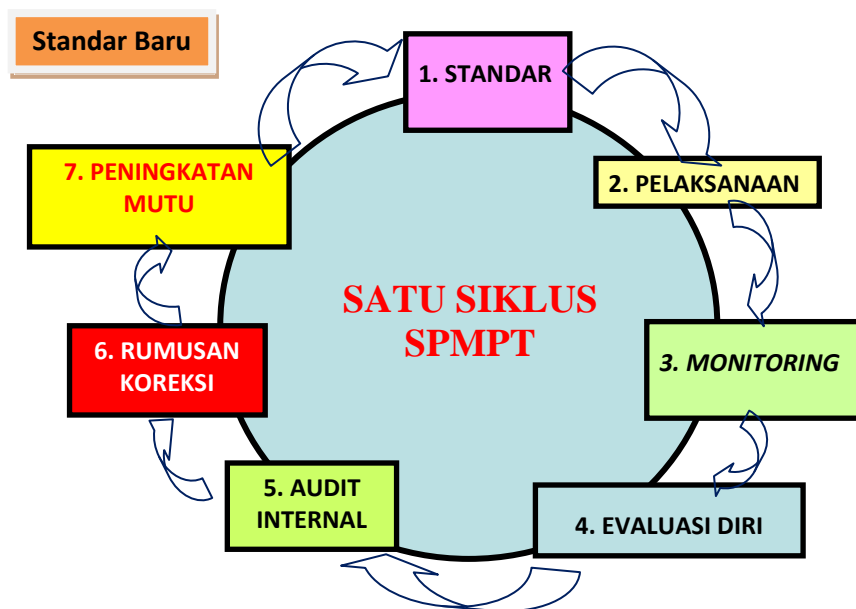
Sasaran implementasi SPM tata kelola UMK adalah sebagai berikut:

1. tata kelola (governance);
2. perencanaan;
3. sumber daya manusia;
4. keuangan dan pembiayaan;
5. pengadaan barang dan jasa;
6. prasarana, sarana, dan asset;
7. dokumentasi dan arsip; dan
8. sistem informasi.

Penjaminan mutu unsur-unsur tersebut dilakukan dengan mengacu pada standar mutu masing-masing yang relevan. Semua unsur/komponen ini terus diupayakan agar berada pada kondisi sebaik mungkin guna mencapai kinerja dan standar mutu terbaik.

#### D. Pemantauan dan Evaluasi

Kebijakan Mutu UMK pada prinsipnya adalah arah dari upaya sistematis dan bertahap untuk peningkatan mutu pendidikan tinggi berkelanjutan. Implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap: a) penetapan Standar Mutu, b) penetapan Standar Prosedur Operasional, c) pemantauan dan audit mutu internal, d) pelaksanaan Evaluasi Diri secara sistematis dan berkala, e) penyusunan Rekomendasi Tindakan Perbaikan (Rumusan Koreksi), dan f) pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan (Gambar 4).



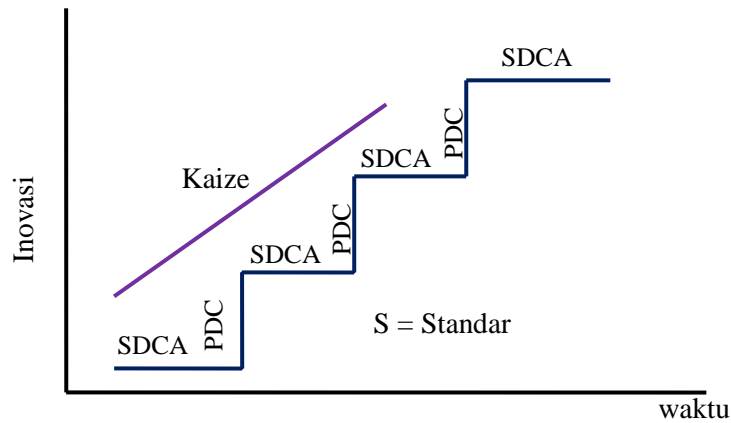
Gambar 4. Penerapan Satu Siklus Sistem Penjaminan Mutu

