

Kode Dokumen	MM-LPMI-01
Status Revisi	2
Tanggal Berlaku	2 Februari 2015



MANUAL MUTU UNIVERSITAS KLABAT

Diberikan Kepada	Ketua LPMI
No. Copy Dokumen	1
SOP yg Berhubungan	
Tanggal Pemberian	2 Februari 2015

Disiapkan	Diperiksa	Disahkan
S. Lolong, S.Kom, MT	R.H. Walean, MBA, PhD	T. Mambu, MA, PhD
Ketua LPMI	Wakil Rektor I	Rektor

No	Daftar Isi	Halaman
1	Sejarah	3
2	Profil	3
3	Visi, Misi, dan Tujuan	3
4	Budaya Mutu	4
5	Penerapan Sistem Manajemen Mutu	4
6	Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	5
7	Penanggung Jawab	6
8	Struktur Organisasi Penjamin Mutu	6
9	Kebijakan Mutu	8
10	Peningkatan Mutu	10
11	Perencanaan Mutu	11
12	Tugas dan Tanggung Jawab	11
13	Interaksi Antar bagian	11
14	Tinjauan Manajemen	12
15	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	12
16	Desain dan Pengembangan	13
17	Pembelian	14
18	Proses Penyediaan Jasa	15
19	Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	16
20	Tanggung Jawab Manajemen	18
21	Penutup	19

1. SEJARAH

Tahun 1965 UNKLAB didirikan dengan nama Perguruan Tinggi Klabat (PTK) yang dibina dan diawasi oleh GMAHK melalui Yayasan Perguruan Tinggi Klabat yang berlokasi di Kecamatan Airmadidi, Minahasa, Sulawesi Utara. Pada mulanya, perguruan tinggi ini didirikan untuk menghasilkan pendeta-pendeta dan guru-guru yang akan melayani kebutuhan khusus organisasi GMAHK di provinsi-propinsi di Sulawesi, Maluku, dan Irian Jaya. Selanjutnya seiring dengan perkembangan organisasi GMAHK, diraskan perlu untuk menyediakan tenaga-tenaga sekretaris dan akuntan, bahkan tenaga-tenaga sarjana di dalam bidang pertanian, komputer, dan keperawatan yang juga diperlukan untuk pembangunan regional dan nasional. Saat didirikan, PTK membuka program studi Diploma Dua Tahun (D2) untuk Teologia dan Pendidikan Sekolah Dasar.

Ketika pada tahun 1970 PTK dirubah menjadi Sekolah Tinggi Klabat (STK) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 211/S/DPT/I/1970, maka dikembangkan program Sarjana Muda Empat Tahun untuk program studi Teologia dan Pendidikan Sekolah Menengah dan dibuka program D2 untuk program studi Sekretari dan Business Administration atau Commerce. Selanjutnya Program Studi Commerce dikembangkan menjadi program sarjana muda yang diikuti dengan program studi sarjana muda Pendidikan Bahasa Inggris dan Pendidikan Agama untuk memperluas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang lebih luas. Kemudian pada tahun 1982 terjadi perubahan dari STK menjadi Universitas Klabat melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0184/0/1982.

Melengkapi fakultas eksakta yang sudah ada, pada tahun 1999 UNKLAB membuka Fakultas Ilmu Komputer dengan program studi Sistem Informasi. Menjawab kebutuhan masyarakat akan tenaga kesehatan pada tahun 2007 UNKLAB membuka Fakultas Keperawatan, serta profesi ners pada tahun 2011

2. PROFIL

Nama Organisasi	: Universitas Klabat
Alamat	: Jl. Arnold Mononutu, Airmadidi, Minahasa Utara, Manado 95371 Sulawesi Utara (Indonesia)
Produk	: Jasa Pendidikan

3. VISI, MISI, DAN TUJUAN

3.1 Visi

Menjadi Universitas swasta yang memperoleh pengakuan secara nasional dan internasional sebagai suatu perguruan tinggi yang dapat memberikan pendidikan dan pengajaran bermutu, berdisiplin, profesional yang dilandasi pada suatu proses perkembangan yang serasi yakni intelektual, spiritual, fisik, dan sosial. Menjadi universitas berbasis penelitian pada tahun 2030 dan mendapat pengakuan secara nasional dan internasional.

3.2 Misi

Universitas Klabat bertekad mencapai keunggulan mutu dalam pendidikan Kristen Masehi Advent Hari Ketujuh dan berusaha menciptakan lingkungan agar mahasiswa dapat mengembangkan tabiat mulia untuk ke-kekalan, memperoleh nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan yang perlu untuk kepemimpinan, pelayanan dan warga

negara yang bertanggung jawab.

3.3 Tujuan

Berdasarkan pernyataan Visi dan Misi, Universitas Klabat berupaya mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Menuntun dalam pembentukan tabiat yang ditandai oleh ketulusan, disiplin diri, rasa tanggung jawab, dan setia kepada Allah, kepada bangsanya dan sesama manusia oleh mengajarkan Kristus dan contoh kehidupannya.
2. Melestarikan kepercayaan dan praktek-praktek Kristiani dan pada saat yang sama menerima Pancasila dan UUD 45 sebagai dasar dan pola hidup bangsa.
3. Berusaha menuju tercapainya perkembangan manusia seutuhnya seperti yang dinyatakan didalam falsafah pendidikan Gereja Masehi Advent Hari Ketujuh dan Tri Dharma Perguruan Tinggi; Pendidikan, Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat, dengan kebebasan yang bertanggung jawab.
4. Perkembangan dalam setiap mahasiswa penerimaan akan tanggung jawabnya sebagai seorang warga negara, praktek dan penegakan standar-standar sosial yang mantap, sifat menghargai akan keagungan martabat bekerja dengan tangan, dan ketrampilan-ketrampilan untuk menjadi penunjang-penunjang yang berhasil bagi masyarakat.

4. BUDAYA MUTU

4.1 Latar Belakang

Universitas Klabat merupakan sebuah perguruan tinggi yang berdiri tahun 1965 dan dikelola oleh Yayasan Universitas Klabat. Unklab bertanggung jawab terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*), maka produk UNKLAB yang berupa lulusan harus memiliki beberapa kriteria seperti memiliki kompetensi sesuai dengan bidang ilmunya, mudah mendapatkan pekerjaan, mampu berkompetisi, berkepribadian baik serta bermoral tinggi. Agar hal tersebut dapat dicapai, UNKLAB harus memiliki Sistem Penjaminan Mutu Internal yang handal, yang antara lain memuat sistem manajemen mutu akademik. Penyusunan sistem manajemen mutu akademik tersebut harus “selaras” dengan visi, misi, dan nilai-nilai yang dianut oleh UNKLAB.

