

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Penjaminan mutu di suatu organisasi sangat diperlukan. Hal ini juga berlaku di Institut Teknologi Budi Utomo (ITBU), dimana penjaminan mutu menjadi tanggungjawab seluruh sivitas akademika. Agar penjaminan mutu ITBU dapat diketahui dan dimengerti oleh semua unit pelaksana di ITBU, maka perlu disusun manual mutu ITBU yang memuat prinsip-prinsip manajemen mutu. Manual Mutu ini menjadi acuan bagi pelaksanaan penjaminan mutu dan pedoman bagi Program Studi dalam menyusun Spesifikasi Program Studi (SP), Kompetensi Lulusan (KL), Prosedur Mutu (PM), dan Instruksi Kerja (IK).

Sistem Penjaminan Mutu Internal yang selanjutnya disingkat SPMI, adalah kegiatan penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu dilakukan melalui 5 (lima) langkah utama yang disingkat **PPEPP**, yaitu **Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar Dikti**. Hal ini berarti bahwa kelima langkah utama tersebut harus ada dalam melaksanakan SPMI, bahkan merupakan hal terpenting dari SPMI di setiap perguruan tinggi, yang sesuai dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Berdasarkan Undang-undang No.20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No.13 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan, Pelaksanaan dan implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) merupakan aspek yang menentukan dalam peningkatan daya saing perguruan tinggi. Dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pendidikan tinggi merupakan program yang penting dan wajib dilaksanakan oleh semua institusi penyelenggara pendidikan tinggi.

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

Penjaminan mutu menjadi titik awal untuk mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan

*good university governance* di Institut Teknologi Budi Utomo (ITBU), penerapan SPMI merupakan suatu keharusan. SPMI yang diterapkan di ITBU mencakup rancangan umum, penerapan dan komponen-komponen yang tercakup di dalamnya. Dokumen-dokumen lain yang terkait dalam SPMI akan menguraikan secara lebih rinci tentang tahapan, mekanisme, dan operasionalisasi penerapan SPMI ini. Manual mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi ITBU, kebijakan mutu, standar mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di ITBU.

Pada tahun 2008-2011, ITBU mulai menggunakan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) secara internal dengan nama Unit Penjaminan Mutu Akademik (UPMA) dengan 10 standar mutu akademik Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti). Mulai tahun 2011, sistem penjaminan mutu di ITBU menggunakan nama Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menggunakan delapan (8) standar mutu akademik yang mengacu pada PP 13 tahun 2015 Standar Nasional Pendidikan dan enam (6) standar mutu tambahan yang mengacu pada Borang Akreditasi Tahun 2009, agar supaya ITBU dapat mewujudkan sasarannya. Standar mutu ini sesuai dengan penjaminan mutu yang dicanangkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan di ITBU. Mengacu pada PP 17 tahun 2010, bahwa penjaminan mutu internal dilakukan oleh perguruan tinggi, mulai tahun 2011.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, maka Sistem Penjaminan Mutu Internal yang selanjutnya disingkat SPMI, adalah kegiatan penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Penjaminan mutu dilakukan melalui 5 (lima) langkah utama yang disingkat **PPEPP**, yaitu **Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan** Standar Dikti. Hal ini berarti bahwa kelima langkah utama tersebut harus ada dalam melaksanakan SPMI di ITBU.

ITBU dalam melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal selalu berupaya untuk mengembangkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di ITBU diakui tidak saja secara internal, namun juga secara eksternal seperti Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) atau badan akreditasi internasional.

Dalam penerapan SPMI, ITBU memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, ITBU akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya, mampu memenuhi

kebutuhan/memuaskan pelanggan yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Penerapan penjaminan internal mutu akademik baik di tingkat, ITBU maupun di jurusan/program studi dan unit-unit pelaksana lainnya dilakukan untuk menjamin:

- a. Kepatuhan terhadap kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik, standar mutu serta manual mutu akademik.
- b. Kepastian bahwa setiap mahasiswa memiliki pengalaman belajar sesuai dengan spesifikasi program studi.
- c. Kepastian bahwa lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan yang ditetapkan di setiap jurusan/program studi.
- d. Fleksibilitas kurikulum untuk mengakomodasi minat setiap mahasiswa untuk memprogram mata kuliah pilihan lintas jurusan/program studi.
- e. Relevansi program pendidikan dan penelitian dengan tuntutan masyarakat, dunia kerja dan profesional.
- f. Pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi menjadi agen perubahan.

Oleh karena itu untuk melaksanakan SPMI, ITBU menyusun dokumen penjaminan mutu yang terdiri atas :

#### **A. Dokumen Induk**

Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan SPMI adalah Visi dan Misi, Statuta, Rencana Strategis, Organisasi dan Tata Kerja, Pedoman Akademik, Kebijakan Akademik dan Standar Akademik

#### **B. Dokumen Mutu**

Dokumen mutu disusun dengan mengacu pada Buku Panduan Dikti yang merupakan panduan untuk melaksanakan manajemen mutu terdiri Manual Mutu (MM-ITBU-01), Standar Mutu (SM-ITBU-00-00), Prosedur Mutu (PM-ITBU-XX-YY-ZZ), Instruksi Kerja (IK-ITBU-XXX-YYY), Formulir/Borang (FO-ITBU-MM-XXX-YYY), dan dokumen pendukung lainnya

#### **C. Dokumen Audit**

Dokumen Audit adalah dokumen yang akan digunakan untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan penjaminan mutu, yang terdiri dari Prosedur Mutu Pelaksanaan Audit Internal, Prosedur Mutu Penilaian Kinerja Institusi (ITBU), Prosedur Mutu Penilaian Kinerja Jurusan/Program Studi, Borang Akreditasi Institusi, Borang Akreditasi Program Studi.

## 1.2. RUANG LINGKUP MANUAL MUTU

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu ITBU dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan ITBU, baik unsur akademik maupun penunjang akademik. Unit pelaksana akademik di ITBU adalah jurusan/program studi S-1, fakultas, lembaga penelitian, LPPM dan Program Diploma III dan termasuk seluruh laboratorium di lingkungan ITBU. Sedangkan unit pelaksana penunjang akademik terdiri bagian dan pusat jasa, lembaga-lembaga.

Sesuai arahan dan kebijakan Rektor, ruang lingkup sistem manajemen mutu yang dilaksanakan di ITBU adalah melaksanakan layanan akademik dan non akademik serta mengembangkan ilmu melalui program pendidikan Diploma, dan Sarjana.

## 1.3. TUJUAN MANUAL MUTU

Manual Mutu ini bertujuan untuk :

- a. Untuk memberikan arah serta landasan pengembangan dan penerapan SPMI di seluruh unit kerja di lingkungan ITBU.
- b. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di ITBU, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- c. Mencerminkan komitmen ITBU dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

## BAB II

### LANDASAN KEBIJAKAN MANUAL MUTU

#### 2.1. PENGERTIAN KEBIJAKAN MUTU ITBU

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

- a. Landasan hukum bagi pengembangan dan implementasi SPMI;
- b. Pengertian dan ruang lingkup SPMI yang harus dikembangkan;
- c. Arah dan tujuan implementasi SPMI;
- d. Prinsip dasar implementasi SPMI; dan
- e. Pedoman umum implementasi SPMI.

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 ITBU disajikan pada tabel berikut ini.

NO	NAMA DOKUMEN	ISI DAN KEGUNAAN
1.	<b>KEBIJAKAN MUTU</b>	Berisi landasan filosofis, paradigma, dan prinsip kelembagaan ITBU dalam hal SPMI berdasarkan visi, misi dan tujuan penyelenggaraan pendidikan.
2.	<b>STANDAR MUTU</b>	Berisi berbagai standar mutu yang menjadi acuan indikator keberhasilan dan kepatuhan dalam implementasi SPMI.
3.	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	Berisi berbagai standar prosedur yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan/tugas untuk menjamin pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan.
4.	<b>INSTRUKSI KERJA</b>	Berisi panduan/pedoman langkah-langkah pelaksanaan tugas dan pendokumentasian pelaksanaan tugas/kegiatan berdasarkan standar operasional prosedur terkait.
5.	<b>RENCANA STRATEGIS MUTU</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.