Evaluasi Kebijakan Mutu dilakukan untuk mengevaluasi arah SPM. Evaluasi Kebijakan Mutu harus dilaksanakan secara keseluruhan, tiap empat tahun sekali. Sementara itu, evaluasi implementasi SPM akademik di tingkat Program Studi

dilakukan tiap semester, baik dalam bentuk laporan PDDIKTI maupun dalam bentuk lain yang disepakati. Evaluasi kesesuaian mutu, baik standar maupun prosedur, dilakukan melalui pelaksanaan audit mutu dan Evaluasi Diri untuk mengukur *gap* mutu. Evaluasi dalam satu siklus kebijakan mutu mencakup tujuh komponen berikut.

1. **Arah dan Sasaran Mutu**, merupakan aspek yang dievaluasi secara mendasar tentang arah dan sasaran mutu dalam Kebijakan Mutu. Kebijakan Mutu dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perkembangan visi, misi serta pencapaian Renstra UMK.
2. **Standar Mutu**, berupa dokumen mutu yang harus dapat diukur atau dinilai, dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu, baik akademik maupun manajemen, yang ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses-proses dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan akademik dan manajemen. Standar mutu bukan merupakan upaya untuk menyeragamkan keluaran/*output*. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (*performance*) terbaik dari tiap individu, unit kerja, dan UMK secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
3. **Standar Operasional Prosedur**, berupa dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat universitas, fakultas, program studi dan unit kerja, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
4. **Pemantauan dan Audit Internal Mutu**, meliputi audit kepatuhan yang secara internal dilakukan oleh tingkat universitas dan tingkat fakultas untuk unit-unit di bawahnya dilakukan oleh unit tingkat di atasnya ataupun unit terkait.
5. **Evaluasi Diri**, dilakukan oleh unit pelaksana akademik (fakultas, jurusan/bagian dan program studi).
6. **Rumusan Koreksi** atau **Rekomendasi Tindakan Perbaikan**, didasarkan pada temuan hasil kegiatan monitoring dan Audit Mutu Internal.
7. **Implementasi** program dan kegiatan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) di semua jenjang unit pelaksanaan akademik.





Gambar 5. Mekanisme PDCA/SDCA Pada Proses Penjaminan Mutu

Pencapaian Standar Mutu yang telah ditetapkan melalui penerapan SPM didasarkan pada dua prinsip utama: peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (*continuous improvement*) dan peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (*sustainable quality*). Penerapan prinsip *continuous improvement* melalui mekanisme *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), sedangkan prinsip *sustainable quality* dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali Mutu seperti diperlihatkan pada Gambar 5. Penerapan PDCA dan SDCA secara konsisten akan mewujudkan *Kaizen* (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Berdasarkan Gambar 4, konsep peningkatan mutu secara berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PDCA yang berulang kali dan juga berkelanjutan (Gambar 5).

## V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

### A. Komitmen Manajemen

Universitas dan unit kerja mengidentifikasi layanan Catur Darma Perguruan Tinggi yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Universitas dan unit kerja mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan SMM. Strategi yang dilakukan, meliputi:

1. mengkomunikasikan kebijakan implementasi SMM di seluruh unit kerja di UMK,
2. melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran mutu UMK di masa depan,
3. mendorong proses identifikasi dan penggunaan *best practices*,
4. menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi maupun tugas pokok dan fungsi,
5. menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu,
6. mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran mutu yang ditetapkan.

### B. Persyaratan dan Kepuasan Pelanggan

Universitas dan unit kerja harus menetapkan pelanggan dan mengidentifikasi persyaratan (kebutuhan dan harapan) pelanggan. Unit kerja mengidentifikasi persyaratan pelanggan sesuai Tupoksi dan program layanan prima. Untuk UKPA dan penyalenggara pelatihan, persyaratan pelanggan utama yang berkait pendidikan/pelatihan ditetapkan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan semua indikator kinerja PS dan/atau penyelenggaraan pelatihan. Pelanggan dan persyaratan pelanggan dinyatakan secara jelas di dalam Manual Mutu UMK dan tiap unit kerja. Persyaratan pelanggan UMK adalah 4 (empat) bagian, (Tabel 2).