4.2 Tujuan dan Fungsi

Manual mutu Universitas Klabat bertujuan untuk:

1. Memberikan tuntunan bagi Universitas, Fakultas, Prodi maupun departmen dalam melaksanakan manajemen mutu akademik di lingkungan masing-masing.
2. Mempermudah pengelola dalam menyelenggarakan kegiatan akademik sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh Universitas.
3. Memastikan tercapainya **budaya mutu, kebijakan mutu, dan sasaran mutu** sehingga tujuan universitas dapat diwujudkan.

4.3 Sasaran

Sasaran manual mutu adalah pengelola penyelenggara kegiatan akademik, baik di tingkat Universitas, Fakultas, Prodi, maupun Departmen di lingkungan Universitas Klabat.

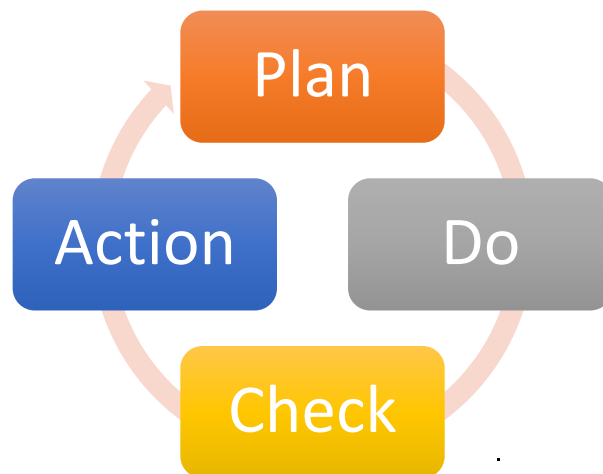
5. PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Sistem Manajemen mutu akademik merupakan sebuah konsep yang digunakan dalam dunia pendidikan yang berhubungan dengan Tridharma perguruan tinggi yaitu: manajemen mutu dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Istilah yang digunakan UNKLAB adalah “Sistem Penjaminan Mutu Internal” (SPMI).

Sistem manajemen mutu yang digunakan oleh UNKLAB selama ini adalah Manajemen Mutu Terintegrasi (*Integration Quality Manajemen*). Manajemen Mutu Terintegrasi adalah satu sistem pengelolaan atas seluruh kegiatan akademik beserta seluruh sumberdaya dan aset yang ada secara efisien, yang ditujukan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan meningkatkan nilai yang dimiliki oleh stakeholders. Dalam pengertian di atas, dengan demikian ada empat aspek yang perlu diperhatikan dalam system management mutu, yaitu sifatnya yang “terintegrasi atau menyeluruh” (total) dan “efisien” (*efficient*), dengan tujuan untuk “kepuasan pelanggan” (*customer satisfaction*) dan “maksimalisasi nilai stakeholders” (*maximize stakeholder value*). Prinsip lain dalam sistem management mutu Universitas Klabat adalah prinsip penyempurnaan secara berkelanjutan (*continuous improvement*), pengelolaan berdasarkan fakta (*managing with facts*).

Berdasarkan kata integrasi maka tiga aspek penting tercakup didalamnya yaitu: (1) Terintegrasi dalam hal proses, tugas, aset, dan orang. (2), manajemen mutu ini mencakup keseluruhan bidang tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian/pelayanan pada masyarakat. (3) perubahan budaya yang berkesinambungan dalam hal mutu yang fokus utamanya adalah perubahan budaya dalam hal nilai, asumsi, sikap, mentalitas manusia yang menjalankan manajemen tersebut,

Sistem management mutu Universitas Klabat terdiri dari empat langkah, yang berputar menurut jarum jam. Keempat proses langkah tersebut adalah (1) perencanaan (*plan*) (2) pelaksanaan (*do*), (3) evaluasi (*check*), dan (4) tindakan penyempurnaan (*action*).



Gambar 1 Siklus manajemen mutu Universitas Klabat

6. RUANG LINGKUP SISTEM MANAGEMENT MUTU

Lingkup SPMI meliputi 4 langkah yaitu: perencanaan (*plan*), pelaksana (*do*), monitoring (*check*) dan penyempurnaan berkesinambungan (*action*). Dalam menjalankan fungsi manajemen mutu akademik di UNKLAB, aspek-aspek yang terutama harus diperhatikan adalah:

- a. Struktur organisasi UNKLAB
- b. Mekanisme koordinasi antara Rektorat, Fakultas, Departemen, dan Program Studi;

- c. Mekanisme pengambilan keputusan;
- d. Mekanisme penentu kebijakan;
- e. Mekanisme monitoring dan evaluasi.

7. PENANGGUNG JAWAB

Pedoman ini dipersiapkan oleh Ketua LPMI, diperiksa oleh Warek I, dan disahkan oleh Rektor, serta didelegasikan kepada Ketua LPMI untuk diimplementasikan. Ketua LPMI bertanggung jawab untuk menjamin sistem manajemen mutu dengan semua kebijakan/persyaratan yang tertuang di dalamnya dipahami oleh pegawai di lingkungan universitas serta dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen dalam rangka mencapai tujuan secara efektif.

Ketua LPMI memiliki tugas pokok :

- 8.1 Merencanakan dan melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara keseluruhan di Universitas;
- 8.2 Membuat perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
- 8.3 Memonitor pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal;
- 8.4 Melakukan audit dan evaluasi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal.

8. STRUKTUR ORGANISASI PENJAMINAN MUTU

Organ-organ yang terkait dengan manajemen mutu akademik adalah Yayasan Universitas Klabat, Senat Universitas (Komite President Council), Senat Akademik Universitas (Komite Standard Akademik Universitas), Pimpinan Eksekutif Universitas, dan Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI).

8.1 Yayasan Universitas Klabat (YUK)

Yayasan Universitas Klabat sebagai penyelenggaran universitas mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menetapkan kebijakan lembaga dan statuta Universitas
- b. Menetapkan pendirian dan pengembangan program pendidikan sesudah mendapat persetujuan Menteri/Dirjen Dikti.
- c. Memilih dan menetapkan Rektor atas usulan Senat Universitas dan berdasarkan ketentuan lain yang berlaku.
- d. Menerima dan mengesahkan usulan Rektor Universitas yang menyangkut perencanaan tahunan, anggaran, tenaga dan sarana.
- e. Menetapkan struktur organisasi Universitas dan personalianya atas usul Rektor dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Menerima dan mengesahkan pertanggungjawaban Rektor.
- g. Memberi dan menerima bantuan pihak luar
- h. Menetapkan dan mengangkat tenaga dosen tetap, tenaga administrasi tetap serta tenaga-tenaga lain yang diperlukan atas usul Rektor.
- i. Menetapkan, melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pengadaan sarana kampus dengan memperhatikan usul/pendapat dari Rektor.
- j. Menetapkan pengaturan keuangan dan gaji tenaga tetap dengan memperhatikan pendapat Rektor.