## 2.2. LANDASAN KEBIJAKAN MUTU

Rujukan yang digunakan dalam menyusun Manual Mutu ini adalah:

- a. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- c. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
- d. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- e. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- f. Peraturan Pemerintah No 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- g. Peraturan Menteri Pendidikan nasional Nomor 73 Tahun 2009 tentang Perangkat Akreditasi Program Studi Sarjana (S1), Diploma dan Pascasarjana.
- h. Peraturan Pemerintah No.13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- i. Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi, Tahun 2017
- j. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor Tahun 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- k. Statuta ITBU, 2021
- l. Rencana Induk Pengembangan (RIP) atau Rencana Strategis (Renstra)
- m. Stuktur Organisasi dan Tata Kerja ITBU, 2021
- n. Panduan Akademik ITBU, 2021
- o. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu ITBU

## 2.3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan
- b. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) ITBU adalah kegiatan sistemik dan sistematis di ITBU yang didorong oleh kebutuhan dan kesadaran internal untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di ITBU. SPMI diperlukan untuk memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan.
- c. 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.

- d. 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.
- e. 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).
- f. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi ITBU
- g. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan ITBU dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; dan pengguna lulusan (*stakeholders*)
- h. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah jurusan/program diploma atau lembaga selain jurusan/program studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- i. Lembaga pendukung adalah lembaga selain jurusan/program studi atau lembaga yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- j. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya
- k. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi
- l. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan
- m. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

## **BAB III**

### **KEBIJAKAN STANDAR MUTU**

#### **3.1. 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 Perguruan Tinggi adalah tingkat capaian kinerja akademik, dosen dan mahasiswa dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pencapaian standar mutu Perguruan Tinggi tiap individu akan mencerminkan pencapaian standar mutu Perguruan Tinggi unit kerjanya. Standar mutu berbentuk pernyataan yang dapat berbentuk penjabaran/rincian karakteristik, perintah untuk melakukan sesuatu, atau pernyataan tentang sesuatu yang harus dicapai.

#### **3.2. PENETAPAN, PELAKSANAAN, EVALUASI, 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 ITBU serta dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan, sehingga tidak memberatkan dan berdampak negatif pada saat diterapkan.

- e) Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapat umpan balik dan diuji peluang implementabilitasnya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi SPMI.

## **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 ITBU berpedoman pada pencapaian standar dan mengikuti prosedur yang disepakati. Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar. Kemudian, untuk mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan ITBU 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 3 (tiga) hal berikut, ketiga hal ini bersifat siklus dan dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten.

- 1) Pemantauan, evaluasi pelaksanaan dan pengukuran ketercapaian standar;
- 2) Upaya perbaikan; dan
- 3) Pengembangan dan peningkatan standar.

### **3.3. CAKUPAN STANDAR MUTU ITBU**

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, ITBU menetapkan 3 (tiga) standar mutu wajib dimana masing standar memiliki 8 (delapan) sub standar sehingga total standar sebanyak 24 (dua puluh empat) standar yaitu : Standar Nasional Pendidikan, Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat, dengan runcian sebagai berikut.

#### **1. Standar Nasional Pendidikan**

- 1) Standar Kompetensi Lulusan
- 2) Standar Isi Pembelajaran
- 3) Standar Proses Pembelajaran
- 4) Standar Penilaian Pembelajaran
- 5) Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan
- 6) Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran;
- 7) Standar Pengelolaan Pembelajaran; dan
- 8) Standar Pembiayaan Pembelajaran.

#### **2. Standar Nasional Penelitian**

- 1) Standar hasil penelitian;
- 2) Standar isi penelitian;
- 3) Standar proses penelitian;
- 4) Standar penilaian penelitian;
- 5) Standar peneliti;
- 6) Standar sarana dan prasarana penelitian;
- 7) Standar pengelolaan penelitian; dan
- 8) Standar pendanaan dan pembiayaan penelitian.

#### **3. Standar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat**

- 1) Standar hasil pengabdian kepada masyarakat;
- 2) Standar isi pengabdian kepada masyarakat;

- 3) Standar proses pengabdian kepada masyarakat;
- 4) Standar penilaian pengabdian kepada masyarakat;
- 5) Standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat;
- 6) Standar sarana dan prasarana pengabdian kepada masyarakat;
- 7) Standar pengelolaan pengabdian kepada masyarakat; dan
- 8) Standar pendanaan dan pembiayaan pengabdian kepada masyarakat.

## **BAB IV**

### **SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL**

#### **4.1. VISI, MISI, DAN TUJUAN**

##### **4.1.1. Visi**

“Menjadikan institut unggulan yang merupakan *think tank* Teknologi dan iptek terkait, berkiprah secara nyata dalam masyarakat serta sebagai enterpreneur dalam lingkungan nasional dan global”.

##### **4.1.2. Misi**

Berdasarkan visi di atas, maka misi yang diemban oleh ITBU (ITBU) adalah;

- a. Melaksanakan Tridharma perguruan tinggi secara berkualitas sesuai dengan disiplin ilmu pengetahuan yang dikembangkan di institut.
- b. Membantu pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pendidikan berkualitas khususnya dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Memberi kesempatan belajar kepada masyarakat dan bangsa Indonesia untuk menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan ilmu pengetahuan terkait.
- d. Berpartisipasi aktif dalam masyarakat melalui penyiapan sumber daya manusia yang berakhlak mulia dengan standar ilmiah dan etika tinggi dalam pembangunan bangsa, dengan biaya terjangkau.
- e. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan hasil – hasil penelitian untuk menyelesaikan masalah aktual di masyarakat.
- f. Mengupayakan kegiatan–kegiatan seminar, workshop serta pelatihan baik internal maupun external untuk kepentingan pengembangan institusi.
- g. Menjalin hubungan kerjasama antar perguruan tinggi dan instansi lain baik didalam maupun luar negeri dalam rangka mencapai kualitas yang unggul dan dapat bersaing secara nasional dan global.

##### **4.1.3. Tujuan**

Tujuan pendidikan di Institut Teknologi Budi Utomo (ITBU) adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang berbudi luhur dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan akademik dan profesional di bidangnya yang dilandasi oleh kaidah

moral dan etika pengetahuan yang selanjutnya mampu mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

#### 4.2. 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 Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian pada Masyarakat, sedangkan ruang lingkup penjaminan mutu manajemen dan administrasi adalah:

- 1) Tata Pamong;
- 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 SPMI. Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari SPMI.

#### 4.3. KERANGKA KERJA IMPLEMENTASI

Penerapan/implementasi SPMI di ITBU terdiri dari unsur-unsur **P-P-E-P-P** sebagai berikut:

- (1) **Penetapan (P)**, yaitu penetapan strategis, operasional, sasaran, target berdasar visi dan misi perguruan tinggi dan penetapan Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- (2) **Pelaksanaan (P)**, yaitu melaksanakan standar Input – Proses – Output – Outcomes yang pemenuhan standar atau ukuran yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang ditetapkan yang telah ditetapkan.
- (3) **Evaluasi (E)**, yaitu Monitorong, Evaluasi, Audit Internal, Evaluasi Diri, Audit Eksternal (akreditasi, ranking) termasuk kegiatan pembandingan Antara luaran kegiatan pemenuhan standar atau ukuran dengan standar atau ukuran yang terdiri atas Standar Nasional Dikti dan Standar Perguruan Tinggi yang ditetapkan.

- (4) **Pengendalian (P)**, yaitu kegiatan analisis penyebab standar atau ukuran standar yang ditetapkan dan tidak tercapainya standar sehingga dilakukan tindakan koreksi.
- (5) **Peningkatan (P)**, yaitu Pemeliharaan, Pembinaan, Peningkatan Standar Mutu Standar ditetapkan .

#### **4.4. SASARAN MUTU**

Sasaran implementasi SPMI ITBU adalah sebagai berikut:

- 1) Jurusan/program studi
- 2) Lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- 3) Kurikulum;
- 4) Perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan keluaran proses belajar mengajar.
- 5) Dosen dan tenaga non akademik.
- 6) Mahasiswa.
- 7) Perencanaan, pelaksanaan, dan hasil penelitian.
- 8) Perencanaan, pelaksanaan, dan hasil pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.

Sasaran implementasi SPMI tata kelola ITBU adalah sebagai berikut:

- 1) Tata Kelola;
- 2) Marketing;
- 3) Perencanaan;
- 4) Sumber Daya Manusia;
- 5) Keuangan dan Pembiayaan;
- 6) Pengadaan Barang dan Jasa;
- 7) Prasarana, Sarana, dan Asset;
- 8) Dokumentasi dan Arsip;
- 9) Sistem Informasi.

#### **4.5. KONSEP SISTEM MANAJEMEN MUTU**

Pengertian mutu secara umum adalah kesesuaian dengan standar harapan *stakeholder* atau pemenuhan janji yang diberikan. Mutu pendidikan di ITBU diartikan sebagai pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi, misi dan Rencana Strategis (Renstra) serta standar mutu.