Tabel 2. Pengguna jasa layanan UMK

No	Pengguna jasa layanan (pelanggan)	Kebutuhan/persyaratan pelanggan yang akan dipenuhi	Produk yang dihasilkan
1	Calon Mahasiswa, Mahasiswa S-1 dan S2, peserta pendidikan dan pelatihan (Diklat)	Dilayani baik sehingga dapat lolos seleksi sesuai jalur yang telah ditetapkan dalam <a href="http://www.spmb.umk.ac.id">www.spmb.umk.ac.id</a> atau pedoman penerimaan mahasiswa Pasca Sarjana dan mendapat kompetensi sesuai bidang studi. Peserta pelatihan ingin dilayani, memenuhi standar kualifikasi input dan memenuhi kompetensi setiap Diklat	Sarjana, Magister, peningkatan kompetensi SDM sesuai program Diklat
2	Orang tua mahasiswa atau	Lulusan yang sarjana : Lulus, dapat berkarya dan bermanfaat bagi umat manusia.	Pengakuan, penghargaan dan

No	Pengguna jasa layanan (pelanggan)	Kebutuhan/persyaratan pelanggan yang akan dipenuhi	Produk yang dihasilkan
	lembaga yang mengirim peserta pelatihan		rekomendasi pada orang lain
3	Pengguna lulusan dan mitra kegiatan penelitian dan pengabdian	SDM yang sehat jasmani-rohani, dapat berkomunikasi, trampil, mau belajar, kreatif, mandiri, dapat bekerja dengan tim dan tekanan. Laporan tepat waktu, inovasi penelitian untuk pengembangan ilmu, menghasilkan karya ilmiah yang diterima publikasi di forum ilmiah, paten, buku ajar, memperkaya bahan ajar, atau digunakan di masyarakat. Biaya terjangkau, birokrasi jelas, hasil akurat	Inovasi, paten/HAKI, buku ajar, Pengakuan, penghargaan dan rekomendasi pada orang lain
4	Pemerintah atau pemberi dana	Amanah terhadap mandat, kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi, mutu kinerja baik, produktif dan efisien, transparan, akuntabel, relevan dan berdaya saing	Pengakuan, penghargaan dan rekomendasi pada pihak lain

Penanganan keluhan pelanggan disampaikan dalam berbagai media lisan maupun tulisan *off line* dan *on line* sesuai SOP Penangan Keluhan. Keluhan pelanggan digunakan sebagai salah satu pengukuran kepuasan pelanggan dikoordinir oleh Pusat Dokumentasi dan Pengendali Informasi (PDPI). Setiap satu tahun sekali baik di tingkat universitas maupun unit kerja dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan untuk perbaikan mutu UMK secara berkelanjutan sesuai Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Universitas. Adapun evaluasi kepuasan pelanggan tiap unit kerja secara lebih spesifik diatur secara internal unit kerja. Evaluasi kepuasan atas langsung terhadap kinerja UKPA dan UKPPA secara rinci dijelaskan dalam SOP Evaluasi Kepuasan Pimpinan dan Satuan Kerja.

### C. Kebijakan Mutu

Universitas menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dalam proses layanan Catur dharma PT. Untuk itu, tujuan akhir segala kegiatan UMK sepenuhnya didedikasikan bagi kehidupan umat manusia yang lebih baik. Rektor menetapkan kebijakan mutu :

*"Mengembangkan Universitas Muhammadiyah Kendari menjadi Universitas yang sehat, bermutu, dan bermartabat berlandaskan nilai-nilai keislaman."*

Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Rektor mempunyai komitmen:

1. Melaksanakan penjabaran Rencana Strategis (RENSTRA) UMK dalam bentuk sasaran pengembangan UMK, yaitu: 2012-2017 transisi kelembagaan dan

penetapan daya saing regional (Indonesia timur); 2020-2024 pencapaian daya saing nasional.

2. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman Statuta, Organisasi dan Tata Kerja (OTK), Renstra, dan Program Kerja Rektor UMK serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada *stakeholders* (sivitas akademika dan masyarakat) untuk menjaga akuntabilitas publik.
3. Mengembangkan UMK menuju *entrepreneurial university* secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan melalui komersialisasi produk dan jasa penelitian, pendidikan, inovasi IPTEKS dan kemampuan berwirausaha bagi sivitas akademika.
4. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan dan akuntabel dengan cara mengadaptasikan dan mengembangkan seperangkat standar pendidikan dan manajemen yang optimal sesuai dengan karakteristik dan kekhasan UMK, dengan mengacu pada: Standar Nasional Pendidikan, standar mutu akreditasi dari BAN-PT, persyaratan ISO 9001:2008 dan IWA 2:2007
5. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan pencapaian sasaran mutu UMK melalui pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis ISO 9001:2008 dan IWA 2:2007 yang didukung oleh SDM dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasarkan pada nilai-nilai dasar akhlak mulia, yaitu: amanah, ibadah, kredibel dan akuntabel.
6. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan UMK untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan *stakeholders*.
7. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar nasional, internasional serta pengembangan manajemen aset yang efektif, transparan dan akuntabel.
8. Mengupayakan pendanaan yang memadai dengan prinsip otonomi, pengurangan ketergantungan dana dari pemerintah dan orang tua mahasiswa melalui kemampuan memperoleh, mengelola dan mengembangkan dana mandiri, efisien dalam penggunaan dana dan transparan serta akuntabel dalam pengelolaan keuangan.
9. Mengantisipasi dampak operasionalisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dapat mencemari dan mengganggu keselamatan manusia dan kelestarian lingkungan kampus, sehingga tercipta suasana yang aman, nyaman, sehat, bersih, tertib dan indah.

Kebijakan mutu UMK dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan kebijakan mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan catur dharma di UMK.

#### **D. Perencanaan Sistem Mutu**

Perencanaan sistem mutu dijabarkan dari visi, misi dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan serta hasil yang telah dicapai sebelumnya. Untuk itu, perencanaan mutu UMK dinyatakan dalam :

1. Penetapan *Quality Goals*: Merupakan indikator kunci dalam Renstra UMK menjadi sasaran mutu untuk mencapai keunggulan di wilayah Indonesia timur tahun 2025. Sasaran mutu unit-unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan dan sasaran mutu universitas atau organisasi di atasnya. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu universitas menjadi tanggung jawab Rektor.
2. Identifikasi sumber kelemahan: UMK menyadari masih adanya kelemahan manajemen internal (aset, TIK dan kelembagaan) dan kualifikasi SDM baik dosen maupun tenaga kependidikan.
3. Penetapan sistem pemantauan, evaluasi dan *early warning system* rutin: UMK mulai 2015 menginisiasi berfungsinya unsur pemantauan dan evaluasi akademik dan non akademik melalui penguatan LPM (AIM dua kali setahun) dan SPI (*risk based move*). Kejelasan proses kegiatan dalam bentuk prosedur dan pendampingan kinerja tenaga kependidikan menjadi kebijakan program dan pemberdayaan unit baru.

## E. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

### Wakil Manajemen

Universitas Muhammadiyah Kendari menetapkan Wakil Manajemen atau *Management Representative* (MR) di tingkat universitas, fakultas/lembaga/biro dan Program Studi sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR UMK diketuai oleh WR I untuk tingkat universitas, Dekan/PD untuk tingkat fakultas dan ketua program studi untuk tingkat program studi. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal dan manajemen mutu di tingkat universitas, lembaga, biro, fakultas, program studi dan unit kerja.

*Management Representative* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar mutu SPMI yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat universitas, lembaga, Biro, fakultas, program studi dan unit kerja masing-masing harus melaporkan pelaksanaan sistem kepada Rektor, Dekan, Pimpinan Lembaga/Biro/Unit Kerja serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan SMM, Standar Mutu UMK dan hasil audit baik internal maupun eksternal.