8.2 Senat Universitas (SU)

SU adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi di Universitas yang disebut juga Komite President Council (Komite Senat Universitas) dalam bidang akademik. Tugasnya adalah:

- a. Merumuskan kebijakan dasar yang menjadi pedoman bagi Pimpinan Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas kepengimpinannya.
- b. Merumuskan kebijakan tentang upaya pengembangan Universitas serta satuan-satuan yang merupakan bagiannya, termasuk jabaran statuta Universitas ke dalam rincian tugas unit dan uraian jabatan di semua jenjang struktur organisasi.
- c. Mengkaji, menyempurnakan, dan kemudian menyetujui Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas yang diajukan oleh Pimpinan Universitas sebelum Rencana Anggaran yang bersangkutan disahkan oleh Yayasan.
- d. Merumuskan dan secara berkala meninjau kembali peraturan-peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan di lingkungan Universitas.

- e. Merumuskan kebijakan tentang penilaian kegiatan akademik dan profesional dari para dosen, tenaga administrasi, peneliti, dan mahasiswa.
- f. Merumuskan norma dan tolok ukur serta menilai penyelenggaraan program-program studi, proyek-proyek penelitian, dan upaya-upaya pemberian pelayanan pada masyarakat.
- g. Mempertimbangkan usul dari suatu Fakultas untuk membuka atau menutup suatu program studi, laboratorium, atau studio sebelum usul itu diteruskan oleh Rektor kepada Yayasan untuk mendapat persetujuan.
- h. Pada setiap permulaan tahun kuliah menilai pertanggungjawaban Pimpinan Universitas berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan dalam tahun kuliah yang telah berakhir (PP 60 tahun 1999 pasal 41 ayat 2.e.) .
- i. Memberikan pertimbangan kepada Yayasan sehubungan dengan calon-calon yang diusulkan untuk diangkat menjadi Rektor, Pembantu Rektor, dan Dekan.
- j. Merumuskan pedoman yang digunakan untuk menilai kegiatan-kegiatan dosen, peneliti, tenaga administrasi, mahasiswa dan anggota masyarakat yang dianggap perlu diberikan penghargaan dan mengatur tata cara pemberian penghargaan-penghargaan yang bersangkutan.
- k. Menangani kasus-kasus pelanggaran etika akademik, seperti melakukan plagiat, dan pelanggaran aturan-aturan lain yang dapat mencemar nama baik Universitas bilamana pelanggaran dilakukan oleh dosen sedangkan kasus-kasus tersebut tidak dapat diselesaikan oleh Senat Fakultas di Fakultas yang bersangkutan.
- l. Memberi saran, pendapat atau pertimbangan berkenaan dengan masalah-masalah yang diajukan kepada Senat Universitas oleh Pimpinan Universitas untuk memperoleh tanggapan dari Senat.
- m. Menyenggarakan upacara Wisuda dan Peringatan Hari Jadi Universitas (dies natalis)

8.3 Senat Akademik Universitas (Komite Standard Akademik Universitas)

SAU adalah badan normatif akademik akademik yang juga disebut Komite Standard Akademi Universitas. Tugasnya adalah:

- a. Merumuskan kebijakan dasar yang menjadi pedoman bagi Pimpinan Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas kepemimpinannya dalam bidang pendidikan untuk disampaikan pada Senat Universitas buat memperoleh persetujuan.
- b. Merumuskan dan secara berkala meninjau kembali peraturan-peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar, dan otonomi keilmuan di lingkungan Universitas untuk disampaikan pada Senat Universitas buat memperoleh persetujuan.
- c. Merumuskan norma dan tolok ukur penyelenggaraan program-program akademik dan profesional untuk disahkan oleh Ketua Senat serta mempertimbangkan pengadaan program-program baru yang terikat dengan gelar akademik atau sebutan profesional serta mempertimbangkan penghentian program-program yang tidak wajar lagi untuk dipertahankan.
- d. Merumuskan kebijakan berkenaan dengan penilaian kegiatan akademik dan profesional para dosen dan mahasiswa untuk disahkan oleh Ketua Senat.
- e. Merumuskan kebijakan berkenaan dengan penilaian kemampuan akademik dan kepribadian dosen maupun mahasiswa sebagai orang yang melaksanakan kegiatan belajar-mengajar untuk disahkan oleh Ketua Senat.
- f. Pada setiap permulaan tahun kuliah menilai pertanggung jawaban Pimpinan Universitas tentang pelaksanaan kebijakan berkenaan dengan bidang pendidikan dalam tahun kuliah yang telah berakhir.

8.4 Pimpinan Eksekutif Universitas

Pimpinan Eksekutif Universitas terdiri dari seorang Rektor yang dibantu oleh tiga Wakil Rektor, yaitu Wakil Rektor Bidang Akademis, Wakil Rektor Bidang Keuangan dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan.

Wakil Rektor Bidang Akademis bertanggung jawab untuk:

- a. Menjabarkan kebijakan Pimpinan Universitas yang berhubungan dengan proses pembelajaran;
- b. Merumuskan prosedur yang tepat dalam pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas penyelenggaraan kegiatan akademik pelaksanaan penjaminan mutu. Hal di atas dituangkan dalam peraturan akademik dan standar akademik Universitas.

Wakil Rektor Bidang Keuangan bertanggung jawab untuk:

8.5 Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI)

LPMI adalah sebuah badan Universitas yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan proses penjaminan mutu akademik di Universitas.

Tugas LPMI adalah:

- a. Merencanakan dan melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara keseluruhan di Universitas;
- b. Membuat perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
- c. Memonitor pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal;
- d. Melakukan audit dan evaluasi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal.

9. KEBIJAKAN MUTU

Universitas Klabat memiliki kebijakan mutu sebagai berikut:

8.1 PERAN KEBIJAKAN MUTU Universitas Klabat 2015-2020

1. Menjadi rujukan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi bagi seluruh sivitas akademika dan kelembagaan Universitas Klabat.
2. Menjadi rujukan dan pengendali utama bagi setiap unit kerja Universitas Klabat dalam melakukan perencanaan, penganggaran, pelaksanaan kegiatan, pemantauan, dan evaluasi, serta pemanfaatan sumber daya yang diperlukan

8.2 CAKUPAN KEBIJAKAN MUTU Universitas Klabat 2015-2020

1. Kebijakan Mutu di bidang pendidikan.
2. Kebijakan Mutu di bidang penelitian dan pengabdian masyarakat.
3. Kebijakan Mutu di bidang pengembangan sumberdaya manusia.
4. Kebijakan Mutu di bidang kemahasiswaan.
5. Kebijakan Mutu di bidang layanan manajemen.