Sistem Penjaminan Mutu akademik di ITBU bersifat dinamis atau proaktif, dalam arti bahwa ITBU mampu secara terus menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta realitas sosial budaya yang terus berkembang secara dinamis. Sistem Penjaminan Mutu akademik di ITBU juga mencakup pelayanan administratif yang didukung oleh pembaruan pangkalan data, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen yang dapat memenuhi harapan sivitas akademika dan masyarakat (baik orangtua mahasiswa, pengguna lulusan maupun masyarakat luas).

Pengertian penjaminan mutu secara umum adalah sekumpulan proses dimana ITBU sebagai institusi akademik yang menjamin bahwa mutu proses pendidikan-pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan non-akademik dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan sendiri. Penjaminan mutu ITBU dilaksanakan untuk dapat memenuhi kebutuhan diri sendiri dan masyarakat luar, baik secara perorangan maupun institusi, melalui :

- a. Pembaharuan materi program layanan akademik yang memenuhi standar mutu dan professional secara tepat dan sesuai
- b. Tujuan dan sasaran programnya tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- c. Sumberdaya yang dipilih dan yang disediakan untuk mencapai tujuan dan sasarannya secara tepat dan mencukupi kebutuhan sumber daya
- d. Berusaha keras secara berkelanjutan meningkatkan mutu programnya.

Prinsip kerja operasional penjaminan mutu dalam lingkup ITBU diselenggarakan berdasarkan prinsip peningkatan mutu secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*). Pelaksanaan prinsip ini mensyaratkan adanya komitmen bersama akan pentingnya mutu secara berkelanjutan sebagai upaya membangun budaya mutu di ITBU, dalam artian bahwa :

- a. Penjaminan Mutu berfokus pada proses
- b. Penjaminan mutu membuat akuntabilitas mutu secara eksplisit pada berbagai keadaan dalam institusi
- c. Penjaminan mutu sebagai suatu proses yang aktif berkelanjutan, komunikasi yang efektif sangat penting dan mendasar untuk mencapai keberhasilan sistem penjaminan mutu.

Suatu sistem penjaminan mutu yang efektif diukur dari adanya kesesuaian antara capaian dengan standar yang telah ditetapkan, kesesuaian dengan harapan dan

kebutuhan pemangku kepentingan (stakeholders), atau pemenuhan janji yang telah diberikan sesuai dengan visi dan misi perguruan tinggi. Mutu akademik di ITBU dimengerti sebagai pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan serta hasil-hasil penelitian dan layanan masyarakat yang sesuai dengan kebijakan akademik, rencana strategis dan standar akademik. Pencapaian tujuan ini mencakup aspek masukan, proses dan keluaran serta nilai dan derajat kebaikan, keutamaan, kebenaran dan kesempurnaan (*degree of excellence*).

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di ITBU dirancang dan dilaksanakan untuk menjamin mutu akademik yang diberikan. Ini berarti bahwa sistem penjaminan mutu harus dapat memastikan bahwa lulusan akan memiliki kompetensi yang ditetapkan dalam spesifikasi program studi serta hasil-hasil penelitian yang sesuai dengan perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat.

## **4.6. TATA KELOLA SISTEM MANAJEMEN MUTU**

### **4.6.1. Proses Bisnis ITBU**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya, dan melaksanakan penjaminan mutu pendidikan setiap organisasi harus merumuskan proses utama (proses bisnis). Proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di ITBU. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Dalam bisnis proses ITBU, pelayanan terbagi di tingkat jurusan/program studi dan laboratorium yang akhirnya akan terpusat ke manajemen di ITBU. Di manajemen Jurusan/Program Studi, pelayanan yang diberikan berupa a) layanan pendidikan, b) layanan penelitian, c) layanan pengabdian, dan d) layanan administrasi. Sedangkan di tingkat institusi ITBU, pelayanan yang diberikan berupa a) layanan manajerial, b) layanan penelitian, pengabdian masyarakat dan kerja sama, c) layanan administrasi, d) layanan penunjang, e) layanan penjaminan mutu. Bisnis proses di ITBU terdiri dari 5 (lima) proses utama, yaitu :

- a. Proses Belajar Mengajar
- b. Proses Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
- c. Proses Layanan Ilmiah
- d. Proses Pengorganisasian Even Ilmiah
- e. Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja

Sedangkan proses pendukungnya yaitu :

- a. Pengembangan Sumber Daya Manusia
- b. Pengadaan barang dan jasa

Produk/output yang dihasilkan oleh ITBU adalah sebagai berikut :

- a. Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (laporan hasil penelitian, pengabdian kepada masyarakat, skriprogram studii)
- b. Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)
- c. Diploma dan Sarjana (D-3, S1)
- d. Layanan Jasa Pelatihan
- e. Layanan Jasa Teknologi dan Manajemen Terapan
- f. Jasa layanan ilmiah (*scientific services*)

Tabel 1. Proses bisnis dan output di ITBU dapat dilihat pada tabel berikut .

Proses	Output (Produk)	Pelanggan
Proses Belajar Mengajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarjana &amp; Diploma-D3 (S1, D3)</li> <li>• Karya Ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan KP, Skriprogram studii, Tesis)</li> </ul>	Mahasiswa dan dosen
Proses Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian)</li> <li>• Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)</li> <li>• Pengembangan teknologi</li> <li>• Layanan ilmiah</li> </ul>	Mahasiswa, instansi pemerintah, swasta, peneliti dll
Proses Pengabdian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasa pelatihan</li> <li>• Jasa konsultasi manajemen</li> <li>• Jasa unit usaha jurusan/program studi</li> <li>• Jasa teknik dan majamen terapan</li> </ul>	Masyarakat, industri, PT Lain, dll
Proses pengorganisasian even ilmiah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelenggaraan even ilmiah : seminar, lokakarya, simposium</li> <li>• Peran dalam even ilmiah : seminar lokakarya, simposium</li> </ul>	Instansi pemerintah, masyarakat, industri dll

#### 4.6.2. Organisasi Penjaminan Mutu

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di ITBU, maka dibentuk organisasi penjaminan mutu yang mencakup tingkat Institut dan jurusan/program studi yang bersifat fungsional. Di tingkat ITBU dibentuk Unit Penjaminan Mutu Akademik (UPMA).

UPMA dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Rektor dengan tugas untuk:

1. Mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara keseluruhan di ITBU, termasuk penyusunan perangkat atau dokumen yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan penjaminan mutu.
2. Membantu Rektor dalam melakukan monitoring, evaluasi serta audit pelaksanaan SPMI di lingkungan ITBU.
3. Melaporkan secara berkala pelaksanaan SPMI kepada Rektor
4. Menyusun dokumen kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik, standar mutu dan manual prosedur
5. Penyusunan laporan evaluasi diri dan borang ITBU berdasarkan laporan evaluasi diri dan borang jurusan.
6. Penyiapan audit mutu internal
7. Peningkatan mutu secara berkelanjutan

Dalam konteks organisasi internal, untuk menjalankan tugas dan fungsinya, UPMA dipimpin oleh seorang Ketua yang dibantu Sekretariat UPMA. Sekretariat UPMA adalah satuan administrasi yang melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari UPMA dibidang kesekretariatan. Sekretariat UPMA mempunyai tugas :

1. Mendokumentasikan dokumen-dokumen SMPI
2. Mendokumentasikan administrasi UPMA
3. Menyusun dokumen mutu
4. Melaporkan perkembangan pendokumentasian dokumen-dokumen dan administrasi UPMA

Unit Penjaminan Mutu Akademik ITBU (UPMA) merupakan suatu wadah yang berisikan para pejabat struktural dan dosen wakil-wakil dari Jurusan/Program Studi yang sebagian besar dengan kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya, sebagai perwujudan komitmen Institut untuk pengembangan mutu.

Tim Audit Institut bertanggung jawab kepada UPMA dan membantu Ketua UPMA dalam melaksanakan tugas audit, Tim Audit Institut terdiri atas seorang ketua dan

sejumlah auditor. Tim-tim Mutu UPMA bertanggung jawab dan membantu Kepala UPMA dalam merumuskan kebijakan-kebijakan dan standar sistem penjaminan mutu ITBU. Susunan keanggotaan Tim-tim UPMA diusulkan oleh Kepala UPMA dan ditetapkan oleh Rektor.