*Management Representative* harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personil, serta mengerti tentang SMM ISO 9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan yang akan dipenuhi. Selain itu juga harus bersedia memberi saran tentang implementasi standar mutu yang disepakati.

### Komunikasi internal

Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, Kepala Biro, Pimpinan Unit Kerja, Ketua PS harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh informasi terkait kinerja SMM, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian standar mutu. Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja SMM, yang secara langsung

melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi. Pimpinan (Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, Kepala Biro, Pimpinan Unit Kerja, Ketua PS) harus memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan program studi yang berbeda.

#### **F. Tinjauan manajemen**

Seluruh unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Tinjauan manajemen di tingkat Universitas dilaksanakan bersamaan dalam Rapat Kerja Pimpinan (Rakerpim) minimal setahun sekali yang dihadiri oleh pimpinan UKPA dan UKPPA. Keluaran tinjauan harus berupa keputusan, kebijakan, pemecahan masalah, data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja SMM dalam SPMI. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya empat kali dalam satu tahun.

Tinjauan sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan pengguna, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan sistem ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan SMM, pimpinan (Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, Kepala Biro, Pimpinan Unit Kerja, Ketua PS) harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SPMI dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota unit kerja.

## VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

### A. Penyediaan Sumber Daya

Universitas, Fakultas/Lembaga/Biro/Unit Kerja dan Program Studi harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Universitas dan unit-unit kerja juga memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan. Universitas, Fakultas/Lembaga/Biro/Unit Kerja dan Program studi harus:

1. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
2. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
3. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas; dan
4. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM serta untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

### B. Sumber Daya Manusia

#### 1. Umum

Universitas, Fakultas/Lembaga/Biro/Unit Kerja dan Program Studi harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja SMM yang efektif.

#### 2. Kompetensi, kesadaran akan tanggungjawab dan pelatihan

Universitas harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran, etos kerja dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Universitas dan unit kerja di bawahnya harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum PS, program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja dan sertifikasi tiap dosen, dan tenaga kependidikan harus terekam dan dilakukan monitoring serta evaluasi secara rutin oleh tiap unit kerja.

#### 3. Rekrutmen dan pengembangan

Kriteria dan tatacara rekrutmen dan pengembangan dosen atau tenaga kependidikan ditetapkan oleh rektor, yang dinyatakan dalam Standard Operasional Prosedur dan dilaksanakan oleh Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK). Pelaksanaan rekrutmen dan pengembangan dosen dan tenaga kependidikan mengacu pada kriteria dan tatacara yang telah ditetapkan, dan pelaksanaannya direkam dan dipelihara oleh BAUK. SOP Rekrutmen dan Pengembangan Dosen dan Tenaga Kependidikan dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja di UMK.

### C. Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja

#### 1. Umum

Universitas/Fakultas/Lembaga/Biro/Unit Kerja dan Program Studi harus mengidentifikasi sarana, prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat atau kegiatan layanan lainnya.

#### 2. Pembelian dan pemeliharaan

Universitas, Fakultas/Lembaga/Biro/Unit Kerja dan Program Studi harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan sesuai peraturan dan kewenangan yang berlaku di UMK. Universitas, fakultas/program studi dan unit-unit kerja harus menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium/studio, perpustakaan, taman, perangkat *online* dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas kesehatan, transportasi jalan, dan lain-lain. Peralatan harus dipelihara sesuai kewenangan secara rutin sehingga selalu siap jika akan digunakan. Sarana, prasana dan barang milik universitas yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

#### 3. Pengadaan barang dan jasa

Kriteria dan tatacara pengadaan barang dan jasa dengan dana DIPA ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan yang diperoleh dari UMK mengikuti ketentuan yang terletak di UMK dengan mekanisme operasional yang dinyatakan dalam standar operasional prosedur dan dikendalikan oleh Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK). Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa mengacu pada kriteria dan tatacara yang telah ditetapkan, dimana pelaksanaannya direkam dan dipelihara oleh BAUK. Standar operasional prosedur Pengadaan Barang dan Jasa dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja di UMK.