8.3 PENJABARAN CAKUPAN KEBIJAKAN MUTU Universitas Klabat 2015-2020

1. Kebijakan Mutu di Bidang Pendidikan

- a. Program-program pendidikan yang ditawarkan oleh Universitas Klabat hendaknya memiliki mutu akademik yang berkualitas dan memiliki kesetaraan dengan program-program serupa pada perguruan-perguruan tinggi yang berkualitas.
- b. Secara bertahap program-program pendidikan yang diselenggarakan oleh Universitas Klabat telah dan akan diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dengan nilai minimal B
- c. Jenjang-jenjang pendidikan, secara bertahap akan diintegrasikan mulai dari jenjang Diploma (D-3), Sarjana (S-1), dan Magister (S-2).
- d. Program-program pendidikan di Universitas Klabat harus dapat diselesaikan oleh mayoritas mahasiswa secara tepat waktu.
- e. Metode pendidikan di Universitas Klabat secara bertahap akan berubah dari proses-proses pembelajaran yang berpusat pada dosen (*teacher centered education*) menuju proses-proses pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa (*student centered education*).
- f. Untuk meningkatkan reputasinya, Universitas Klabat akan mendorong dan memfasilitasi publikasi yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan mahasiswa serta mengupayakan peningkatan jumlah mahasiswa dari seluruh wilayah Indonesia.
- g. Untuk meningkatkan keterserapan lulusan di masyarakat, Universitas Klabat melalui program-program akademik dan kemahasiswaan yang ditawarkan akan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa untuk mengembangkan diri agar setelah lulus jenjang pendidikan yang ditempuhnya, mereka mampu bekerja, belajar, dan mengembangkan diri sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pengguna.

1. Kebijakan Mutu di Bidang Penelitian

- a. Universitas Klabat akan mendorong agar jumlah dan kegiatan riset sehingga memenuhi standar yang lazim diikuti oleh perguruan tinggi terkemuka di Indonesia.

Untuk itu, secara bertahap hasil riset di Universitas Klabat diupayakan untuk dipublikasikan dalam jurnal terakreditasi. Sementara itu, hasil-hasil pengembangan Teknologi dan Seni Budaya diupayakan untuk lebih dapat diterima oleh masyarakat.

- b. Untuk kurun waktu 2006-2016, Riset Institusi Universitas Klabat diprioritaskan untuk 5 bidang yang berorientasi pada Ekonomi & Bisnis, Teknologi dan Sistem informasi, Pendidikan, Kesehatan dan Agama

2: Kebijakan Mutu di Bidang Layanan Kepada Masyarakat

- a. Layanan kepada masyarakat Universitas Klabat pada kompetensi dan hasil-hasil penelitian yang di kembangkan.
- b. Layanan Kepakaran Universitas Klabat harus memperkaya dan melengkapi program-program akademik lain, khususnya pendidikan dan penelitian. Kelompok-kelompok Keahlian/Keilmuan (KK) harus memiliki akar keilmuan serta platform Keahlian yang jelas serta memiliki pula kontekstualitas dan prospek sesuai dengan tuntutan perkembangan masyarakat dan budaya bangsa.
- c. Layanan kepada Masyarakat Universitas Klabat secara bertahap akan ditingkatkan baik mutu, jumlah, maupun intensitasnya. Melalui layanan kepada masyarakat, Universitas Klabat meningkatkan kontribusinya dalam menyelesaikan masalah-masalah aktual yang dihadapi masyarakat.

3. Kebijakan Mutu di Bidang Pengembangan Sumberdaya Manusia

Kebijakan mutu dibidang pengembangan SDM Universitas Klabat meliputi:

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk jasa layanan terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.
- f. Pengembangan sumberdaya manusia yang terarah dan terencana. Dalam kurun waktu 20015-2020, persentase dosen yang berkualifikasi magister akan ditingkatkan dari 80% menjadi 100%.
- g. Secara bertahap, Universitas Klabat akan memantau perkembangan karier akademik dosen dan menyelaraskannya dengan rencana peningkatan mutu akademik Universitas Klabat. Secara khusus dosen-dosen yang memenuhi persyaratan akan didorong dan dipromosikan pada jenjang akademik yang lebih tinggi.
- h. Untuk mengembangkan kompetensi dan riset, dosen akan difasilitasi dalam berbagai bentuk kegiatan riset bersama dengan institusi mitra (*joint research atau research collaboration*).
- i. Selain dukungan dari dosen yang berkualifikasi, kompeten, dan bermutu, Universitas Klabat juga sangat membutuhkan dukungan dari pegawai kependidikan yang berkompoten dan bermutu. Karena itu, secara bertahap, kinerja pegawai dosen dan nondosen akan dipantau dan selanjutnya ditingkatkan melalui pelatihan, peningkatan kualifikasi dan profesionalisme, serta penataan penugasan. Sistem pemantauan kinerja pegawai dosen dan nondosen akan terus disempurnakan sehingga benar-benar dapat meningkatkan motivasi dan mutu kerja. Selain itu, sistem penghargaan di Universitas Klabat akan terus dikembangkan dengan berbasis pada kinerja.

6. Kebijakan Mutu di Bidang Kemahasiswaan

- a. Program dan kegiatan Kemahasiswaan di Universitas Klabat diarahkan pada empat hal utama:
 - 1) Pemenuhan layanan kesejahteraan mahasiswa.
 - 2) Penguatan kemampuan akademik dan keprofesian mahasiswa.
 - 3) Pengembangan diri, bakat, dan kepribadian mahasiswa.
 - 4) Panduan karier dan entrepreneurship mahasiswa.
- b. Sebagai bagian dari masyarakat akademik di Universitas Klabat, mahasiswa

berperan aktif secara bertanggung jawab di dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi program dan kegiatan kemahasiswaan di Universitas Klabat .

- c. Dengan dikoordinasikan oleh Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan di dalam kurun waktu 2015 – 2020, program dan kegiatan kemahasiswaan Universitas Klabat secara bertahap akan dilaksanakan secara terintegrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Program dan kegiatan kemahasiswaan dilaksanakan untuk mewujudkan terjadinya
 - 1) Peningkatan mutu pelayanan kemahasiswaan,
 - 2) Peningkatan prestasi akademik keprofesian mahasiswa Universitas Klabat ,
 - 3) Peningkatan prestasi mahasiswa Universitas Klabat diajari kompetisi dan perlombaan baik di tingkat regional maupun nasional,
 - 4) Peningkatan daya saing lulusan Universitas Klabat dalam mendapatkan pekerjaan, melanjutkan studi, serta memulai usaha mandiri.