Tim Monitoring dan Evaluasi (Monev) bertanggung jawab kepada dan membantu Kepala UPMA dalam membina, memfasilitasi, memantau dan mengevaluasi proses penerapan sistem jaminan mutu, standar serta evaluasi-diri di seluruh jajaran ITBU. Tim Monev UPMA terdiri atas seorang Ketua Tim, seorang Sekretaris, dan sejumlah anggota termasuk sejumlah Anggota Ex-Officio yang merupakan Tim-tim Reviewers. Di tingkat program studi/jurusan, Ketua Jurusan/Program Studi bertanggungjawab atas penjaminan mutu di jurusan/program studi.

#### **4.7. MODEL TATA KELOLA SPMI**

Model Pengelolaan Sistem Penjamin Mutu Internal (SPMI) ITBU adalah dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya berkelanjutan dengan berdasarkan pada model **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)** Standar Dikti. Dengan model ini maka ITBU akan menetapkan terlebih dahulu tujuan, standar mutu, sasaran mutu dan indikator kinerja yang ingin dicapai melalui strategi dan aktivitas yang tepat. Kemudian terhadap pencapaian tujuan strategi dan aktivitas tersebut, akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan.

Dengan model manajemen **PPEPP**, maka setiap unit dalam lingkungan ITBU secara berkala harus melakukan proses evaluasi diri untuk menilai kinerja unitnya sendiri dengan menggunakan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi diri akan dilaporkan kepada pimpinan unit, seluruh staf pada unit yang bersangkutan, dan kepada pimpinan ITBU. Terhadap hasil evaluasi diri pimpinan unit dan pimpinan ITBU akan membuat Keputusan langkah atau tindakan yang harus dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu.

Melaksanakan SPMI dengan model manajemen **PPEPP** juga mengharuskan setiap unit dalam Institut bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit atau diperiksa oleh tim auditor internal yang telah dilatih khusus tentang audit SPMI. Audit yang dilakukan setiap akhir tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan ITBU, Semua bentuk pelaporan yang berhubungan dengan informasi akademik dilaporkan kepada Rektor dan tindakan dalam bentuk soft copy maupun hardcopy untuk kemudian diambil

tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor. Semua proses di atas dimaksudkan untuk menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi pada ITBU terjamin mutunya, dan bahwa SPMI ITBU pun juga selalu dievaluasi untuk menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara menyeluruh. Proses utama SPMI adalah mengikuti satu siklus Sistem penjaminan Mutu Internal ITBU.

Sistem penjaminan mutu perguruan tinggi (PT) dilakukan atas dasar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Eksternal (SPME), Evaluasi Program Studi Berbasis FEEDER dan Evaluasi Kinerja Dosen (EKD). SPMI adalah sistem penjaminan mutu yang dilakukan oleh perguruan tinggi pelaksana. Sistem beserta parameter dan metoda yang dilakukan untuk mengukur hasil ditetapkan oleh perguruan tinggi dengan mengacu pada visi dan misi PT yang bersangkutan dan berdasarkan pada pemenuhan Standar Nasional Pendidikan. SPME adalah sistem penjaminan mutu yang dilakukan oleh badan akreditasi seperti BAN-PT atau lembaga lain dengan cara yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi yang melakukan. Dimana semua program studi di ITBU telah terakreditasi.

Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen **PPEPP** adalah kesiapan semua Jurusan/Program Studi untuk mengikuti proses akreditasi atau penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN PT ataupun lembaga akreditasi lainnya yang kredibel. Strategi Institut Teknologi Budi Utomo (ITBU) dalam melaksanakan Tata Kelola SPMI untuk mencapai sasaran yang diharapkan adalah :

- a. Melibatkan secara aktif semua sivitas akademika sejak tahap perencanaan hingga tahap evaluasi dan tahap pengembangan SPMI
- b. Melibatkan organisasi profesi, alumni, dunia usaha dan pemerintah sebagai pengguna lulusan, khususnya pada tahap penetapan standar SPMI
- c. Melakukan pelatihan secara terstruktur dan terencana bagi para dosen dan staf administrasi tentang SPMI, dan secara khusus pelatihan sebagai auditor internal
- d. Melakukan sosialisasi tentang fungsi dan tujuan SPMI kepada para pemangku kepentingan secara periodik.

## **4.8. SISTEM DOKUMENTASI DAN AUDIT**

### **4.8.1. Dokumentasi Manual Mutu dan Audit**

Sesuai dengan tujuan Manual Mutu ITBU, maka sistem dokumentasi dalam penjaminan mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal ITBU tahun 2021 dan Landasan Kebijakan Manajemen

Mutu. Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan ITBU; Statuta; Organisasi dan Tatalaksana; SPMI ITBU; RIP/Renstra ITBU; Program Kerja; Pedoman Pendidikan), Dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Prosedur Mutu; Instruksi Kerja; Formulir/Borang dan Dokumen Pendukung).

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal harus dilaksanakan setidaknya satu tahun sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SPMI dan Standar Akademik yang diterapkan. Pedoman pelaksanaan Audit Internal tertuang dalam PM Audit Internal.

Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh lembaga dan unit kerja di ITBU dalam mengukur pemenuhan terhadap dinyatakan dalam perolehan sertifikat dari BAN-PT. Selain itu, program studi-program studi di ITBU harus diasesmen oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi program studi tersebut. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

#### **4.8.2. Pengendalian Dokumen Manual Mutu**

Dokumen Manual Mutu ITBU disusun dalam delapan (8) bagian sesuai persyaratan SPMI. Konsep awal dokumen disusun oleh Bagian Penjaminan Mutu Pendidikan (UPMA) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan ITBU. 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 dikategorikan sebagai dokumen tidak terkendali dan mengikuti Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen.

## **BAB V**

### **TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

#### **5.1. KOMITMEN MANAJEMEN**

Rektor ITBU harus mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Rektor ITBU dan unit kerjanya harus mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu. Strategi yang ada, meliputi:

- a. Mengkomunikasikan sistem manajemen mutu di lingkungan ITBU;
- b. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan ITBU;
- c. Mendorong proses identifikasi dan penggunaan *best practices*;
- d. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi dan tugasnya.
- e. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi, yang diperlukan untuk mencapai sasaran; dan
- f. Mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang ditetapkan.

#### **5.2. KEPUASAN PELANGGAN**

Dalam rangka pemenuhan komitmen untuk fokus terhadap pelanggan, ITBU menetapkan kriteria kelulusan sesuai dengan spesifikasi lulusan yang tercantum dalam Spesifikasi Program Studi masing-masing jurusan dan Buku Pedoman Pendidikan ITBU. ITBU dan unit kerja penyelenggara pendidikan mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan terutama mahasiswa yang ditetapkan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan indikator kinerja jurusan dan/atau program studi. Sementara untuk unit pendukung akademik mengidentifikasi persyaratan pelanggan sesuai Tupoksi dan program pelayanan prima. Persyaratan pelanggan dinyatakan secara jelas di dalam Sasaran Mutu tiap unit kerja, yang mengacu pada Standar Mutu. Sesuai dengan kebijakan Rektor, penanganan keluhan pelanggan dikoordinir oleh UPMA. Setiap tahun dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan internal dan eksternal untuk perbaikan mutu ITBU secara berkelanjutan.

Selain itu, ITBU akan memberikan pelayanan pendidikan kepada pelanggan. Dengan layanan yang ada, pelanggan ITBU secara umum, adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan ITBU dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; pengguna lulusan (*stakeholders*)

Persyaratan pelanggan adalah persyaratan yang harus dimiliki pengguna layanan tri dharma ITBU, persyaratan pelanggan utama yaitu mahasiswa tercantum dalam buku pedoman pendidikan masing-masing jurusan/program studi. Pemenuhan kepuasan mahasiswa dilakukan dengan:

1. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen pendamping konsultasi (dosen wali) atau dosen Pembimbing Akademik (PA).
2. Setiap mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu akan diusahakan mendapatkan beasiswa melalui prosedur yang berlaku.
3. Dalam proses belajar mengajar disiapkan sarana/prasarana sesuai dengan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).
4. Setiap akhir semester disediakan borang kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di ITBU. Selain itu akan mematuhi Prosedur Mutu (PM) Kepuasan Pelanggan yang telah ada di ITBU
5. Penyampaian Keluhan Pelanggan dan Prosedur Penanganan Keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dipenuhi dengan selalu mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan (ada dalam dokumen spesifikasi lulusan tiap masing-masing jurusan/program studi) dan semua indikator kinerja jurusan/program studi. Sementara untuk unit pendukung akademik mengidentifikasi persyaratan pelanggan sesuai Tupoksi dan program pelayanan prima. Persyaratan pelanggan dinyatakan secara jelas di dalam Manual Mutu tiap unit kerja. Setiap tahun dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan internal dan eksternal untuk perbaikan mutu ITBU secara berkelanjutan.