### D. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Universitas/fakultas/program studi menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang aman, indah dan kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Universitas/fakultas/program studi harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu berkesinambungan.



## VII. REALISASI LAYANAN CATUR DHARMA PT

### A. Perencanaan Program Layanan Catur Dharma PT

Universitas harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan pengembangan akhlakul karimah (Catur Dharma PT), termasuk rancangan dan pengembangan layanan ilmiah. Layanan pendidikan meliputi S1, S2, pelatihan, konsultasi dan studi banding. Akan tetapi SMM belum diterapkan pada program S2 dan pelatihan dan studi banding. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi yang dikendalikan oleh Wakil Rektor I Bidang Akademik. Perencanaan program layanan UMK secara rinci disampaikan dalam Program Kerja Rektor yang mengacu pada Rencana Strategis UMK.

#### 1. Pendidikan/Pengajaran

Fakultas/Program Studi harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Fakultas/Program Studi harus mengintegrasikan kurikulum Program Studi S-1, dan S-2 sehingga mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* sesuai profil yang ditetapkan. Universitas harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses.

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan tercantum. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur, instruksi dan lulusan, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang disepakati. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara oleh tiap jenjang UKPA atau Ketua PS. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dilakukan pada setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

#### 2. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Kendari mendorong secara konsisten penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang mempunyai potensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing di tingkat regional, nasional, dan internasional. Universitas/Fakultas/Lembaga dan Program Studi harus merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan

komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran payung, *roadmap* dan *track record* penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Universitas, Fakultas/Lembaga dan Program Studi harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses. Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kegiatan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan oleh unit kerja/pihak terkait.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk penerapan inovasi IPTEK, layanan atau studi banding praktek baik (*good practices*) dan konsultasi, harus meningkatkan kompetensi sivitas akademika dan menghasilkan *output* berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi IPTEK yang digunakan masyarakat. Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan; rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Kegiatan lebih rinci di tiap fakultas/program studi atau LPPM. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan. *Management Representative* UKPA mengatur perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

## **B. Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan *Stakeholders* Lainnya)**

Universitas secara umum memberikan layanan yang baik dan prima kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa, maupun *stakeholders* lainnya. Universitas harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar IPTEK dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai *learning outcomes* dan kompetensi yang telah ditetapkan. Proses Belajar Mengajar (PBM) sebagai bagian dari Catur Dharma UMK yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium/studio, di dalam/luar kampus UMK, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya;
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan universitas yang responsif;
- c. Personel universitas memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.

### **1. Penentuan Persyaratan Terkait Layanan Catur Dharma UMK**

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan UMK untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan masyarakat umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Pedoman Pendidikan UMK sesuai rencana studi, kurikulum dan layanan

pendidikan yang diberikan oleh universitas atau UKPA. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh universitas dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen pribadi, yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi universitas, NIM dan lain-lain. Layanan Catur dharma UMK harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan *track record*, *roadmap* dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan IPTEK sesuai PS, permasalahan di masyarakat, rencana strategis nasional/internasional pemberi dana (Ristek-Dikti, PT dalam dan luar negeri). Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh universitas atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## **2. Tinjauan Persyaratan Terkait Layanan Catur Dharma UMK**

Universitas/Fakultas/program Studi harus meninjau persyaratan terkait layanan untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan mutu penyelenggaraan Catur dharma UMK telah ditetapkan
- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan
- c. Universitas hingga PS memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- d. Apabila persyaratan pendidikan diubah, universitas harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diubah dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan.
- e. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus dipelihara.

## **3. Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan UMK**

Universitas harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau pengguna jasa (*stakeholders*) kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan catur dharma PT, UMK menggunakan komunikasi interaktif telepon, faksimil, e-mail, hp dan *website*: [www.umkendari.ac.id](http://www.umkendari.ac.id).