7. Kebijakan Mutu di Bidang Layanan Manajemen

Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat menetapkan Kebijakan Mutu dibidang Layanan manajemen sebagai berikut:

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk yang terdapat dalam setiap jasa layanan.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Di dalam kurun waktu 2010-2014, unit-unit kerja Universitas Klabat secara bertahap akan diintegrasikan menjadi bagian dari sitem Layanan Manajemen Universitas Klabat yang mampu mendukung terselenggaranya aktivitas Universitas Klabat yang bermutu dan akuntabel. Sistem ini menempatkan kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) dan akuntabilitas sebagai prioritas utama.
- d. Adanya sistem perencanaan kegiatan dan anggaran yang bertumpu pada hasil evaluasi capaian mutu serta target mutu yang akan dicapai oleh Universitas Klabat
- e. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sistem Layanan Manajemen UMP harus yang ramah (*friendly*), terintegrasi, *excellent*, dan tepat waktu. Masing-masing unit dalam system layanan manajemen UMP, sekurang-kurangnya harus memiliki meja pelayanan (*help desk*), sistem informasi berbasis teknologi informasi (TI), serta mekanisme untuk menangani keluhan (*complaint handling*).

10. PENINGKATAN MUTU

Audit Mutu

Proses penjaminan mutu bukan hanya aktivitas untuk memastikan bahwa mutu yang dijanjikan dapat terpenuhi melainkan juga meliputi usaha peningkatan mutu berkelanjutan melalui kegiatan, monitoring dan evaluasi (monev), evaluasi diri, audit, dan benchmarking. Siklus penjaminan mutu dimulai dengan penetapan standar mutu yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu dan selanjutnya standar ini dilaksanakan dengan upaya semaksimal mungkin agar dapat terpenuhi.

Untuk melihat kemajuan pelaksanaan standar tadi dan untuk memastikan bahwa arah pelaksanaan ini sesuai dengan rencana, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi. Evaluasi diri dilakukan terutama untuk melihat kekuatan dan kelemahan satuan pendidikan kaitannya dengan upaya pemenuhan standar. Tahapan selanjutnya adalah Audit Mutu Akademik Internal untuk melihat kepatuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan. Hasil-hasil yang diperoleh dari tahapan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri, dan audit mutu internal serta ditambah dengan masukan dari seluruh stakeholders, digunakan sebagai pertimbangan di dalam melakukan peningkatan mutu.

Ada dua macam peningkatan mutu yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar mutu yang telah dicapai melalui benchmarking. Apabila hasil evaluasi diri dan audit menunjukkan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan belum tercapai, maka harus

segera dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai standar tersebut. Sebaliknya apabila hasil evaluasi diri dan audit menyatakan bahwa standar mutu yang ditetapkan telah tercapai, maka pada proses perencanaan berikutnya standar mutu tersebut ditingkatkan melalui benchmarking.

Benchmarking adalah upaya perbandingan standar baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan mutu. Tujuan peningkatan mutu adalah untuk pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan bagi satuan pendidikan yang belum memenuhi standar tersebut, sedangkan bagi satuan pendidikan yang telah memenuhi standar mutu, peningkatan mutu bertujuan untuk peningkatan standar baru, dan yang tidak kalah pentingnya adalah dalam rangka pemuasan stakeholders.

11. PERENCANAAN MUTU

Setiap pimpinan unit kerja di universitas berkewajiban membuat perencanaan kerja untuk unit kerjanya, dan lingkup perencanaan kerja tersebut adalah meliputi :

- 11.1 Membuat prosedur mutu dan instruksi kerja untuk unit kerjanya.
- 11.2 Memastikan bahwa prosedur mutu dan instruksi kerja yang telah dibuat dijalankan secara efektif.
- 11.3 Memastikan bahwa semua sasaran dan persyaratan yang telah ditetapkan tercapai.
- 11.4 Memelihara prosedur mutu dan instruksi kerja pada unitnya.
- 11.5 Melakukan perbaikan dan/atau penyempurnaan prosedur mutu dan instruksi kerja pada unitnya.
- 11.6 Merencanakan peningkatan hasil kerja, khususnya pada tujuan dan sasaran mutu.

12. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Tugas, tanggung jawab, dan wewenang pegawai/pimpinan diatur dengan jelas dan terdokumentasi, khususnya pegawai yang melaksanakan pekerjaan yang terkait dengan mutu dan kepuasan pelanggan.

- 12.1 Setiap pegawai/pimpinan dipastikan memahami tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya.
- 12.2 Uraian tugas, tanggung jawab, dan wewenang disiapkan oleh atasan pegawai yang bersangkutan bersama dengan bagian personalia.
- 12.3 Dokumen uraian tugas dipegang oleh pegawai yang bersangkutan dan copy disimpan oleh bagian personalia.
- 12.4 Dokumen uraian tugas harus dikendalikan, isinya diperbarui bila terjadi perubahan pekerjaan.
- 12.5 Uraian tugas dibuat berdasarkan nama-nama posisi yang ada dalam struktur organisasi pada masing-masing unit kerja.
- 12.6 Penggunaan nama posisi (*job title*) dikoordinasikan oleh bagian personalia.

Dokumen Terkait :

Struktur Organisasi, *Job Description* Pegawai, Statuta.

13. INTERAKSI ANTARBAGIAN

Interaksi antarpimpinan/pegawai merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menunjang mekanisme kerja, karenanya sistem komunikasi perlu dipastikan untuk diatur dengan baik dan menekankan hal-hal sebagai berikut:

- 13.1 Pimpinan unit kerja mengupayakan agar komunikasi dengan bawahan dipastikan berjalan lancar.
- 13.2 Komunikasi diarahkan untuk peningkatan pemahaman pegawai mengenai sistem manajemen mutu.
- 13.3 Komunikasi diarahkan agar pegawai memahami target-target pekerjaan yang ingin dicapai.
- 13.4 Komunikasi diarahkan untuk memastikan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi.
- 13.5 Komunikasi internal diatur secara sistematis dan terdokumentasi.
- 13.6 Komunikasi internal untuk menjelaskan sistem manajemen mutu kepada seluruh pegawai.

- 13.7 Komunikasi internal membangun kesadaran mutu demi kepuasan pelanggan.
- 13.8 Penyelenggaraan rapat koordinasi dan evaluasi diatur dengan baik.
- 13.9 Rapat koordinasi harian ditekankan untuk evaluasi hasil kerja dan atau koordinasi.
- 13.10 Setiap unit kerja dilengkapi dengan *notice board* yang dipergunakan untuk komunikasi dan atau penyebaran informasi.
- 13.11 Tabloid Organisasi diterbitkan secara berkala oleh unit kerja Humas untuk mendukung upaya pembinaan pegawai.

Dokumen Terkait :

Notulen Rapat, Tinjauan Manajemen, dan Prosedur lain yang terkait

14. TINJAUAN MANAJEMEN

Tinjauan manajemen merupakan kegiatan untuk mengevaluasi dalam rangka pengendalian suatu proses dan kinerja termasuk dalam implementasi sistem manajemen mutu.