### 5.3. KEBIJAKAN MUTU

ITBU menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu berkesinambungan dalam proses layanan. Proses pelayanan akademik dan non akademik pada unit-unit kerja harus mengacu pada kebijakan mutu ITBU. Kebijakan mutu perlu dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personal yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses layanan akademik dan non akademik. Oleh karena itu ITBU mempunyai kebijakan mutu sebagai berikut :

*Pengelolaan pendidikan di ITBU dilaksanakan dengan senantiasa meningkatkan dan mengevaluasi mutu secara berkelanjutan, agar dapat menjadi salah satu pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang teknologi dan ilmu terkait.*

Guna mewujudkan komitmen tersebut, pengelolaan mutu akademik di ITBU diarahkan untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tangguh dan mampu bersaing melewati batas nasional. Selain itu juga diharapkan menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi khususnya di bidang Teknologi dan ilmu terkait.

ITBU mensyaratkan pengelolaan bidang akademik dengan senantiasa melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Peningkatan mutu dilakukan dengan menjaga siklus pengelolaan pendidikan yang utuh dan sesuai dengan harapan pengguna. Pengembangan bidang akademik mengacu pada Rencana Strategis ITBU dan selalu disertai dengan inovasi pendidikan yang didukung dengan peningkatan infrastruktur, perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan. Pengembangan dalam jangka menengah dan panjang diarahkan untuk menjadi institusi sehat tingkat nasional dan memberikan kontribusi sesuai standar akademik di tingkat regional dan internasional.

Pelaksanaan pendidikan di ITBU dirancang dengan mempertimbangkan pergeseran paradigma pendidikan yang semula lebih fokus pada pengajaran oleh dosen, fokus pada pembelajaran oleh mahasiswa (*student centered learning*). Porsi pembelajaran yang berbasis pada permasalahan di lapangan (*problem-based learning*) dan hasil-hasil penelitian hendaknya ditingkatkan secara berkelanjutan. Evaluasi terhadap program akademik harus dilakukan secara sistematis, periodik dan berkelanjutan. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode dan alat ukur yang dapat diterima oleh masyarakat.

Peningkatan mutu akademik di ITBU didasarkan pada kebijakan pengembangan proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang meliputi:

- a. Materi pembelajaran berbasis masalah di masyarakat, melatih kemampuan *inquiry* akar masalah dan strategi penyelesaiannya.

- b. Metode pembelajaran dikembangkan untuk peningkatan mutu sumber daya manusia yang memiliki kesadaran dan tanggungjawab sosial, bekerjasama secara profesional, mandiri, kreatif, mampu berkomunikasi global serta menjunjung nilai-nilai moral.
- c. Pendekatan multi-disiplin ilmu yang mendukung peningkatan penyelesaian masalah nyata di masyarakat.
- d. Pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berbasis keberagaman, keunikan dan Teknologi dan ilmu terkait.
- e. Perspektif internasional yang mendukung peningkatan daya saing dan keunggulan nasional.
- f. Pemanfaatan sumberdaya secara efisien, produktif, akuntabel dan transparan. Pemanfaatan secara optimal teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong kreatifitas.
- g. Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat diarahkan kepada teknologi tepat guna berbasis pada kebutuhan masyarakat di Indonesia atau umat manusia.
- h. Peningkatan integritas akademik dengan cara membangun relevansi antara kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan kebijakan mutu tersebut, ITBU komitmen untuk :

- 1. Selalu mengutamakan mutu pelayanan dalam setiap kegiatan akademik
- 2. Meningkatkan daya saing institusi untuk melayani industri dan masyarakat khususnya dalam bidang energi dan kelistrikan
- 3. Menghasilkan lulusan yang kompeten, mampu berkompetisi, mandiri, mengembangkan diri dan unggul di bidang Teknologi dan ilmu terkait
- 4. Menghasilkan karya dan cipta yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta tantangan yang cepat di bidang Teknologi dan ilmu terkait baik secara nasional maupun internasional
- 5. Menetapkan dan mengendalikan proses-proses bisnisnya sehingga tetap efektif dan efisien
- 6. Memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan yang terkait dari pemangku kepentingan untuk mencapai kepuasan pihak stakeholder.
- 7. Mengembangkan dan meningkatkan efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu secara terus-menerus di seluruh bagian terkait.

Dalam rangka efektifitas dan efisiensi, suatu jurusan/program studi dapat ditutup dan dibuka kembali. Keputusan pembukaan dan penutupan tersebut harus diambil melalui langkah evaluasi secara obyektif. Jurusan atau program studi yang potensial, dikembangkan ke taraf mutu internasional, dengan diawali pembukaan kelas berbahasa Inggris.

## **5.4. PERENCANAAN SISTEM MUTU DAN SASARAN MUTU**

### **5.4.1. Perencanaan Sistem Mutu**

Perencanaan sistem mutu dinyatakan dalam standar dan sasaran mutu. Sasaran mutu unit-unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan mutu ITBU. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu ITBU menjadi tanggung jawab Rektor. Standar Mutu ITBU mengacu pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar Fakultas lebih siap dalam membantu jurusan atau Program Studi dalam menghadapi akreditasi. Sasaran mutu unit-unit kerja harus mengacu pada standar mutu yang telah ditetapkan.

Standar mutu SPMI ITBU berisi pernyataan kualitatif dan/atau kuantitatif yang dapat diukur pencapaian atau pemenuhannya oleh para pelaksana, dan disertai indikator pencapaian (kinerja), yang minimal mencakup 8 (delapan) kelompok Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana diatur dalam PP No. 19 tentang Standar Nasional Pendidikan. Pasal 91 ayat (2) PP No.19 tahun 2005 menetapkan bahwa setiap satuan pendidikan tinggi wajib memenuhi kedelapan kelompok standar tersebut atau melampauinya.

Mekanisme perumusan perencanaan sistem mutu untuk merumuskan standar mutu di ITBU adalah sebagai berikut:

- a. Visi dan misi ITBU dipakai sebagai landasan dan tujuan akhir ketika merancang dan menetapkan standar mutu
- b. Pembentukan tim perumus standar dengan kepakaran anggota yang sesuai dengan ruang lingkup standar yang akan dirumuskan. Tim dapat terdiri dari unsur pimpinan, dosen, tenaga penunjang, profesional dan dunia usaha.
- c. Analisis kebutuhan untuk menentukan ruang lingkup, jenis dan jumlah butir standar yang diperlukan.

- d. Mempelajari kondisi faktual yang ada dari kegiatan yang akan dibuat standarnya untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan yang masih ada dan membandingkan dengan kondisi ideal yang ingin dicapai
- e. Pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif, perhitungkan daya dukung sarana prasarana serta sumber daya manusia yang dimiliki yang akan melaksanakan standar yang dibuat
- f. Perumusan standar, pelajari semua peraturan yang ada, yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dibuatkan standarnya
- g. Melakukan evaluasi diri terhadap pelaksanaan kegiatan yang akan dibuatkan standarnya
- h. Pengujian dan review standar mutu dengan menggunakan rumus ABCD
- i. Melakukan uji publik dan sosialisasi draft standar dengan mengundang pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal untuk mendapatkan saran
- j. Pengesahan standar mutu, merumuskan kembali pernyataan standar dengan memperhatikan pengesahan standar

#### 5.4.2. Standar Mutu

Mengacu pada PP No. 13 Tahun 2015 dan borang akreditasi program studi, dalam melaksanakan penjaminan mutu ITBU telah menetapkan 8 (delapan) standar wajib mutu yang mengacu pada PP 13 tahun 2015 dan 6 (enam) standar tambahan yang mengacu pada borang akreditasi. Standar mutu yang ditetapkan disesuaikan dengan kondisi dan tujuan ITBU. Standar Mutu ITBU disusun dimaksudkan agar ITBU dan program studi yang ada di jurusan lebih siap dalam menghadapi proses akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional. Standar mutu dimaksud dinyatakan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Standar Mutu ITBU

No Kode	Judul Standar	Ruang Lingkup Sub Standar
01	Standar Isi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerangka dasar dan struktur kurikulum</li> <li>2. Beban belajar</li> <li>3. Kurikulum</li> <li>4. Kalender akademik</li> <li>5. Evaluasi dan pengembangan kurikulum</li> </ol>
02	Standar Proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan proses pembelajaran</li> <li>2. Pelaksanaan proses pembelajaran</li> <li>3. Pengawasan proses pembelajaran</li> <li>4. Monitoring dan Evaluasi Proses Pembelajaran</li> <li>5. Bimbingan dan Konseling</li> <li>6. Magang dan Skriprogram studii</li> </ol>
03	Standar Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi mata kuliah</li> </ol>