## **C. Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat**

### **1. Perencanaan Program Studi**

Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan universitas, fakultas, dan program studi harus mempertimbangkan pengembangan PS dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa sesuai aturan yang berlaku. Pengendalian rancangan harus sesuai dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan

bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan, dan keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum.

Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum PS harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personil yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

Rektor UMK melalui Lembaga Penelitian merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan penelitian sesuai dengan peta penelitian (*road map*) yang melibatkan multi disiplin ilmu serta mensinergikan penelitian-penelitian di UMK agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu. Perencanaan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan oleh LPPM, pusat studi dan laboratorium terkait *road map*, payung penelitian berdasar pada kompetensi dan *track record* civitas akademika. Atas dasar dinamika masyarakat yang selalu berubah-ubah, roadmap dalam penelitian dapat di-*update* setiap kurun waktu tertentu agar *output* penelitian memenuhi kebutuhan *stakeholder* dan selalu relevan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

## **2. Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum PS, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. *Tracer study* dilakukan secara rutin untuk menggali masukan dari berbagai pihak.

## **3. Output Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Output rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi. Output dalam bentuk proposal dan dikaji secara internal oleh tim yang ditetapkan.

## **4. Tinjauan Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Tim evaluator pada setiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar yang diacu (misalnya, profil lulusan, kompetensi suatu profesi, sertifikasi kompetensi lulusan). Selain itu, evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Rencana Strategis UMK.

### **5. Verifikasi Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini seharusnya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

### **6. Validasi Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipelihara.

### **7. Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan Catur Dharma PT**

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan catur dharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman harus dipelihara.

## **D. Pengadaan Sumber Daya**

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh Tim Pengadaan Barang UMK sesuai Standar Operasional Prosedur Pengadaan Barang/Jasa, yang mencakup evaluasi kebutuhan dan pengendalian layanan pendidikan yang harus disediakan sehingga proses tersebut betul-betul memenuhi kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pengadaan barang dan jasa yang dijalankan juga harus memenuhi persyaratan peraturan UMK dan perundang-undangan yang berlaku.

### **1. Proses Pengadaan Barang dan Jasa**

Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau studi lanjut sesuai spesifikasi bidang studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang atau layanan pendidikan unit kerja. Kualifikasi penyedia barang/jasa harus memenuhi ketentuan yang berlaku, dipilih dan dievaluasi sesuai prosedur pengadaan barang/jasa di UMK. Proses dan tahapan pengadaan dilakukan dengan penunjukan langsung, pemilihan langsung atau lelang sesuai Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kepres No. 80 Tahun

2003, aturan terbaru Perpres 54 tahun 2010 dan atau aturan pemanfaatan dana hibah yang diterima UMK. Hal ini menyangkut alokasi anggaran dan klasifikasi barang/jasa yang dibutuhkan. Proses pengadaan barang dikembangkan dalam sistem *e-procurement* UMK. Dokumen pengadaan barang/jasa didokumentasikan oleh penanggung jawab kegiatan.

## **2. Informasi Pengadaan Barang dan Jasa**

Informasi pengadaan harus memenuhi kebutuhan barang/jasa dan layanan pelatihan/studi lanjut sesuai keperluan. Harus dijamin bahwa informasi tersebut memenuhi kebutuhan unit kerja, memenuhi persyaratan prosedur, kontrak, sistem *e-procurement* dan kualifikasi SDM. Untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif, maka UMK menerapkan *e-procurement*.

## **3. Verifikasi Barang dan Jasa Hasil Pengadaan**

Tim penerima barang/jasa UMK melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Selain itu, proses pengadaan barang/jasa dipantau dan dievaluasi oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) atas permintaan Rektor. Hasil verifikasi disampaikan kepada Rektor dalam bentuk laporan yang didokumentasikan. Jika terdapat ketidaksesuaian maka Rektor meminta perbaikan atau tindakan koreksi atau pencegahan.

# **E. Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**

## **1. Pengendalian Penyediaan Layanan Catur Dharma PT**

Universitas dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan catur dharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, universitas juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (melalui *tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*). Universitas memastikan keseluruhan proses terkendali melalui Monev Renstra UMK sesuai prosedur yang berlaku.