- 14.1 LPMI melaksanakan rapat tinjauan manajemen minimal tiga bulan sekali.
- 14.2 Tinjauan manajemen dipastikan terdokumentasi dan dinotuliskan.
- 14.3 Agenda manajemen ditentukan selambatnya satu bulan sebelum evaluasi dilaksanakan.
- 14.4 Agenda tinjauan manajemen mencakup antara lain hal-hal sebagai berikut:
 1. Hasil audit internal.
 2. Umpan balik atau keluhan pelanggan.
 3. Kinerja pengajaran
 4. Kinerja penelitian
 5. Kinerja pengabdian masyarakat.
 6. Hasil tindakan koreksi atau perbaikan sistem manajemen mutu.
- 14.5 Hasil tinjauan manajemen dibagikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- 14.6 Hasil tinjauan manajemen memuat keputusan atau kesimpulan mengenai tindakan yang perlu diambil.
- 14.7 Tatacara melaksanakan tinjauan manajemen diuraikan dalam prosedur tinjauan manajemen.

Dokumen terkait :

1. Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen
2. Indikator Mutu Bidang Pelayanan Manajemen

15. PENGELOLAAN SUMBER DAYA.

15.1 Penyediaan Sumber Daya.

Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait.

Setiap personel yang terlibat dalam Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk jasa layanan. Didalam organisasi Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman.

1. Sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu serta untuk mencapai sasaran dipastikan dipenuhi.
2. Sumber daya yang diperlukan diidentifikasi oleh pimpinan unit yang membutuhkan dan disampaikan kepada manajemen melalui mekanisme yang telah diatur atau dibahas dalam manajemen untuk diputuskan.

Dokumen terkait:

1. Prosedur Pengadaan Barang.
2. Prosedur Seleksi Penerimaan Pegawai

15.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kompetensi yang diperlukan oleh setiap karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat dan benar sesuai dengan sasaran dan

persyaratan yang telah direncanakan harus dipastikan terpenuhi.

Seluruh pimpinan unit bertanggung jawab untuk:

1. Menentukan dan merencanakan pelatihan yang diperlukan setiap bawahannya.
2. Memastikan pelatihan yang diperlukan telah dilaksanakan. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk *in-house-off the job*, atau kegiatan apa pun yang bertujuan memberikan kompetensi kepada karyawan.
3. Mengambil tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan.
4. Mengevaluasi efektif tidaknya tindakan yang telah diambil.
5. Meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya peranan setiap karyawan dalam pekerjaan guna mewujudkan kepuasan stakeholder, khususnya mahasiswa.
6. Mengelola data-base karyawan yang memuat informasi mengenai pelatihan dan pengalaman kerja karyawan.

Dokumen terkait:

1. Prosedur Seleksi Penerimaan Pegawai.
2. Prosedur Pengembangan Pegawai.
3. Prosedur Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai.

15.3 Sarana Kerja

Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektifitas kinerja organisasi. Seluruh personil Pusat Penjaminan Mutu Universitas Klabat bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif. Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut:

- (a) Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- (b) Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.
- (c) Sarana kerja/infrastruktur untuk mendukung pekerjaan dan mencapai sasaran dan persyaratan produk/proses dipastikan terpenuhi.
- (d) Melakukan pemeliharaan secara teratur terhadap sarana kerja, sarana pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, dan sarana pendukung lainnya agar senantiasa dalam kondisi baik dan siap dioperasikan.
- (e) Sarana kerja baru yang diperlukan secepatnya diidentifikasi dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.
- (f) Unit kerja bertanggung jawab untuk memastikan kecukupan dan kelengkapan sarana kerja dan kelaikan kondisi sarana kerja pada semua unit yang ada.

Dokumen terkait:

Prosedur Pemeliharaan dan Perbaikan

15.4 Lingkungan kerja

1. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan untuk mendukung komitmen mutu dan kepuasan pelanggan dan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan output penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan.
2. Pengendalian lingkungan kerja dimaksudkan agar lingkungan kerja dijaga dan senantiasa dalam keadaan bersih, rapi, aman, dan nyaman.
3. Karyawan dan pimpinan berkewajiban mengupayakan agar lingkungannya terkendali.
4. Pimpinan mewajibkan semua karyawan menjalankan tata graha
5. Setiap pimpinan unit bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh karyawan di unit kerjanya memahami dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

16. DESAIN DAN PENGEMBANGAN

16.1 Perencanaan Pengembangan

1. Kegiatan pengembangan layanan dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja berdasarkan input dari pelanggan yang disampaikan secara tertulis.
2. Sebelum proses desain pengembangan dilaksanakan, semua persyaratan harus dibahas secara jelas. Bila ada keraguan mengenai input yang diterima, harus diklarifikasi dengan pihak lain yang terkait termasuk dengan pelanggan.
3. Perencanaan desain atau pengembangan harus dibuat sebelum desain dilaksanakan.
4. Tugas, tanggung jawab, dan wewenang personil yang terlibat dalam unit kerja harus ditentukan dengan jelas.
5. Bila kegiatan desain atau pengembangan melibatkan fungsi lain, harus dipastikan adanya kejelasan pengaturan mengenai keterlibatan atau wewenang unit yang terkait.
6. Komunikasi pada semua tahap pengembangan harus dicatat.

16.2 Input Desain atau Pengembangan

1. Semua informasi mengenai persyaratan yang dituangkan dalam desain atau pengembangan dipastikan terdokumentasi.
2. Bila desain terkait dengan produk lama, desain yang lama diverifikasi sebelum digunakan sebagai acuan.
3. Bila ada keraguan atau ketidaklengkapan atau ketidakjelasan mengenai informasi atau persyaratan desain, hal tersebut harus diklarifikasi lebih dahulu dengan sumbernya sebelum pelaksanaan desain.

16.2 Output Desain dan Pengembangan

1. Hasil desain berupa layanan baru harus diperiksa, diverifikasi, dan disetujui oleh atasan langsung.
2. Dokumen desain harus memuat nomor, nama desain, dan nama pemeriksa.
3. Hasil desain digunakan untuk prosés berikutnya.

16.3 Evaluasi Hasil Desain

1. Hasil desain dievaluasi untuk menilai kesesuaian terhadap semua persyaratan.
2. Evaluasi mencakup aspek penting yang dapat menggagalkan proses berikutnya.
3. Bila evaluasi dilakukan bersama fungsi lain, peran fungsi terlibat harus jelas.
4. Arsip atau catatan hasil evaluasi dan tindakan yang telah diambil harus disimpan.

Dokumen Terkait :

1. Satuan Acara Perkuliahan
2. Kontrak Pembelajaran/Silabus

17. PEMBELIAN

17.1 Proses Pembelian

Untuk menghasilkan produk yang bermutu dalam memenuhi kepuasan pelanggan, faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan dalam proses produksi sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan organisasi. Dalam hal pembelian atau pengadaan barang:

1. Departemen mengajukan spesifikasi barang kepada tim pengadaan barang Universitas dan mengacu pada ketentuan Universitas sesuai dengan peraturan pemerintah.
2. Bagian umum bertanggung jawab untuk memastikan fungsi pembelian dilaksanakan secara terkendali.
3. Fungsi-fungsi yang terkait dengan pembelian harus memahami prosedur pembelian.
4. Pembelian dilaksanakan mengikuti prosedur pembelian yang telah ditetapkan.
5. Pemasok diseleksi secara obyektif sebelum ditunjuk sebagai rekanan.
6. Kriteria seleksi dan evaluasi ditetapkan.
7. Catatan hasil evaluasi dan tindak lanjut yang telah dilakukan dipastikan disimpan.
8. Pengendalian pemasok dan produk disesuaikan dengan akibat yang dapat ditimbulkan oleh produk tersebut pada proses-proses berikutnya maupun terhadap produk akhir yang akan diproduksi.

17.2 Informasi Pembelian

1. Sebelum melaksanakan pembelian, informasi persyaratan tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan pengguna harus dibuat secara jelas untuk menghindari ketidaksesuaian.

2. Dokumen pembelian harus dipastikan memuat penjelasan mengenai semua persyaratan produk yang akan dibeli termasuk:
 - a. Kejelasan mengenai jumlah barang yang dibeli.
 - b. Persyaratan atau spesifikasi mutu yang akan dibeli.
 - c. Persyaratan waktu pengiriman.
 - d. Persyaratan pembayaran.
 - e. Persyaratan personil yang terlibat.

17.3 Verifikasi Produk yang Dibeli

- a. Penjamin Mutu dan departemen pembelian bertanggung jawab melakukan verifikasi terhadap barang yang masuk.
- b. Hasil verifikasi atau pemeriksaan dicatat dan disampaikan ke bagian yang terkait.
- c. Penjamin mutu memiliki kewenangan untuk memutuskan apakah barang yang datang memenuhi persyaratan atau tidak.
- d. Bilamana perlu Penjamin Mutu dapat melakukan verifikasi di lokasi pemasok sebelum barang dikirim.
- e. Penjamin Mutu dapat melakukan audit ke lokasi pemasok bila diperlukan.

Prosedur Terkait :

1. Prosedur Pengadaan Barang (PM-LPMI-01)
2. Prosedur Seleksi dan Evaluasi Pemasok (PM-LPMI-02)

18. PROSES PENYEDIAAN JASA

18.1 Pengendalian Proses Operasional

1. Proses operasional layanan dipastikan dijalankan secara terkendali.
2. Masing-masing bagian unit kerja membuat instruksi kerja untuk setiap layanan dan proses yang dipandang kritis.
3. Instruksi kerja dibuat untuk membimbing pelaksana kegiatan agar dapat melaksanakan layanan sesuai dengan output yang direncanakan.
4. Peralatan yang diperlukan untuk proses layanan dipastikan tersedia dan memenuhi syarat.
5. Pemantauan dan pengukuran hasil layanan dilakukan oleh **pengawas mutu** dengan sistem sampling yang telah diatur oleh penjamin mutu.

18.2 Identifikasi dan Ketelusuran

1. Semua layanan yang belum dapat diserahkan kepada pelanggan harus dipastikan diberikan identifikasi secara jelas pada setiap tahapan kegiatan.
2. Cara identifikasi atau pelabelan harus dituangkan dalam prosedur identifikasi dan pelabelan.
3. Identifikasi dimaksudkan untuk menghindari kesalahan atau ketidaksesuaian yang tidak diinginkan.
4. Cara Identifikasi diatur dalam prosedur identifikasi dan labelisasi.

18.3 Barang Milik Pelanggan

1. Barang milik pelanggan adalah barang yang bukan milik universitas yang berada di wilayah tanggung jawab universitas.
2. Barang milik pelanggan harus ditangani secara hati-hati untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.
3. Semua fungsi atau pihak yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam penggunaan, penyimpanan, pemeriksaan barang milik pelanggan harus melakukan identifikasi, verifikasi, melindungi, dan mengamankan barang milik pelanggan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
4. Bilamana diketahui adanya kehilangan, kerusakan, atau ketidaksesuaian, harus dipastikan dicatat dan dilaporkan kepada pemiliknya sebelum digunakan.
5. Yang termasuk barang milik pelanggan adalah misalnya ijazah yang belum diambil, kendaraan, perlengkapan, atau benda lain yang menjadi tanggung jawab universitas.

18.4 Penyimpanan Perangkat Layanan

1. Perlengkapan atau dokumen layanan pada setiap tahapan proses dijaga kondisinya dan dipertahankan kesesuaiannya selama penyimpanan, selama proses layanan, maupun selama penyampaian layanan.
2. Selama layanan ditangani secara internal, perangkat layanan harus dilengkapi

- identitas secara jelas.
3. Prosedur penanganan, pengemasan, penyimpanan, dan pengamanan barang selama dalam proses harus dibuat.

19. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

19.1 Data dan Informasi.

1. Semua unit kerja melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kegiatan masing-masing.
2. Pemantauan dan pengukuran direncanakan sebelum dilaksanakan.
3. Data kegiatan dikumpulkan untuk dianalisis.
4. Hasil pengukuran, pemantauan, analisis dipergunakan untuk
 - Membuktikan kesesuaian.
 - Memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu.
 - Melakukan perbaikan secara terus-menerus.
 - Memastikan tercapainya sasaran mutu.
5. Metode pemantauan, pengukuran, analisis, perbaikan dipastikan sesuai dengan tujuan.
6. Bila teknik statistik dipergunakan, dipastikan mengikuti kaidah-kaidah yang benar dan termuat.

19.2 Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Pelanggan

1. Persepsi pelanggan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan universitas harus dipantau secara berkala.
2. Pemantauan dimaksudkan untuk menilai dan mengukur kinerja sistem manajemen mutu serta mengetahui apakah persyaratan pelanggan telah terpenuhi.
3. Metode untuk memperoleh informasi dan pemanfaatan informasi yang diperoleh dipastikan tertuang dalam prosedur.