No Kode	Judul Standar	Ruang Lingkup Sub Standar
		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Kompetensi kelompok mata kuliah</li> <li>3. Kompetensi lulusan</li> <li>4. Kualifikasi Lulusan</li> </ul>
04	Standar Pendidik dan Tenaga kependidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi akademik dosen dan tenaga kependidikan</li> <li>2. Kompetensi pedagogik, kepribadian, profesional dan sosial</li> <li>3. Evaluasi Kinerja dosen dan tenaga kependidikan</li> </ul>
05	Standar Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana pendidikan perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku</li> <li>2. Prasarana lahan, ruang kelas, ruang pimpinan, ruang dosen, ruang laboratorium dll</li> <li>3. Perpustakaan, jumlah buku teks</li> <li>4. Rasio luas ruang per kelas per mahasiswa</li> <li>5. Rasio luas bangunan per mahasiswa</li> <li>6. Pemeliharaan</li> <li>7. Pengadaan dan pembelian sarana</li> </ul>
06	Standar Pengelolaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan administrasi akademik</li> <li>2. Pedoman tentang kurikulum dan silabus, struktur organisasi, peraturan akademik, kode etik dll</li> <li>3. Pengelolaan keuangan</li> <li>4. Rencana jangka menengah</li> <li>5. Rencana kerja tahunan</li> <li>6. Pengawasan meliputi pemantauan, supervisi, evaluasi, pelaporan dan tindak lanjut</li> </ul>
07	Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya investasi sarana prasarana</li> <li>2. Pengembangan SDM</li> <li>3. Modal kerja</li> <li>4. Biaya operasi (gaji dan tunjangan, bahan atau peralatan pendidikan, dll)</li> <li>5. Biaya pendidikan</li> </ul>
08	Standar Penilaian Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian hasil belajar mahasiswa</li> <li>2. Penilaian hasil belajar oleh PT</li> </ul>
09	Standar Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Skriprogram studii dan tesis</li> <li>2. Penelitian dosen, penelitian dosen dan mahasiswa</li> <li>3. Publikasi karya ilmiah dan penelitian</li> </ul>
10	Standar Pengabdian Kepada Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada masyarakat</li> <li>2. Pelayanan proyek ketenaga listrikan</li> <li>3. Pelayanan jasa teknik dan manajemen terapan</li> <li>4. Pengabdian kepada masyarakat</li> </ul>
11	Standar Kemahasiswaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan mahasiswa</li> <li>2. Pelayanan mahasiswa</li> <li>3. Kode etik mahasiswa</li> <li>4. Kegiatan kemahasiswaan</li> </ul>
12	Standar Suasana Akademik	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan ilmiah di kampus</li> <li>2. Kegiatan mahasiswa dan dosen</li> <li>3. Layanan soft skill</li> </ul>
13	Standar Sistem Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan akses sistem informasi</li> <li>2. Sarana dan prasarana sistem informasi</li> </ul>
14	Standar Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kerjasama dalam negeri</li> <li>2. Kerjasama luar negeri</li> </ul>

Tahap-tahap implementasi/penerapan standar mutu di lingkungan ITBU dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

- a. Penetapan kelembagaan. Penerapan SPMI ITBU dikoordinasikan oleh badan tersendiri yang menangani penjaminan mutu yaitu Unit Penjaminan Mutu Akademik (UPMA).
- b. Penyusunan dokumen mutu. Penyusunan dokumen akademik dan mutu dilakukan secara berjenjang. Pada tingkat Institut dirumuskan kebijakan Akademik, Standar Akademik, Standar Mutu, peraturan akademik dan Prosedur Mutu, Instruksi Kerja, borang. Di tingkat jurusan/program studi dirumuskan standar mutu, kompetensi lulusan, spesifikasi jurusan / program studi, prosedur mutu, borang dan instruksi kerja.
- c. Penyusunan dokumen implementasi dalam bentuk prosedur mutu dan instruksi kerja dilakukan oleh unit kerja terkait sesuai kebutuhan.
- d. Sosialisasi kebijakan akademik, standar mutu, peraturan akademik, manual mutu, kelembagaan dan sistem penjaminan mutu kepada *stakeholders*.
- e. Penerapan kebijakan akademik, standar mutu, peraturan akademik, manual mutu, kelembagaan dan sistem penjaminan mutu.
- f. Pengumpulan data dan informasi kegiatan, kemudian diolah, dan disimpan di pangkalan data dengan klasifikasi data dan informasi berdasarkan 8 komponen Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar lain yang melampaui SNP.

Mekanisme pemenuhan standar mutu dilaksanakan dengan memperhatikan:

- a. Seluruh sistem dan proses dalam bidang layanan akademik harus memenuhi kebutuhan para *stakeholders*.
- b. Para *stakeholders* dan kebutuhannya harus diidentifikasi dan diketahui secara akurat.
- c. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan bidang tugasnya masing-masing, dapat melalui pelatihan, studi lanjut, seminar, lokakarya dan lain-lain.
- d. Penyusunan program kerja tahunan harus dilengkapi dengan indikator kinerja.
- e. Penerapan sistem penghargaan dan sanksi berdasarkan sistem merit yang obyektif.

Pengendalian standar mutu atau manajemen kendali mutu adalah kegiatan untuk mengevaluasi implementasi standar mutu. Evaluasi implementasi standar mutu bertujuan mengukur kesesuaian dan ketercapaian pelaksanaan standar, dibandingkan dengan standar

mutu yang telah ditetapkan. Evaluasi implementasi standar mutu atau manajemen kendali mutu terdiri atas dua langkah, yaitu:

- a. Pengendalian atau pengecekan kesesuaian implementasi standar dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan
- b. Penetapan standar baru setelah diketahui hasil pengendalian atau pengecekan.

Pengendalian standar mutu dilaksanakan melalui monitoring, evaluasi dan audit aktivitas penjaminan mutu di semua level untuk mengetahui tingkat keberhasilan pencapaian standar dan hambatan yang terjadi selama pelaksanaan. Kegiatan monitoring, evaluasi dan audit harus mengacu pada dokumen akademik, dokumen mutu dan dokumen implementasi. Hasil monitoring, evaluasi dan audit harus dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu akademik secara berkelanjutan.

Kegiatan peningkatan dan pengembangan standar mutu mencakup tahap kegiatan: perumusan tindakan koreksi, peningkatan mutu, *benchmarking* dan penetapan standar baru. Berdasarkan hasil monitoring, evaluasi dan audit yang berupa rekomendasi peningkatan dan pengembangan standar harus dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu akademik secara berkelanjutan, mengikuti metode Penjaminan mutu dilakukan melalui 5 (lima) langkah utama yang disingkat **PPEPP**, yaitu **Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan** Standar Dikti.

*Benchmarking* adalah upaya perbandingan standar mutu baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan mutu. Melalui *benchmarking*, suatu organisasi dapat mengetahui telah seberapa jauh mereka dibandingkan dengan yang terbaiknya. Peningkatan dan pengembangan standar mutu ITBU juga dilakukan melalui *benchmarking* dengan institusi baik di dalam maupun luar negeri.

#### 5.4.3. Sasaran Mutu

Sasaran mutu secara umum yang dicanangkan oleh Rektor adalah menjamin bahwa akreditasi semua program studi sarjana mencapai nilai A, untuk mencapai hal itu dikembangkan sasaran mutu ITBU yang didasarkan pada standar mutu, yaitu :

1. Lama Studi Lulusan tepat waktu, minimal 75%
2. Lulusan berkarya pada satu tahun pertama, minimal 70%
3. Lulusan memenuhi standar kompetensi, minimal 80%
4. Lulusan berkarya sesuai dengan kompetensi, minimal 90%

5. Indeks kinerja dosen > 3,00 (skala 4), minimal 90%
6. Indeks kinerja tenaga kependidikan > 3,00 (skala 4), minimal 90%
7. Indeks Kepuasan Mahasiswa > 3,00 (skala 4), minimal 80%
8. Indeks Kepuasan pengguna lulusan > 3,00 (skala 4), minimal 80%
9. Jumlah lulusan dengan IPK > 2.85, minimal 80%
10. Nilai lulusan TOEFL > 500 Minimal 80%

Berdasarkan sasaran mutu diatas, tiap-tiap unit kerja di lingkungan ITBU juga harus menetapkan sasaran mutu yang digunakan sebagai indikator keberhasilan pelaksanaan program layanannya.