## **2. Validasi Proses Penyediaan Layanan Catur Dharma PT**

Universitas melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan Catur dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Panduan Akademik tiap fakultas. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh LPPM UMK. Dengan pedoman tersebut, universitas melakukan penyerahan ijasah kepada lulusan dalam acara wisuda dan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap program studi tersedia dalam Buku Wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

## **3. Identifikasi dan Penelusuran Kegiatan Layanan Catur Dharma PT**

Universitas dan unit kerja terkait harus mengendalikan, merekam hasil

identifikasi status dan menelusuri layanan catur dharma PT. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Rektor melalui Audit Internal Mutu (AIM) UMK berdasarkan Evaluasi Kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Rektor.

#### **4. Barang dan Informasi Milik Pelanggan**

Barang dan informasi milik pelanggan (mahasiswa atau *stakeholder* lainnya) yang diberikan UMK pada saat pendaftaran masuk, pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan atau kegiatan lain harus tersimpan, terekam, dan atau mudah diakses. Jika terpaksa hilang, harus dilaporkan kepada pelanggan dan rekaman dipelihara.

#### **5. Penyimpanan Barang dan Informasi**

Universitas atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah unit kerja, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, database, program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan.

Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan/atau pendidikan, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk *pilot plant* dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

### **F. Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan**

Universitas atau unit kerja harus menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari *input-proses-output*, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

Universitas atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan dengan konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, universitas atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun *soft copy* sesuai ketentuan.



## VIII. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

### A. Panduan umum

*Outcomes* dari pemantauan dan pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan.

### B. Pemantauan dan pengukuran

#### 1. Kepuasan Pelanggan

Universitas dan unit kerja menetapkan sistem evaluasi secara rutin mengenai persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Universitas dan unit kerja mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

#### 2. Audit Internal

Universitas dan unit kerja melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi SMM dan penyelenggaraan layanan akademik dan penunjang akademik. Audit internal di suatu unit kerja dilakukan oleh auditor dari unit kerja tersebut yang kompeten atau tersertifikasi. Audit di unit kerja dilakukan sebelum audit tingkat universitas. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SPMI di tiap unit kerja.

Hasil audit internal digunakan untuk tindakan korektif dan pencegahan dan semua rencana, pelaksanaan, laporan temuan dan tindak lanjut audit internal dipelihara. Untuk menjamin konsistensi pelaksanaan audit internal harus mengacu pada standar operasional prosedur terdokumentasi yang ditetapkan di tingkat universitas maupun ditingkat unit kerja.

#### 3. Pemantauan dan Pengukuran Proses

Unit kerja baik UKPA maupun UKPPA harus mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan melaksanakan layanan. Pengukuran proses layanan akademik/pendidikan dan penunjang akademik/pendidikan dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.

Unit kerja mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

#### 4. Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

UKPA dan UKPPA yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan *outcome* akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum. Penilaian kinerja unit kerja yang memberikan layanan



pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

Hasil proses evaluasi ini direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses layanan pendidikan dalam mencapai sasaran yang direncanakan.

### C. Analisis Data

Unit kerja di UMK menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, menggunakan, tetapi tidak terbatas pada, metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima. Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui kegiatan perbaikan, dan juga tindakan korektif dan preventif. Metode analisis statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek SMM. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka *drop out*, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari SMM.

Pengukuran dan evaluasi secara terus-menerus dan dinyatakan dalam standar operasional prosedur atau instruksi kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

### D. Perbaikan

#### 1. Perbaikan berkesinambungan

Unit kerja harus meningkatkan keefektifan SMM dan proses pendidikan atau layanan penunjang pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personil untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup tanggung jawabnya. Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik. Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

#### 2. Tindakan Perbaikan

Unit kerja harus menetapkan SOP untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja SMM dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif sebaiknya direkam.

#### 3. Tindakan pencegahan

Unit kerja harus menetapkan SOP untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam SMM dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan preventif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke bidang/unit yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan unit kerja.