Prosedur Terkait:

Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan (PM-LPMI-06)

19.3 Audit Internal

1. Tujuan audit adalah untuk memastikan sistem manajemen mutu diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan dua kali setahun .
2. Tim audit diusulkan oleh Ketua LPMI dan ditentukan serta disahkan oleh Rektor dan dibekali pelatihan yang cukup sebelum melakukan audit.
3. Program audit direncanakan oleh Ketua Tim Audit dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kekritisan unit yang diaudit.
4. Audit harus dilaksanakan secara sistematis, objektif, terencana, dan terdokumentasi serta mengedepankan integritas dan independensi.
5. Audit harus dilakukan sesuai dengan prosedur audit yang telah ditetapkan.
6. Dalam setiap pelaksanaan audit, auditor harus memperhatikan hasil audit yang terdahulu untuk mengevaluasi efektivitasnya.
7. Kriteria audit, lingkup, frekuensi, dan metode yang akan digunakan dipastikan ditentukan dalam prosedur audit internal.
8. Pelaksanaan audit dilakukan secara objektif dan mengikuti ketentuan persyaratan audit.
9. Pimpinan unit yang diperiksa bertanggung jawab untuk menindaklanjuti temuan audit pada unitnya.
10. Tindakan koreksi diambil sesegera mungkin untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang telah ditemukan.
11. Tindak lanjut audit harus mencakup verifikasi terhadap tindakan-tindakan yang telah diambil.
12. Ketua Tim Audit bertanggung jawab dan melapor kepada Ketua LPMI.

19.4 Pemantauan dan Pengukuran Proses Operasional

1. Metode pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu dan layanan harus dipastikan

keabsahannya.

2. Metode yang digunakan harus dapat dibuktikan kemampuannya untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.
3. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, tindakan koreksi dan pencegahannya harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian terhadap layanan.

19.5 Pemantauan dan Pengukuran Layanan

1. Pemantauan dan pengukuran layanan dilakukan sesuai prosedur.
2. Tujuan pemantauan dan pengukuran produk untuk memastikan bahwa semua persyaratan layanan terpenuhi.
3. Pengukuran dan pemantauan dilaksanakan pada tahapan yang telah ditentukan.
4. Pemantauan dan pengukuran layanan dilaksanakan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yang tertuang dalam rencana inspeksi yang ditetapkan oleh penjamin mutu.
5. Catatan hasil pemantauan dan pengukuran harus dicatat termasuk personil yang melaksanakan.

19.5 Pengendalian Layanan Tidak Sesuai

1. Layanan tidak sesuai adalah layanan yang kondisinya berada di luar persyaratan yang telah ditetapkan sebagai standar layanan.
2. Layanan yang tidak sesuai dikendalikan serta dicegah agar tidak dipergunakan atau disampaikan ke proses berikutnya.
3. Pengendalian dan tanggung jawab serta wewenang untuk menangani layanan tidak sesuai harus ditetapkan dalam prosedur.
4. Layanan tidak sesuai tidak boleh dikirim kepada pelanggan.
5. Ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil harus dicatat.

19.6 Analisis Data

1. Data-data mengenai proses atau implementasi sistem manajemen mutu harus dikelola dengan baik.
2. Data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai, misalnya teknik statistik.
3. Analisis data dilakukan oleh setiap pimpinan unit kerja untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing proses atau melihat kesenjangan-kesenjangan yang ada sehingga dapat dilakukan perbaikan.
4. Prosedur analisis dibuat oleh unit penjaminan mutu dan menjadi acuan bagi semua fungsi lainnya.
5. Hasil analisis data harus mengarah pada pengidentifikasian ketidaksesuaian, ketidakefektifan, dan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.
6. Data dianalisis antara lain untuk memantau :
 - a. Kepuasan pelanggan
 - b. Kesesuaian terhadap persyaratan layanan
 - c. Karakteristik dan kecenderungan proses atau produk.
 - d. Kinerja pemasok.
 - e. Sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan.

19.7 Tindakan Koreksi dan Pencegahan.

Tindakan Perbaikan Terus Menerus

1. Seluruh karyawan dan pimpinan wajib melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap efektifitas sistem manajemen mutu sesuai dengan tugas tanggung jawab dan wewenangnya.
2. Semua perbaikan mengacu pada komitmen yang tertuang dalam kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan koreksi dan preventif serta tinjauan manajemen.

Tindakan Koreksi dan Pencegahan

1. Penyebab-penyebab terjadinya ketidaksesuaian dipastikan dieliminir atau dihilangkan dan dicegah agar tidak terjadi lagi.
2. Tujuan dan tindakan koreksi dan tindakan preventif adalah mencegah terulangnya masalah yang sama dan untuk meningkatkan kinerja universitas secara keseluruhan.

3. Upaya tindakan koreksi atau prevensi dipastikan sesuai dengan skala dampak yang dapat ditimbulkan dari masalah tersebut.
4. Agar proses tindakan koreksi berjalan lancar dan hasilnya efektif, dipastikan prosedur tindakan koreksi disediakan yang mencakup
 - a. Meninjau ketidaksesuaian termasuk keluhan konsumen.
 - b. Menentukan penyebab masalah.
 - c. Merencanakan dan melaksanakan tindakan koreksi.
 - d. Menyimpan arsip tindakan koreksi.
 - e. Meninjau efektivitas tindakan koreksi.
5. Pimpinan unit bertanggung jawab memastikan tindakan koreksi atau prevensi yang telah dilaksanakan efektif.
6. Tindakan koreksi atau prevensi harus sesuai dengan dampak dari masalah.
7. Prosedur tindakan koreksi atau prevensi dipastikan dibuat.

20 TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

20.1 Komitmen Manajemen

Ketua Pusat Penjaminan Mutu memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan penerapan sistem manajemen mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu. Manajemen Pusat Penjaminan Mutu melaksanakan tanggung jawabnya untuk:

- f. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu Pusat Penjaminan Mutu melalui rapat rutin guna mengukur ketepatan kebijakan dan sasaran.
- g. Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen Pusat Penjaminan Mutu untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatannya dengan menempelkan tabel kebijakan dan sasaran mutu Pusat Penjaminan Mutu pada papan kegiatan.
- h. Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran Pusat Penjaminan Mutu dengan pelaksanaan pelatihan pada setiap anggota dan staf Pusat Penjaminan Mutu .
- i. Memastikan bahwa proses manajemen yang sesuai telah diterapkan dan sustainable, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai.
- j. Memastikan ketersediaan sumber daya yang mempengaruhi kegiatan Pusat Penjaminan Mutu .
- k. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya

20.2 Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Pusat Penjaminan Mutu berkomitmen untuk menghasilkan jasa layanan dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang Pusat Penjaminan Mutu menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu Pusat Penjaminan Mutu:

- a. Memastikan bahwa standar persyaratan pengguna jasa layanan dilaksanakan di seluruh jajaran Pusat Penjaminan Mutu dengan pelaksanaan pelatihan pada setiap anggota dan staf Pusat Penjaminan Mutu .
- b. Memastikan keluhan pengguna jasa layanan ditanggapi dan ditindaklanjuti.
- c. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan diatur dalam MP Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

21. PENUTUP

Demikian manual mutu ini dibuat sebagai acuan dalam bersikap dan bertindak menjalankan sistem manajemen mutu serta menjalankan tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing unit fungsi dilingkungan Universitas Klabat. Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Klabat melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas Sistem manajemen mutu melalui penggunaan manual mutu.