## **5.5. TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI**

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi ITBU, maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing pemangku jabatan telah ditetapkan secara rinci dan jelas dalam stuktur organisasi di ITBU. Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di ITBU telah diangkat Ketua Unit Penjaminan Mutu Akademik (KUPMA) sebagai *Management Representative* (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Rektor dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dengan dibantu oleh Kepala Seksi Sekretariat UPMA. Komunikasi antara Rektor, MR dan tim penjaminan mutu pendidikan dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan komunikasi dengan stakeholders (pelanggan) dilakukan melalu papan pengumuman, surat undangan maupun website, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka.

### **5.5.1. Wakil Manajemen (*Management Representative*)**

- a. Rektor menetapkan Wakil Manajemen atau MR (*Management Representative*) di tingkat institusi ITBU sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR adalah KUPMA yang dibantu oleh Sekretaris KUPMA di tingkat ITBU dan Sekretaris Jurusan/Prodi untuk tingkat jurusan/prodi
- b. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat institusi ITBU dan jurusan/program studi.
- c. MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR harus melapor kepada Rektor serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain,

terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu ITBU dan Audit baik internal maupun eksternal.

- d. MR harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SPMI dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

#### **5.5.2. Komunikasi internal**

- a. Rektor, Wakil Rektor, MR, Dekan, Ketua Jurusan/Prodi, Ketua Lembaga dan Kepala Bagian harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen mutu, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu.
- b. Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja sistem manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan unit kerja harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi.
- c. Pimpinan unit kerja harus memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan jurusan yang berbeda.

#### **5.6. TINJAUAN MANAJEMEN**

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 sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur atau instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria sistem penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru dievaluasi.

Tinjauan manajemen dilakukan dua kali dalam setahun setelah selesai dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) dengan cara mengadakan pertemuan antara Rektor dan jajaran pimpinan institusi dan pimpinan jurusan, MR dan tim SPMI, dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil AIM dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AIM sangat baik. Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan serta kebutuhan sumber dayanya. Sebagai hasil tinjauan sistem

manajemen mutu, pimpinan unit kerja harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya.

Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi. Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan kepada seluruh dosen dan staf pendukung akademik pada saat rapat pleno pimpinan. Rekaman tinjauan manajemen dipelihara dalam bentuk notulen rapat pleno. Keluaran tinjauan harus berupa data dan direkam yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu.

## **BAB VI**

### **PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

#### **6.1. PENYEDIAAN SUMBER DAYA**

- a. Rektor ITBU menjamin bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Teknik dan Kelistrikan yang tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik. Visi dan Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi.
- b. Rektor ITBU harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Rektor ITBU juga memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan.
- c. Rektor ITBU 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 dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

#### **6.2. SUMBER DAYA MANUSIA**

##### **6.2.1. Umum**

Rektor ITBU dan semua unturnya harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif.

##### **6.2.2. Kompetensi, kesadaran dan pelatihan**

- a. Rektor ITBU dan semua unturnya harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya.

- b. Rektor ITBU harus memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan internal terlibat memahami visi, misi dan tujuan ITBU.
- c. Rektor ITBU dan seluruh jajarannya harus juga melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan.

### **6.3. SARANA PRASARANA DAN LINGKUNGAN KERJA**

- a. Rektor ITBU dan semua unsurnya harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Rektor ITBU dan semua unsurnya harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan.
- c. Rektor ITBU dan semua unsurnya 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, bengkel, perpustakaan, taman, perangkat online dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas kesehatan, keamanan fisik, transportasi, dan kafetaria, dan lain-lain.

### **6.4. LINGKUNGAN KAMPUS DAN SUASANA AKADEMIK**

- a. Rektor ITBU dan semua unsurnya harus menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan.
- b. Rektor ITBU dan semua unsurnya harus juga menyediakan bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus yang 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 berkesinambungan.

## **BAB VII**

### **REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN**

#### **7.1. PERENCANAAN PROGRAM LAYANAN**

ITBU dan semua unturnya harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi program D.III, S-1 dan jasa pelatihan. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk perencanaan, desain, pengembangan kurikulum serta metode pembelajaran, monitoring dan evaluasi proses pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi. Sedangkan penelitian dan pengabdian masyarakat meliputi payung dan *road map*, penilaian, tindak lanjut, pelibatan mahasiswa, kesempatan dana serta diseminasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

##### **7.1.1. Pendidikan/Pengajaran**

- a. ITBU dan semua unturnya 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 untuk mencapai yang diinginkan.
- b. ITBU dan semua unturnya harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses pendidikan/pengajaran.
- c. Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran outcomes. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan.
- d. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. 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.

### **7.1.2. Penelitian**

- a. ITBU dan semua unsurnya harus merencanakan program penelitian, 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 layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan.
- b. ITBU dan semua unsurnya harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses penelitian.
- c. ITBU dan semua unsurnya harus merealisasikan penelitian serta meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, inovasi iptek yang digunakan masyarakat. Proses Penelitian harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; pengembangan, pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran outcomes. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. 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.

### **7.1.3. Pengabdian Kepada Masyarakat**

- a. ITBU dan semua unsurnya harus merencanakan program pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan.
- b. ITBU dan semua unsurnya harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses pengabdian Kepada Masyarakat.
- c. Realisasi pengabdian kepada masyarakat harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output paket teknologi atau inovasi iptek yang digunakan masyarakat.

- d. Proses pengabdian kepada masyarakat harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran outcomes. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. 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.

#### **7.1.4. Layanan Administrasi**

- a. ITBU dan semua unsurnya harus memberikan layanan administrasi kepada para pengguna untuk menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi. Layanan administratif yang ada dikelompokkan ke dalam bidang akademik, kepegawaian dan keuangan, sistem informasi, administrasi umum serta kemahasiswaan.
- b. ITBU dan semua unsurnya merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses yang terkait layanan mahasiswa.

#### **7.2. PROSES TERKAIT MAHASISWA**

- a. ITBU dan semua unsurnya secara umum memberikan layanan yang *intangible*, *not storable*, dan *consumed* selama penyampaiannya
- b. ITBU dan semua unsurnya memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. KBM dalam menjalankan Tri Dharma PT dilakukan di ruang kelas, gazebo, dan laboratorium yang ada di lingkungan di ITBU meliputi hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Fasilitas aman, sehat, bersih dan ada petugasnya
  - 2) Prosedur komunikasi dua arah antara peserta dan petugas yang responsif
  - 3) Personel memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
  - 4) Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh personel yang sesuai dengan kualifikasinya.

### **7.2.1. Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat**

Persyaratan pendidikan secara umum terlihat dari perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat. Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh ITBU. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh institusi dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi institusi, NIM dan lain-lain.

### **7.2.2. Tinjauan persyaratan terkait Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)**

ITBU dan semua unsurnya meninjau persyaratan terkait pengajaran untuk memastikan bahwa sistem KBM berjalan dengan semestinya. Persyaratan ditetapkan oleh Rektor selaku Senat ITBU yang diwujudkan dalam Standar Mutu ITBU. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan melalui rapat senat atau rapat pimpinan ITBU. Apabila persyaratan pengajaran diubah, Senat ITBU memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini dipelihara oleh personel yang ditunjuk.

### **7.2.3. Komunikasi Mahasiswa**

- a. ITBU dan semua unsurnya menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik KBM dan termasuk keluhan mahasiswa.
- b. ITBU dan semua unsurnya memfasilitasi komunikasi mahasiswa ini dengan persyaratan bahwa komunikasi mahasiswa disampaikan dengan cara yang santun, teratur, terjadwal dan terdokumentasi dengan baik.

## **7.3. DESAIN DAN PENGEMBANGAN TRI DHARMA PT**

Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan ITBU, lembaga dan jurusan harus mempertimbangkan pengembangan program studi dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. 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 KBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode KBM 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 program studi harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personel yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

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

### **7.3.1. Perencanaan Kurikulum**

ITBU dan semua unturnya mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa. Kegiatan pengendalian desain seharusnya sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan. Prosedur-prosedur memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi. Peralatan kalibrasi dapat diperlukan untuk beberapa maksud instruksi. Asesmen kebutuhan sebaiknya mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa. Asesmen kebutuhan mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan:

- a. Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;
- b. Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;
- c. Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.

Asesmen tersebut menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan instruksi. Apabila validasi eksperimen dari instruksi tidak diijinkan, proses review dapat dilakukan di program studi. Laporan analisis kebutuhan menyediakan masukan untuk proses desain instruksi, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain. Proses pengembangan didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait.

### **7.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan**

ITBU mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan rekaman masukan tersebut. Masukan desain dan pengembangan harus disesuaikan dengan persyaratan fungsional dan persyaratan kinerja yang mengacu pada peraturan dan penundang-undangan yang berlaku serta statuta ITBU.

### **7.3.3. Output Desain dan Pengembangan**

*Output* rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi KBM dan evaluasi kinerja organisasi. *Output* desain dan pengembangan mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja. *Output* desain pengembangan menjadi acuan dalam pembelian dan penyediaan layanan serta penentuan kriteria penerimaan produk.

### **7.3.4. Tinjauan Desain dan Pengembangan**

Tim evaluator pada setiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar mutu 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 ITBU.

### **7.3.5. Verifikasi Desain dan Pengembangan**

Verifikasi desain dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana desain dan pengembangan. Kegiatan ini dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang

tidak berpartisipasi dalam tinjauan independen. Tahap keluaran desain dan pengembangan disesuaikan dengan spesifikasi masukan desain dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan dipelihara oleh personel yang ditunjuk.

### **7.3.6. Validasi rancangan dan pengembangan Tri 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.

### **7.3.7. Pengendalian Perubahan Rancangan Dan Pengembangan Tri dharma PT**

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan iptek dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan tri 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.

## **7.4. PENGADAAN SUMBER DAYA**

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

### **7.4.1. 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 ITBU. Proses dan tahapan pengadaan dilakukan dengan penunjukan langsung, pemilihan langsung atau lelang sesuai peraturan di lingkungan ITBU, dan peraturan lainnya yang berlaku. Hal ini menyangkut alokasi anggaran dan klasifikasi barang/jasa yang dibutuhkan. Proses pengadaan barang dikembangkan dalam sistem *e-procurement* ITBU. Dokumen pengadaan barang/jasa didokumentasikan oleh penanggung jawab kegiatan.

#### **7.4.2. 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 ITBU menerapkan lelang terbuka atau *e-procurement* seperti dijelaskan di website ITBU.

#### **7.4.3. Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa**

Tim penerima barang/jasa ITBU melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Selain itu, proses pengadaan barang/jasa dipantau dan dievaluasi tim pengadaan barang dan jasa atas perintah Rektor ITBU. Hasil verifikasi disampaikan kepada Rektor dalam bentuk laporan yang didokumentasikan. Jika terdapat ketidaksesuaian maka Rektor meminta perbaikan atau tindakan koreksi atau pencegahan.

### **7.5. PENYEDIAAN LAYANAN PENDIDIKAN, PENELITIAN DAN PKM**

#### **7.5.1. Pengendalian penyediaan layanan Tridharma PT**

ITBU dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan Tri 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, ITBU juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (*tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*). Setiap unit kerja di ITBU juga harus menetapkan berbagai ukuran sasaran mutu yang diterima untuk

menentukan pemenuhan sararan pembelajaran. ITBU memastikan keseluruhan proses terkendali melalui Monev Renstra ITBU sesuai prosedur yang berlaku.

### **7.5.2. Validasi Proses Penyediaan Layanan Tridharma PT**

ITBU dan unit kerjanya harus melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan tri dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Pedoman Pendidikan ITBU dan petunjuk teknis jurusan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh LPP dan LPM. Dengan pedoman tersebut, ITBU melakukan penyerahan ijasah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap program studi tersedia dalam Buku Wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

### **7.5.3. Identifikasi Dan Penelusuran Kegiatan Layanan Tri dharma PT**

ITBU dan unit kerjanya harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan tri dharma PT. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal melalui Audit Internal Mutu (AIM) ITBU berdasarkan Evaluasi Kinerja setaip unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa). Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Rektor. Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan:

- a. Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;
- b. Rekaman identitas mahasiswa;
- c. Jadwal kuliah;
- d. *Textbook*/modul/diktat/catatan kuliah;
- e. Peralatan praktikum; dan
- f. Laporan PKL
- g. Skripsi/Tugas Akhir/Proyek Akhir

### **7.5.4. Barang Dan Informasi Milik Pelanggan**

Dalam organisasi pendidikan, barang atau properti milik mahasiswa adalah properti yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan pendidikan atau kegiatan lain harus tersimpan, terekam, dan atau mudah diakses. Properti milik mahasiswa mencakup antara lain *textbook*, buku kerja, studi kasus,

ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh perusahaan pengadaan. Apabila ada properti mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, harus dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

#### **7.5.5. Penyimpanan Barang Dan Informasi**

ITBU 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.

#### **7.6. PENGENDALIAN, INSTRUMEN PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN KEBERHASILAN**

ITBU 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, tugas, latihan/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

ITBU atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisisioner 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, institut 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.

## **BAB VIII**

### **PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU**

#### **8.1. PANDUAN UMUM**

Hasil keluaran dari pemantauan dan pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan. Hasil keluaran ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana keefektifan peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

#### **8.2. PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

##### **8.2.1. Kepuasan pelanggan**

ITBU dan unit kerjanya menetapkan sistem evaluasi secara rutin perseprogram studii pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi dan data tren kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Rektor ITBU mendiskusikan dengan pelanggan tentang perseprogram studii pelanggan tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya, tingkat kepuasannya antara lain nilai indeks prestasi, masa studi, dan kompetensi yang dikuasai.

##### **8.2.2. Audit Internal**

ITBU dan unit kerjanya melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Audit internal di suatu unit kerja dilakukan oleh auditor dari unit kerja tersebut yang kompeten dan tersertifikasi. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SPMI di tiap unit kerja

ITBU dan unit kerjanya hasil mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan. Rekaman audit internal dipelihara. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Prosedur Mutu Audit Internal ITBU.

##### **8.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses**

ITBU dan unit kerjanya harus mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses

layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. ITBU harus mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

#### **8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan**

Lembaga atau unit kerja di ITBU 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 sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

### **8.3. PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI**

ITBU harus memiliki prosedur mutu pengendalian produk tidak sesuai yang berisi kriteria produk tidak sesuai, tindakan pencegahan, dan tindakan koreksi. Produk tidak sesuai dan tindakan yang diperlukan direkam dan dipelihara. Kriteria produk tidak sesuai, tindakan pencegahan, tindakan koreksi didefinisikan dengan jelas dalam Buku Pedoman dan Peraturan Kemahasiswaan.

### **8.4. ANALISIS DATA**

Lembaga/unit kerja di ITBU sebaiknya menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, menggunakan, tetapi tidak terbatas pada metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima. Data hasil analisis sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan prekuentif.

Metode statistik sebaiknya diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, IPK rata-rata, rata-rata lama studi, jumlah penelitian, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan

pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.

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

## **8.5. PERBAIKAN**

### **8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan**

ITBU dan unit kerjanya harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya. Metode analisis yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas audit mutu, masukan, analisis mutu dan metode statistik.

Proses perbaikan berkesinambungan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan masukan dari pelanggan. Proses perbaikan dibahas dalam tinjauan manajemen yang mencakup hasil monitoring dan evaluasi, audit, tindakan pencegahan dan tindakan koreksi yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, orang tua mahasiswa dan pihak terkait) serta analisis data.

### **8.5.2. Tindakan Perbaikan**

ITBU harus menetapkan prosedur mutu tindakan perbaikan (prosedur mutu terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif/perbaikan harus direkam.

### **8.5.3. Tindakan pencegahan**

ITBU harus menetapkan prosedur mutu tindakan pencegahan (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan Preventif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan/disampaikan ke pihak yang terkait langsung. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif selanjutnya akan dikomunikasikan ke seluruh civitas ITBU melalui rapat pleno.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas. 2008. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
2. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu ITBU
3. Panduan Akademik ITBU, 2021
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah No.13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Atas Perubahan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
7. Peraturan Menteri Pendidikan nasional Nomor 73 Tahun 2009 tentang Perangkat Akreditasi Program Studi Sarjana (S1), Diploma dan Pascasarjana.
8. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
9. Peraturan Pemerintah No 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor Tahun 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
11. Rencana Induk Pengembangan (RIP) atau Rencana Strategis (Renstra) Institut Teknologi Budi Utomo
12. Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi, Tahun 2017
13. Sistem Pelaporan Kegiatan Akademik (FEEDER) Dikti, 2020
14. Statuta ITBU, 2021
15. Stuktur Organisasi dan Tata Kerja ITBU, 2021
16. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
17. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen