



# MANUAL MUTU BERBASIS 9 KRITERIA

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

admin@iaincurup.ac.id 

(0732) 21010, 21759, 7003044 

(0732) 21010 

<http://www.iaincurup.ac.id> 

Jln. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Curup- Bengkulu 

# MANUAL MUTU

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT AGAMA ISLAM CURUP  
TAHUN 2020

## KATA PENGANTAR REKTOR IAIN CURUP

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah. Semoga kita senantiasa dalam ridha dan petunjuk hidayah-Nya sehingga segala yang kita lakukan di dunia dapat dimaknai sebagai bentuk ibadah yang ditujukan kepada-Nya.

Guna menghadapi perkembangan dunia yang semakin dinamis, perguruan tinggi sebagai salah satu agen perubahan dan peningkatan mutu memainkan peran yang sangat strategis. Mengacu pada kondisi tersebut, IAIN Curup perlu untuk melaksanakan sistem penjaminan mutu yang sistematis, terpadu, dan berkelanjutan. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Curup dibentuk untuk memastikan keberlangsungan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai bentuk kontribusi nyata dalam peningkatan daya saing bangsa.

Sistem penjaminan mutu yang diterapkan di IAIN Curup berdasarkan pada peningkatan mutu berkelanjutan. Manual mutu IAIN Curup ini berisi tentang kebijakan mutu, mekanisme pembuatan sasaran mutu, pedoman perencanaan mutu, penerapan, evaluasi, dan perbaikan mutu. Manual mutu ini disusun sebagai acuan pengembangan manual mutu fakultas dan acuan penyusunan spesifikasi Fakultas dan Program Studi seperti prosedur sistem, standar operasional prosedur, dan instruksi kerja.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan manual mutu ini. Semoga manual mutu ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika IAIN Curup.

Curup, 11 Juni 2020  
Rektor, *f*

  
DR. RAHMAD HIDAYAT, M.Ag., M.Pd. *ff*  
NIP. 19711211 199903 1 004

## KATA PENGANTAR

### KETUA LPM

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugrah dari-Nya kami dapat menyelesaikan Buku Manual Mutu IAIN Curup berbasis 9 Kriteria ini. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugrah terbesar bagi seluruh alam semesta.

Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Curup sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan buku yang menjadi acuan pelaksanaan Mutu di IAIN Curup. Disamping itu, kami mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu selama penyusunan pedoman ini berlangsung sehingga dapat terselesaikan.

Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga buku Manual Mutu Berbasis 9 kriteria ini dapat bermanfaat untuk peningkatan kualitas mutu di IAIN Curup. Kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhadap penulisan buku Manual Mutu ini agar kedepannya dapat kami perbaiki. Karena kami sadar, buku yang kami susun ini masih banyak terdapat kekurangan.

Curup, 18 Mei 2020  
Ketua LPM,



**Muhammad Amin, S.Ag., M.Pd**  
NIP. 19690807 200312 1 001



KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
Nomor : 025 /n.34/R/PP.00.9/06/2020

TENTANG  
**DOKUMEN MANUAL MUTU  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

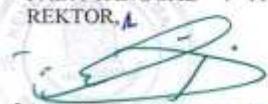
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. Bahwa untuk memberikan pedoman bagi civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Curup, sekaligus sebagai alat control terhadap pelaksanaan penjaminan mutu pada Institut Agama Islam Negeri Curup, maka perlu menetapkan Dokumen Manual Mutu Institut Agama Islam Negeri Curup tahun 2020.
2. Bahwa pemberlakuan dokumen manual mutu ini perlu ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 Pengganti PP 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2009 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi;
7. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup periode 2018-2022.
9. PMA Nomor 30 Tahun 2018 tentang Ortaker IAIN Curup.
10. PMA Nomor 2 Tahun 2019 tentang Statuta IAIN Curup.
- Memperhatikan : Berdasarkan Permohonan Pembuatan SK Lembaga Penjamin Mutu (LPM)

**Memutuskan :**

- Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN CURUP TENTANG DOKUMEN MANUAL MUTU IAIN CURUP**
- Pertama : Menetapkan dalam keputusan ini sebagai dokumen manual mutu Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Kedua : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.
- Ketiga : Dokumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI : CURUP  
PADA TANGGAL : 11 Juni 2020  
REKTOR, A

  
RAHMAD HIDAYAT //

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Penganatar Rektor	ii
Kata Pengantar Ketua LPM	iii
SK Rektor	iv
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Ruang Lingkup	1
B. Organisasi	2
C. Kebijakan Mutu	8
D. Sasaran Mutu	13
E. Pendekatan Proses	13
BAB II ACUAN NORMATIF	16
BAB III ISTILAH DAN DEFINISI	17
BAB IV KONTEKS ORGANISASI	23
A. Memahami Organisasi dan Konteksnya	23
B. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pemangku Berkepentingan	24
C. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu	25
D. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya	26
BAB V KEPEMIMPINAN	28
A. Kepemimpinan dan Komitmen	28
B. Kebijakan	30
C. Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang	33
BAB VI PERENCANAAN	36
A. Tindakan untuk Mengatasi Resiko dan Peluang	36
B. Sasaran Mutu, dan Rencana untuk Mencapainya	37
C. Rencana Perubahan	38

BAB VII DUKUNGAN	39
A. Sumber Daya	39
B. Kompetensi	43
C. Kesadaran	46
D. Komunikasi	47
E. Informasi Terdokumentasi	47
BAB VIII OPERASIONAL	50
A. Perencanaan dan Pengendalian Operasional	50
B. Persyaratan Untuk Produk dan Jasa	51
C. Perancangan dan Pengembangan Produk dan Jasa	53
D. Pengendalian Penyedia Proses, Produk dan Jasa Eksternal	56
E. Penetapan Produksi dan Jasa	58
F. Pelepasan Produk dan Jasa	61
G. Pengendalian Output yang Tidak Sesuai	61
BAB IX EVALUASI KINERJA	63
A. Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Evaluasi	63
B. Internal Audit	64
C. Tinjauan Manajemen	66
BAB X PENINGKATAN	68
A. Umum	68
B. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	68
C. Peningkatan Berkelanjutan	69

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Ruang Lingkup

Sistem manajemen mutu yang diterapkan di IAIN Curup mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) dan ISO 9001:2015. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu IAIN Curup mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen Mutu melibatkan fungsi-fungsi/bagian di dalam IAIN Curup, yaitu: bidang Akademik, Keuangan dan Kemahasiswaan. Penerapan sistem manajemen mutu ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga arah menuju visi misi dan tujuan IAIN Curup.

Adapun manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu berbasis SPM Dikti dan ISO 9001:2015 untuk IAIN Curup adalah:

1. Mampu secara konsisten menyediakan lulusan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Berpeluang memfasilitasi pelanggan terkait peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Mampu menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem penjaminan mutu internal yang telah dilakukan selama ini.
4. Mampu menangani resiko dan peluang.

Beberapa hal khusus dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah:

1. Penerapan 7 prinsip sistem manajemen (Fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pembuatan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan)

2. Menerapkan siklus *plan do check action* (PDCA) atau Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)
3. Menerapkan manajemen resiko dengan pemikiran berbasis resiko
4. Kompatibel dengan standar internasional lainnya.

## B. Organisasi

### 1. Latar Belakang IAIN Curup

Pada dokumen Internal Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup (2014) dijelaskan bahwa IAIN Curup pada awalnya adalah Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup yang berstatus sebagai Fakultas jauh dari IAIN Raden Fatah Palembang atau IAIN Raden Fatah cabang Palembang di Curup. Sementara itu, IAIN Raden Fatah Palembang sendiri merupakan cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Gagasan pendirian Fakultas Ushuluddin ini diawali dengan pembentukan Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Cabang Curup pada tanggal 21 Oktober 1962. Susunan kepanitiaan tersebut terdiri atas pelindung, penasihat, ketua I, ketua II, sekretaris I, sekretaris II, bendahara, pembantu, dan seksi-seksi. Pendirian fakultas ini antara lain memperoleh dukungan dari tokoh-tokoh seperti Prof. Dr. MR. Hazairin, H.M. Husein, dan Prof. Dr. Ibrahim Husein, selaku gubernur Sumatera Selatan pada masa itu.

Pasca dibentuknya Panitia Persiapan Pendirian Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Cabang Curup, maka segera disusul dengan didirikannya Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup. Gagasan pendirian Fakultas Ushuluddin ini memperoleh sambutan hangat dan semangat dari seluruh lapisan masyarakat Curup. Pada tahun 1963, Yayasan Taqwa Palembang Cabang Curup mendirikan Fakultas Syari'ah yang berstatus swasta. Fakultas ini dipimpin oleh Drs. A. Zaidan Djauhari sebagai dekan dan Drs. Djam'an Nur sebagai wakil dekan. Hampir bersamaan

dengan perubahan status IAIN Raden Fatah Palembang dari cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi IAIN yang berdiri sendiri, Fakultas Syari'ah IAIN Raden Fatah Curup juga diganti menjadi Fakultas Ushuluddin. Pada tahun 1964, Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 86 Tahun 1964, Fakultas Ushuluddin yang semula berstatus swasta berubah menjadi negeri. Unsur pimpinan saat itu adalah K.H. Amin Addary sebagai dekan, Drs. Djam'an Nur sebagai wakil dekan I dan III, M. Yusuf Rachim, S.H. sebagai wakil dekan II dan IV. SK perubahan status dari swasta menjadi negeri disusul dengan penerbitan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 87 Tahun 1964 yang menyatakan bahwa Fakultas Ushuluddin Raden Fatah Curup merupakan bagian tidak terpisahkan dari IAIN (*Al-Jami'ah Al-Islamiyyah Al-Hukumiyyah*) Raden Fatah yang berkedudukan di Palembang.

Eksistensi Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup memberikan makna berarti bagi perkembangan peradaban Islam di kabupaten Rejang Lebong, terutama bagi pembangunan bidang pendidikan bernuansa Islam. Fakultas Ushuluddin ini juga memperoleh apresiasi dan dukungan menggembarakan dari pemerintah daerah Rejang Lebong. Pada tahun 1964, salah satu bukti kongkrit perhatian pemerintah daerah Rejang Lebong terhadap fakultas ini adalah bantuan berupa mobil dan Rover, uang rutin setiap bulan sejumlah Rp. 10.000, bensin premium 15 liter setiap hari, mesin ketik, dan seperangkat perabotan tamu dan pimpinan yang diberikan oleh Syarifuddin. Abdullah selaku Bupati Rejang Lebong. Pada tahun 1967, Drs. Mahally selaku Bupati Rejang Lebong yang keberikutnya memberikan bantuan rutin berupa uang dan bensin serta sebidang tanah seluas hampir 2 hektar di Dusun Curup untuk pembangunan gedung baru yang lebih memadai. Dalam perjalanan sejarahnya, gedung perkuliahan Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup mengalami beberapa kali perpindahan. Pada tahun 1963 hingga 1964, perkuliahan dilaksanakan di

gedung sekolah Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) Curup yang berlokasi di Talang Rimbo. Pada tahun 1965 hingga 1968, perkuliahan diselenggarakan di gedung yang saat ini menjadi lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Curup yang berada di Dwi Tunggal. Pada tahun 1969 hingga tahun 1981, perkuliahan menempati gedung Yayasan Rejang Setia yang merupakan bekas bangunan *Hollandsch-Inlandsche School* di Jalan Setia Negara. Sejak tahun 1982, Fakultas Ushuluddin menempati bangunan sendiri yang merupakan bantuan pemerintah yang berada di Jl. Dr. AK Gani yang menjadi kampus STAIN Curup hingga saat ini.

Seiring dengan perkembangan zaman, maka banyak perubahan kebijakan atau lahirnya kebijakan-kebijakan baru di pusat pemerintahan yang berimbas ke daerah-daerah. Salah satu perubahan tersebut adalah dalam dunia pendidikan, khususnya lembaga-lembaga pendidikan tinggi agama yang diselenggarakan oleh Departemen Agama. Dengan lahirnya peraturan baru IAIN cabang yang diharuskan menjadi sekolah tinggi dengan nama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Fakultas Ushuluddin IAIN Raden Fatah Curup sebagai cabang dari IAIN Raden Fatah Palembang berubah status dari IAIN menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup. Secara yuridis formal perubahan tersebut dituangkan dalam Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997.

Pada Tahun 2018, STAIN Curup beralih bentuk menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup. Menteri Agama Republik Indonesia mengangkat Rektor IAIN Curup pada Tanggal 18 April 2018 dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup periode 2018-2022. Pada Hari Kamis, 28 Juni 2018, Menteri Agama Republik Indonesia, Bapak Dr. H. Lukman Hakim Saifuddin meresmikan IAIN Curup.

Hingga saat ini IAIN Curup telah memiliki 3 (tiga) Fakultas pada jenjang pendidikan Strata 1 (S1) dan 3 (tiga) Program Studi pada jenjang pendidikan Strata 2 (S2):

a. Fakultas Tarbiyah

Fakultas Tarbiyah menyelenggarakan 9 (Sembilan)

Program Studi yaitu:

- 1) Program Studi Pendidikan Agama Islam (Akreditasi A)
- 2) Program Studi Tadris Bahasa Inggris (Akreditasi A)
- 3) Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (Akreditasi B)
- 4) Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidayah (Akreditasi B)
- 5) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (Akreditasi B)
- 6) Program Studi Bimbingan Konseling Islam (Akreditasi C)
- 7) Program Studi Tadris Matematika (Akreditasi C)
- 8) Program Studi Tadris Bahasa Indonesia (Akreditasi C)
- 9) Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (Akreditasi C)

b. Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam

Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam terdiri dari empat program studi yaitu:

- 1) Program Studi Hukum Keluarga (*Ahwal Syakhshiyah*) (Akreditasi B)
- 2) Program Studi Perbankan Syari'ah (Akreditasi B)
- 3) Program Studi Ekonomi Syari'ah (Akreditasi C)
- 4) Program Studi Hukum Tata Negara Islam (*Siyasah Syar'iyah*) (Akreditasi C)

c. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah terdiri dari empat Program Studi yaitu:

- 1) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (Akreditasi B)
  - 2) Program Studi Ilmu Al-Quran dan Tafsir (Akreditasi B)
  - 3) Program Studi Bimbingan Penyuluhan Islam (Akreditasi C)
  - 4) Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (Akreditasi C)
- d. Program Studi Pada Program Pascasarjana Strata 2 (S2)
- Pascasarjana memiliki tiga program studi, yaitu:
- 1) Program Studi Pendidikan Agama Islam (Berbasis Teknologi Pendidikan) (Akreditasi B)
  - 2) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (Akreditasi B)
  - 3) Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) (Akreditasi C)

## 2. Visi dan Misi IAIN Curup

Visi Institut Agama Islam Negeri Curup adalah menjadi perguruan tinggi yang bermutu dalam pengembangan ilmu pengetahuan berbasis Islam moderasi di tingkat asia tenggara tahun 2045.

Misi Institut Agama Islam Negeri Curup adalah :

- a. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bermutu berbasis Islam moderasi;
- b. Meningkatkan publikasi ilmiah yang bermutu berbasis Islam moderasi; dan
- c. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat yang bermutu berbasis Islam moderasi.

## 3. Tujuan Organisasi

Guna mendukung Visi Misi IAIN Curup memiliki beberapa tujuan yaitu:

- a. Menghasilkan lulusan professional di bidangnya yang berkarakter religious, demokratis, adaptif, dan toleran;

- b. Menghasilkan karya ilmiah yang bermutu dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan berbasis Islam moderasi; dan
- c. Mewujudkan Islam moderasi dalam kehidupan bermasyarakat.

#### 4. Struktur Organisasi

Dalam pengelolaan organisasi, IAIN Curup mengacu pada beberapa aturan yang berlaku yaitu :

- a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perubahan STAIN Curup menjadi IAIN Curup.
- d. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 30 Tahun 2018 tentang Ortaker IAIN Curup.
- e. Peraturan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2019 tentang Statuta IAIN Curup.

Dalam pelaksanaan organisasi dan tata kelola, IAIN Curup telah memiliki unsur-unsur kelembagaan yang cukup lengkap, mencakup unsur pimpinan sebagai pengambil kebijakan akademik dan unsur administrasi mulai dari tingkat pimpinan sampai dengan pelaksana. Disamping itu terdapat unit-unit pelaksana seperti laboratorium, perpustakaan, sistem informasi, lembaga penjaminan mutu, lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, unit layanan pengadaan, dan unsur-unsur penunjang lainnya. Semua unsur tersebut berupaya melaksanakan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Untuk menjamin terlaksananya prinsip-prinsip *good governance*, penyelenggaraan institusi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi asas-asas demokratis. Pengambilan keputusan dilakukan lebih bersifat *bottom up* melalui mekanisme rapat senat, rapat kerja fakultas, dan rapat koordinasi lainnya.

## C. Kebijakan Mutu

### 1. Pernyataan Kebijakan

Kebijakan mutu SPMI IAIN Curup mengacu kepada Keputusan Rektor IAIN Curup tentang penerapan kebijakan mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IAIN Curup.

- a. Menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal dalam rangka meningkatkan kinerja secara berkelanjutan di bidang akademik (*academic excellence*) dan dibidang layanan prima (*service excellence*).
- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif berbasis integrasi keilmuan.
- c. Meningkatkan mutu dan daya saing lulusan.
- d. Meningkatkan mutu dan relevansi proses pembelajaran.
- e. Meningkatkan kapasitas intitusi dan SDM dalam manajemen pelayanan pendidikan
- f. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas manajerial.
- g. Meningkatkan profesionalisme unit-unit badan layanan umum.
- h. Memperluas jejaring kerjasama nasional dan internasional.
- i. Memenuhi persyaratan dan perundang-undangan yang berlaku.

### 2. Tujuan Kebijakan

- a. Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan IAIN Curup dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas IAIN Curup kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*);
- c. Mengajak semua pihak di lingkungan IAIN Curup untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

### 3. Azas Pelaksanaan Kebijakan

- a. Asas akuntabilitas, yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SPMI harus dapat dipertanggungjawabkan

secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.

- b. Asas transparansi, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.
- c. Asas kualitas, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.
- d. Asas kebersamaan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematis, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis padavisi, misi, dan tujuan kelembagaan.
- e. Asas hukum, yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan SPMI taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.
- f. Asas manfaat, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.
- g. Asas kesetaraan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.
- h. Asas kemandirian, yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan SPMI senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumberdaya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematis dan teratur.

#### 4. Manajemen SPMI

Manajemen SPMI di IAIN Curup menganut sistem manajemen mutu dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dengan model ini, tahap penetapan adalah tahap ketika seluruh standar dirancang, dirumuskan, hingga disahkan atau

ditetapkan oleh pihak yang berwenang pada Perguruan Tinggi. Tahap Pelaksanaan Standar (Pemenuhan Standar), tahap ketika isi seluruh standar mulai dilaksanakan untuk dicapai atau diwujudkan oleh semua pihak yang bertanggungjawab. Pada tahap ini, setiap unit pelaksana dalam melaksanakan tugas, peran, dan fungsinya harus berprinsip :

- a. *Quality First*, semua pikiran dan tindakan pengelola perguruan tinggi harus memprioritaskan mutu.
- b. *Stakeholders-in*, semua pikiran dan tindakan pengelola perguruan tinggi harus ditujukan pada kepuasan para pemangku kepentingan (internal dan eksternal)
- c. *The next process is our stakeholders*, setiap pihak yang menjalankan tugasnya dalam proses pendidikan pada perguruan tinggi harus menganggap pihak lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya tersebut sebagai pemangku kepentingan yang harus dipuaskan.
- d. *Speak with data*, setiap pengambilan keputusan/ kebijakan dalam proses pendidikan pada perguruan tinggi harus didasarkan pada analisis data, bukan berdasarkan asumsi atau rekayasa.
- e. *Upstream management*, setiap pengambilan keputusan/ kebijakan dalam proses pendidikan pada perguruan tinggi harus dilakukan secara partisipatif dan kolegial, bukan otoritatif.

Tahap evaluasi pelaksanaan standar, yaitu tahap ketika pihak yang bertanggungjawab melakukan penilaian atau pengukuran tentang ketercapaian pelaksanaan atau pemenuhan semua Standar. Tahap Pengendalian Standar adalah tahap ketika pihak yang bertanggungjawab melaksanakan standar harus selalu memantau mengkoreksi bila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan standar. Tahap Peningkatan Standar adalah tahap ketika standar telah dicapai kemudian ditingkatkan secara berkala dan berkelanjutan.

Pencapaian Standar Mutu yang telah ditetapkan melalui penerapan SPMI didasarkan pada dua prinsip utama:

peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (*continuous improvement*) dan peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (*sustainable quality*). Penerapan prinsip *continuous improvement* melalui mekanisme PPEPP, sedangkan prinsip *sustainable quality* dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali Mutu. Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan Kaizen (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Konsep peningkatan mutu secara berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PPEPP yang berulang kali dan juga berkelanjutan.

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:

- a. Tata Pamong (*governance*).
- b. Pengelolaan.
- c. SDM (dosen dan tenaga kependidikan).
- d. Prasarana dan sarana.
- e. Pembiayaan.

Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari sistem penjaminan mutu. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan IAIN Curup Penerapan/implementasi Sistem Penjaminan Mutu di IAIN Curup terdiri dari aspek mutu akademik dan aspek mutu pengelolaan termasuk administrasi. Implementasi sistem penjaminan mutu ini mengacu kepada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu IAIN Curup. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di IAIN Curup mengikuti tahapan dalam kerangka kerja.

Fokus dan prioritas implementasi Sistem Penjaminan Mutu IAIN Curup adalah SPM Akademik,

dalam hal ini pengelolaan dan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, sistem penjaminan mutu untuk aspek pengelolaan dan administrasi tetap dianggap penting mengingat aspek ini berperan penting untuk mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas.

Model Manajemen Pelaksanaan SPMI IAIN Curup dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP. Dengan model ini, maka IAIN Curup akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan. 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 mendapat pelatihan khusus tentang audit SPMI. Audit yang dilakukan setiap akhir tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan institut, 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 IAIN Curup terjamin mutunya, dan bahwa SPMI juga selalu dievaluasi untuk menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara berkelanjutan. Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen PPEPP adalah kesiapan semua program studi dalam lingkup IAIN Curup untuk mengikuti proses akreditasi atau

penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN- PT ataupun lembaga akreditasi mandiri yang kredibel.

#### 5. Kelembagaan

Secara kelembagaan di tingkat Institut pemegang kepentingan sistem penjaminan mutu internal IAIN terdiri atas:

- a. Senat Institut,
- b. Pimpinan Institut, dan
- c. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).

Di tingkat Fakultas/Pascasarjana, Lembaga pemegang kepentingan sistem penjaminan mutu internal terdiri atas:

- a. Pimpinan Fakultas/Pascasarjana/Lembaga, dan
- b. Tim Penjaminan Mutu Fakultas/ Pascasarjana/ Lembaga.

Sedangkan di tingkat Program Studi, sistem penjaminan mutu internal ditangani oleh Gugus Mutu.

#### D. Sasaran Mutu

Sasaran mutu IAIN Curup yang dinyatakan sebagai Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari program studi yang termasuk dalam ruang lingkup SPM Dikti dan ISO 9001:2015.

#### E. Pendekatan Proses

##### 1. Umum

Standar mutu IAIN Curup melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. IAIN Curup memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem kontribusi untuk efektivitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi IAIN

Curup. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan antar proses dari sistem yang digunakan dalam Fakultas, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis serta pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai harapan kebijakan mutu dan sasaran mutu IAIN Curup. Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan peningkatan) dengan keseluruhan pada pemikiran berbasis resiko dengan tujuan mengambil keuntungan dari peluang dan mencegah dari yang tidak diinginkan.

Penerapan pendekatan proses dalam sistem manajemen mutu memungkinkan:

- a. Pemahaman dan konsistensi dalam memenuhi persyaratan
  - b. Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah
  - c. Pencapaian kinerja yang efektif
  - d. Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi
2. Siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)

Siklus PPEPP telah diterapkan melalui sistem penjaminan mutu internal IAIN Curup. Melalui dokumen ISO 9001:2015 ini, implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap:

- a. Penetapan Manual Mutu.
- b. Penetapan Standar Mutu.
- c. Pemantauan dan Audit Mutu Internal.
- d. Pelaksanaan Evaluasi Diri secara sistematis dan berkala.
- e. Penyusunan Rekomendasi Tindakan Perbaikan.
- f. Pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan.

### 3. Pemikiran Berbasis Resiko

Pemikiran berdasarkan resiko sangat penting untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif. Konsep pemikiran berbasis resiko ini telah tersirat sebelumnya dari standar ini seperti melakukan tindakan preventif untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali yang sesuai dengan efek ketidaksesuaian. Untuk itu, IAIN Curup merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang. Mengatasi peluang dan resiko ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektivitas sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Peluang muncul sebagai hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari resiko terkait. Resiko adalah efek ketidakpastian yang berefek positif dan negatif. Penyimpangan positif dari resiko dapat menghasilkan peluang, tetapi tidak semua efek positif dari resiko menghasilkan peluang.

### 4. Hubungan dengan Standar Sistem Manajemen Lain

Standar manajemen mutu ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional untuk sistem manajemen. Standar ini memungkinkan IAIN Curup untuk menggunakan pendekatan proses, siklus, pemikiran berbasis resiko untuk memadukan sistem manajemen mutunya dengan persyaratan standar sistem manajemen mutu: Standar ini berkaitan dengan ISO 9000 dan ISO 9004 sebagai berikut:

- a. Sistem manajemen mutu ISO 9000:2005 berupa kosakata yang memberikan latar belakang utama untuk pemahaman yang tepat dari pelaksanaan standar ini.
- b. Sistem manajemen mutu ISO 9004:2009. Mengelola bagi keberhasilan berkelanjutan dari suatu organisasi. Pendekatan manajemen mutu memberikan panduan bagi organisasi yang memilih melanjutkan.

## **BAB II**

### **ACUAN NORMATIF**

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang Undang RI nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (telah dirubah beberapa kali dengan PP No. 32 Tahun 2013 dan PP Nomor 13 Tahun 2015).
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
8. Peraturan Presdiden RI No. 24 Tahun 2018 tentang Perubahan STAIN Curup menjadi IAIN Curup.
9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
10. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
11. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Curup.
12. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang Statuta IAIN Curup.
13. ISO 9001:2015 Quality Management Sistem-Requirement
14. ISO 9000:2005 Quality Management Sistem-Fundamentals and Vocabulary
15. SNI ISO 9000:2008 Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata mengacu ISO 9000:2005

### **BAB III**

#### **ISTILAH DAN DEFINISI**

1. Institut Agama Islam Negeri Curup yang selanjutnya disebut IAIN Curup adalah satu-satunya Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKIN) di Curup di bawah koordinasi Kementerian Agama Republik Indonesia.
2. Statuta IAIN Curup adalah peraturan dasar pengelolaan IAIN Curup yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di IAIN Curup.
3. Rektor adalah organ IAIN Curup yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan IAIN Curup.
4. Fakultas adalah himpunan sumber daya pendukung, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik dan profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan dan teknologi.
5. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik.
6. Dekan adalah pimpinan Fakultas di lingkungan IAIN Curup yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di masing-masing Fakultas.
7. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
8. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi di IAIN Curup.
9. Sivitas Akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa IAIN Curup
10. Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi di IAIN Curup.
11. Kementerian adalah perangkat pemerintah pusat yang membidangi urusan pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.
12. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan

- pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.
13. Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian, dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.
  14. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  15. Standar Nasional Penelitian adalah kriteria minimal tentang sistem penelitian pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  16. Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat adalah kriteria minimal tentang sistem pengabdian kepada masyarakat pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
  17. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, yang selanjutnya disingkat KKKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.
  18. Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program sarjana, dan program magister, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.
  19. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
  20. Pendidikan akademik adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian dan diselenggarakan oleh Institut.
  21. Pendidikan profesional adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu dan diselenggarakan oleh Institut.
  22. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran

- tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik.
23. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses, dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.
  24. Kelompok matakuliah keilmuan dan keterampilan (MKK) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang ditujukan terutama untuk memberikan landasan penguasaan ilmu dan ketrampilan tertentu.
  25. Pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.
  26. Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang pengetahuan dan teknologi.
  27. Pengabdian kepada Masyarakat adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
  28. Satuan Kredit Semester, yang selanjutnya disingkat sks adalah takaran waktu kegiatan belajar yang di bebankan pada mahasiswa per minggu per semester dalam proses pembelajaran melalui berbagai bentuk pembelajaran atau besarnya pengakuan atas keberhasilan usaha mahasiswa dalam mengikuti kegiatan kurikuler di suatu program studi.
  29. Mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan
  30. Persyaratan adalah pernyataan dalam dokumen yang menyatakan kriteria yang harus dipenuhi bila pemenuhan terhadap dokumen tersebut dituntut dan tidak boleh ada deviasi.
  31. Derajat/grade adalah kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan persyaratan mutu yang berbeda bagi produk, proses, atau sistem yang memiliki fungsi yang sama.
  32. Proses adalah kumpulan kegiatan saling terkait atau saling interaksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.
  33. Produk adalah hasil dari sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

34. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
35. Kapabilitas adalah kemampuan organisasi, sistem, atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi persyaratan produk tersebut.
36. Kompetensi adalah kemampuan yang dibuktikan dalam menerapkan pengetahuan dan ketrampilan.
37. Sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang saling terkait atau berinteraksi.
38. Sistem manajemen adalah sistem untuk menerapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.
39. Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
40. Kebijakan mutu adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
41. Sasaran mutu adalah sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu.
42. Manajemen adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.
43. Pimpinan puncak adalah orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi.
44. Manajemen mutu adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
45. Perencanaan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.
46. Pengendalian mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.
47. Perbaikan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.
48. Perbaikan berkesinambungan adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi

- persyaratan.
49. Efektivitas adalah tingkat realisasi kegiatan dan pencapaian hasil dari yang direncanakan.
  50. Efisiensi adalah hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya alam yang dipakai.
  51. Organisasi adalah kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggung jawab, wewenang, dan interelasi.
  52. Struktur organisasi adalah pengaturan tanggung jawab, hubungan, dan wewenang antar orang.
  53. Prasarana adalah sistem dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
  54. Lingkungan kerja adalah kondisi tempat pekerjaan dilakukan.
  55. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk.
  56. Pemasok adalah organisasi atau orang yang menyediakan produk.
  57. Pihak berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan organisasi.
  58. Kontrak adalah perjanjian yang mengikat.
  59. Prosedur adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
  60. Karakteristik adalah ciri yang membedakan.
  61. Karakteristik mutu adalah karakteristik inheren dalam produk, proses, atau sistem berkaitan dengan suatu persyaratan.
  62. Ketergantungan adalah istilah kolektif yang dipakai untuk menguraikan kinerja ketersediaan dan faktor pengaruhnya kinerja keandalan, kinerja mampu rawat dan kinerja dukungan perawatan.
  63. Ketelusuran adalah kemampuan untuk menelusuri riwayat, aplikasi atau lokasi sesuatu yang sedang dipertimbangkan.
  64. Kesesuaian adalah dipenuhinya suatu persyaratan.
  65. Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
  66. Tindakan pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
  67. Tindakan korektif adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
  68. Koreksi adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang

ditemukan.

69. Informasi adalah data yang ada artinya.
70. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
71. Spesifikasi adalah dokumen yang memenuhi persyaratan.
72. Pedoman mutu adalah dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi.
73. Rencana mutu adalah dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek produk proses atau kontrak tertentu.
74. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan kegiatan.
75. Bukti obyektif adalah data pendukung keberadaan atau kebenaran.
76. Inspeksi adalah evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan.

## **BAB IV**

### **KONTEKS ORGANISASI**

#### **A. Memahami Organisasi dan Konteksnya**

IAIN Curup menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada SPM Dikti dan ISO 9001:2015 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runtut melalui kriteria dan metode serta sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik. Melakukan pengukuran dan penganalisaan serta peningkatan secara berkesinambungan terhadap semua proses. Melakukan implementasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut. IAIN Curup sebagai unit yang diselenggarakan di bawah Institut yang dipimpin oleh Rektor dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas dan produktivitas dalam mengembangkan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, Rektor IAIN Curup dibantu oleh Wakil Rektor I (Akademik), Wakil Rektor II (Keuangan dan Sumber Daya), dan Wakil Rektor III (Kemahasiswaan dan Kerjasama). Hal ini dapat dilihat di struktur organisasi IAIN Curup terlampir. IAIN Curup menentukan eksternal dan internal issue yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. Organisasi memantau dan meninjau informasi mengenai internal dan eksternal issue ini. Misi IAIN Curup harus dijabarkan ke dalam sasaran dan program yang akan dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap kondisi internal dan eksternal saat ini.

Analisis internal ditujukan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan yang dimiliki IAIN Curup, sedangkan analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi IAIN Curup dalam mewujudkan visi

dan menyelenggarakan misinya. Analisis internal dan eksternal juga dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan. Adapun hasil analisis internal dan eksternal IAIN Curup disusun dalam dokumen terpisah.

**B. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pemangku Berkepentingan**

Mengingat efek dan potensial efek terhadap kemampuan untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan, organisasi menetapkan:

- a. Pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- b. Persyaratan dari pihak berkepentingan ini yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Berikut ini jabaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan.

No	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1	Mahasiswa	Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Tersedia sarana prasarana
2	Orang tua	Uang kuliah relatif murah Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Berbudi pekerti luhur, berkarakter Tersedia sarana prasarana
3	User/stakeholders	Sesuai dengan kebutuhan kompetensinya Tuntutan tidak tinggi
4	Pemerintah	Mendukung tercapainya daya saing bangsa Memberikan kontribusi positif bagi percepatan dan pengembangan industri nasional maupun usaha kecil dan menengah
5	Asosiasi	Keterlibatan dalam pengembangan kurikulum sehingga dapat mengarahkan kompetensi lulusan

IAIN Curup memantau dan meninjau informasi mengenai pihak-pihak yang berkepentingan ini dan persyaratan mereka yang relevan.

### C. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Lingkup sertifikasi sistem manajemen mutu IAIN Curup adalah proses akademik yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta manajemen administrasi pendukungnya. Adapun unit-unit yang terlibat dalam lingkup sistem manajemen mutu terlampir dalam dokumen tersendiri. IAIN Curup menentukan batasan dan penerapan dari sistem manajemen mutu untuk menentukan ruang lingkungannya. Ketika menentukan ruang lingkup ini, organisasi mempertimbangkan:

1. Issue-issue internal dan eksternal;
2. Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan;
3. Produk dan jasa dari organisasinya.

IAIN Curup menerapkan semua persyaratan dari standard internasional dalam lingkup yang sudah ditentukan dari sistem manajemen mutunya. Lingkup sistem manajemen mutu organisasi tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup menyatakan tipe produk dan jasa yang tercakup, dan menyediakan justifikasi untuk persyaratan dari standard internasional ini, yang ditentukan oleh organisasi untuk tidak diterapkan dalam lingkup sistem manajemen mutunya. Kesesuaian terhadap standard internasional ini hanya bisa diakui jika persyaratan yang tidak diberlakukan tidak mempengaruhi kemampuan atau tanggung jawab organisasi untuk memastikan kesesuaian produk dan jasanya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Lingkup Penerapan sistem manajemen mutu meliputi semua proses-proses utama di dalam IAIN Curup yang dijabarkan dalam tiap proses bisnis dalam akademik, keuangan, sumber daya dan aset, dan kemahasiswaan.

#### D. Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya

IAIN Curup menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dari standard internasional ini. IAIN Curup menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh organisasi, dan :

1. Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses-proses ini;
2. Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;
3. Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;
4. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediaannya;
5. Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini;
6. Mengatasi resiko dan peluang;
7. Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
8. Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.

IAIN Curup menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan dalam SPM Dikti dan ISO 9001:2015, serta secara bertahap meningkatkan efektifitasnya. Pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu di IAIN Curup dilakukan dengan :

1. Mengenali proses-proses yang dikelola, urutan dan interaksinya, yang dituangkan diagram proses bisnis.
2. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan dan pengendalian proses-proses agar berjalan efektif, yang dituangkan dalam prosedur, rencana mutu dan dokumen lainnya.

3. Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut.
4. Memantau, mengukur serta menganalisa proses-proses tersebut, yang dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu, serta audit internal, dan sebagainya.
5. Melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melakukan peningkatan terus menerus terhadap proses-proses tersebut.

Proses-proses yang dikelola tersebut memenuhi persyaratan dalam ISO 9001:2015, termasuk proses yang diserahkan kepada pihak lain (subkon).

Sejauh yang diperlukan, organisasi :

1. Memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung pengerjaan proses prosesnya;
2. Menyimpan informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa prosesnya dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Adapun proses bisnis yang dijalankan selama proses akademik IAIN Curup dapat dilihat pada dokumen terpisah berikut penjelasan dan timeline kegiatan tersebut.

## **BAB V**

### **KEPEMIMPINAN**

#### **A. Kepemimpinan dan Komitmen**

##### **1. Umum**

Top manajemen menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan sistem manajemen mutu, dengan:

- a. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen mutu;
  - b. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi;
  - c. Memastikan integrasi dari persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam bisnis proses organisasi;
  - d. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko;
  - e. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu;
  - f. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu;
  - g. Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan;
  - h. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen mutu;
  - i. Mendorong peningkatan;
  - j. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area tanggung jawabnya.
- 
- a. Manajemen IAIN Curup menunjukkan komitmennya terhadap penerapan sistem manajemen mutu, dengan:
    - 1) Menetapkan dan memenuhi persyaratan

- pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait.
- 2) Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait.
  - 3) Menetapkan Kebijakan Mutu.
  - 4) Memastikan Sasaran Mutu.
  - 5) Melaksanakan Tinjauan Manajemen di tingkat Institut.
  - 6) Menyediakan sumber daya yang memadai.
  - 7) Menetapkan Kebijakan Mutu, Manual Mutu dan Renstra Institut.
  - 8) Menetapkan Standar Pelayanan Minimum.
  - 9) Menetapkan kebijakan pemenuhan sumber daya untuk mendukung ketercapaian Renstra Institut dan Kebijakan Mutu.

b. Lembaga Penjaminan Mutu

- 1) Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen mutu sesuai kebijakan mutu.
- 2) Melakukan kajian sistem manajemen mutu secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Institut.

c. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya Mengkomunikasikan kebijakan mutu serta sistem manajemen mutu yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.

- 1) Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan mutu di tingkat satuan kerja manajemen.
- 2) Menetapkan sasaran mutu yang merujuk pada Renstra Institut
- 3) Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam Renstra Institut.
- 4) Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodik.

- 5) Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, dan UPT dan satuan kerja manajemen lainnya.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

## 2. Fokus terhadap Pelanggan

Manajemen memberi perhatian terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perhatian ini dilakukan antara lain melalui :

- a. Identifikasi kebutuhan dan permintaan pelanggan, baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.
- b. Mereview kemampuan IAIN Curup dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, termasuk terhadap perubahan-perubahannya.
- c. Menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.
- d. Memberikan informasi yang diperlukan pelanggan menyangkut produk ataupun proses-proses lain yang terkait.
- e. Mengukur dan menganalisa persepsi pelanggan tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya

## B. Kebijakan

### 1. Menetapkan Kebijakan Mutu

Manajemen IAIN Curup menetapkan kebijakan mutu, yang :

- a. Sesuai dengan visi-misi dan tujuan IAIN Curup.
- b. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan untuk perbaikan berkesinambungan.
- c. Memberi kerangka untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu
- d. Memastikan bahwa kebijakan Mutu tersebut dipahami, diterapkan, dan dipelihara pada semua tingkatan organisasi.
- e. Ditinjau agar selalu sesuai.

Kebijakan Mutu IAIN Curup yang telah ditetapkan, dikomunikasikan kepada seluruh personel yang ada dalam lingkup IAIN Curup untuk dipahami dan dilaksanakan.

## 2. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu

### a. Kebijakan mutu :

- 1) Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- 2) Dikomunikasikan, dipahami dan diberlakukan dalam organisasi;
- 3) Tersedia untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan semestinya.

### b. Pernyataan Kebijakan Mutu

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan IAIN Curup dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti undang-undang dan perundangan yang berlaku, manual mutu, prosedur dan ketentuan lain yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal mutu. Kebijakan mutu ini akan selalu ditinjau demi tercapainya kualitas secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan level kepuasan mahasiswa dan stakeholder terhadap layanan akademik.

### c. Tujuan Kebijakan Mutu

- 1) Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan IAIN Curup dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 2) Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas IAIN Curup kepada para pemangku kepentingan (Stakeholders).
- 3) Mengajak semua pihak di lingkungan IAIN Curup untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

d. Azas Pelaksanaan Kebijakan

- 1) Asas akuntabilitas, yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SPMI harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.
- 2) Asas transparansi, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.
- 3) Asas kualitas, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.
- 4) Asas kebersamaan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematis, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis padavisi, misi, dan tujuan kelembagaan.
- 5) Asas hukum, yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan SPMI taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.
- 6) Asas manfaat, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.
- 7) Asas kesetaraan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.
- 8) Asas kemandirian, yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan SPMI senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumber daya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematis dan teratur.

### 3. Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang

Top manajemen memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi. Top manajemen menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan dari standard internasional ini;
- b. Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkannya;
- c. Melaporkan performa dari sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan, khususnya kepada top manajemen;
- d. Memastikan dorongan terhadap fokus pelanggan di seluruh organisasi;
- e. Memastikan integritas dari sistem manajemen mutu tetap terjaga ketika perubahan terhadap sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Manajemen IAIN Curup menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu, termasuk uraian tentang tanggung jawab dan wewenang. Tanggung jawab dan wewenang juga ditetapkan dalam prosedur dan dokumen lainnya. Semua bagian bertanggung jawab terhadap mutu, di bagian-nya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk, dan sistem mutu,
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, dan sistem mutu,
- c. Memberikan alternatif pemecahan melalui jalur media yang sesuai,
- d. Memverifikasi pelaksanaan dan memantau suatu pemecahan ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

Manajemen IAIN Curup menunjuk salah seorang anggota manajemen atau pegawai senior IAIN Curup yang mengetahui proses-proses yang dikelola sebagai Wakil

Manajemen Mutu, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menjamin bahwa sistem manajemen mutu, ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar SPM Dikti dan ISO 9001 : 2015,
- b. Melaporkan kepada manajemen IAIN Curup mengenai kinerja sistem manajemen mutu, termasuk memberikan masukan untuk perbaikan.
- c. Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan di IAIN Curup melalui media yang sesuai.
- d. Menjadi penghubung antara manajemen IAIN Curup dengan pihak luar IAIN Curup yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

Rektor menetapkan LPM sebagai unit yang menjalankan fungsi pemantauan dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu. Kinerja sistem manajemen mutu diidentifikasi melalui pemantauan dan pengukuran persepsi pelanggan untuk memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya. Identifikasi kinerja sistem manajemen mutu, dilakukan secara periodik dan diikuti tindakan perbaikan berkelanjutan. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya berkoordinasi dengan LPM menetapkan instrumen pengukuran/pemantauan proses/produk.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara periodik.

LPM memastikan kegiatan audit mutu internal dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan standar SPM Dikti dan ISO 9001:2015 dengan melalui tahapan penyusunan program, penetapan auditor, laporan hasil audit dan pengendalian ketidaksesuaian.

Audit mutu internal dilakukan paling sedikit 2 kali setahun secara bertingkat: di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan manajemen lainnya dan tingkat Institut.

Satuan kerja manajemen di bawah Institut yang berfungsi penyelenggara program pelaksanaan tri dharma

perguruan tinggi melakukan pengukuran mutu produk (termasuk layanan jasa) dan mengidentifikasi keadaan produk (termasuk layanan jasa) oleh pengguna.

## **BAB VI PERENCANAAN**

### **A. Tindakan untuk Mengatasi Resiko dan Peluang**

1. Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, IAIN Curup mempertimbangkan issue-issue dan persyaratan, dan menentukan resiko dan peluang yang dibutuhkan untuk ditujukan:
  - a. Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
  - b. Meningkatkan efek yang diharapkan;
  - c. Mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diharapkan;
  - d. Mencapai peningkatan.
  
2. IAIN Curup merencanakan:
  - a. Tindakan untuk mengatasi resiko-resiko dan peluang-peluang ini;
  - b. Bertujuan untuk:
    - 1) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses sistem manajemen mutu;
    - 2) Mengevaluasi efektifitas dari tindakan-tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang proporsional terhadap potensi akibat atas kesesuaian produk dan jasa. Melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh IAIN Curup, diantaranya :

1. Kebijakan Akademik
2. Standar Akademik
3. Peraturan Akademik
4. Manual Mutu
5. Manual Prosedur

Maka segala tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko mengacu pada aturan yang ada pada dokumen-dokumen tersebut.

## B. Sasaran Mutu, dan Rencana untuk Mencapainya

1. Organisasi menetapkan sasaran mutu, pada fungsi, level dan proses terkait, yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu. Sasaran mutu :
  - a. Konsisten dengan kebijakan mutu,
  - b. Terukur;
  - c. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
  - d. Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
  - e. Dipantau;
  - f. Dikomunikasikan;
  - g. Diperbaharui dengan semestinya.

Sasaran mutu, IAIN Curup ditetapkan pada setiap level dan fungsi di dalam IAIN Curup untuk mendukung kebijakan mutu IAIN Curup. Sasaran mutu IAIN Curup ditetapkan secara spesifik dan terukur yang mencerminkan hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu.

Sasaran IAIN Curup dipantau pencapaiannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran IAIN Curup yang tidak tercapai, dilakukan identifikasi masalah dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi. Dokumen sasaran mutu, dituangkan dalam dokumen tersendiri.

2. Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutunya, IAIN Curup menentukan:
  - a. Apa yang akan dilakukan;
  - b. Sumber daya apa yang diperlukan;
  - c. Siapa yang bertanggungjawab;
  - d. Kapan akan selesai;
  - e. Bagaimana hasilnya akan dievaluasi.

Manajemen IAIN Curup merencanakan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan persyaratan dalam SPM Dikti dan ISO 9001:2015 dan dapat diterapkan untuk mengelola proses-proses untuk memenuhi persyaratan pelanggan, persyaratan perundangan yang berlaku.

Sistem manajemen mutu selalu dipelihara dan dipertahankan, sehingga jika dikemudian hari terjadi perubahan terhadap sistem yang ada maupun adanya integrasi dengan sistem manajemen lain yang diadopsi, maka sistem manajemen mutu tetap dapat diterapkan dengan penyesuaian kegiatan dilapangan. Perencanaan dalam sistem manajemen mutu, ini mencakup pula perencanaan untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan. Dokumen ini tertuang dalam dokumen terpisah.

### C. Rencana Perubahan

Ketika IAIN Curup menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen mutu, perubahan dilakukan secara terencana

IAIN Curup mempertimbangkan:

1. Tujuan dari perubahan dan potensi akibatnya;
2. Integritas dari sistem manajemen mutu;
3. Ketersediaan sumber daya;
4. Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan wewenang.

## **BAB VII DUKUNGAN**

### **A. Sumber Daya**

#### **1. Umum**

IAIN cURUP menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu. IAIN Curup mempertimbangkan:

- a. Kemampuan dan kendala terhadap sumber daya internal yang ada;
- b. Apa yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal.

Manajemen IAIN Curup menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sumber daya yang disediakan mencakup sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, dan lingkungan kerja (suasana akademik) yang digunakan untuk mengelola proses-proses. Sumber daya yang disediakan dapat berupa milik IAIN Curup maupun milik pihak lain yang digunakan sesuai kepentingan bisnis IAIN Curup.

#### **2. Manusia**

IAIN Curup menentukan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk penerapan operasional efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk mengerjakan serta mengendalikan dari proses-proses bisnisnya.

#### **3. Infrastruktur**

IAIN Curup menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mengerjakan proses-proses bisnisnya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa. Manajemen IAIN Curup menyediakan sarana kerja, baik perangkat keras dan perangkat lunak, alat transportasi dan komunikasi yang sesuai, sehingga pegawai

dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratannya.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana kerja, mencakup pemeliharaan dan perbaikan gedung, sarana transportasi, sarana komunikasi, unit komputer, dan fasilitas kantor lainnya. Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana dan peralatan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan.

Sarana mencakup sarana perkantoran untuk pelayanan administrasi, sarana pendidikan (peralatan untuk kuliah dan peralatan laboratorium, dan sarana untuk kegiatan kemahasiswaan) telah mencukupi.

Sarana perkantoran di IAIN Curup telah memadai. Hal ini terbukti dengan lancarnya pelayanan administrasi terhadap mahasiswa maupun terhadap dosen/karyawan. Rasio ketersediaan sarana tersebut cukup baik untuk proses belajar mengajar (PBM). Hal ini ditunjukkan adanya fasilitas media pembelajaran yang mencukupi untuk Jurusan atau Program Studi.

Peralatan laboratorium juga mencukupi, meskipun masih sangat perlu ditingkatkan lagi untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Pengembangan kelengkapan laboratorium terus diupayakan secara bertahap, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan memanfaatkan sumber dana rutin dan hibah kompetisi.

Sistem pengadaan sarana di fakultas dapat menjamin keberlanjutan (*sustainability*), karena didukung dana rutin dan hibah kompetisi. Sistem pengadaan sarana sangat memadai untuk mendukung visi, misi, dan tujuan institusi dan fakultas. Hal ini karena didukung sumber dana rutin dan hibah kompetisi yang dapat diraih secara kompetitif oleh Program Studi atau Jurusan.

Sarana yang cukup penting misalkan perpustakaan, untuk lebih meningkatkan minat baca mahasiswa dan dosen,

tersedia fasilitas perpustakaan. Apalagi IAIN Curup juga memiliki pelayanan internet terpadu yang dapat dipergunakan oleh sivitas akademika yang mampu memberikan penyelesaian bagi mahasiswa dalam mencari data eksternal maupun internal kampus.

Aturan penggunaan sarana tergantung jenis sarana dan keberadaan sarana tersebut. Secara prinsip pengaturan secara detail berada pada masing-masing program studi. Namun terdapat juga sarana yang diatur penggunaannya oleh fakultas, misalnya perpustakaan, ruang seminar atau pertemuan, laboratorium, dan sarana pembelajaran rutin.

#### 4. Lingkungan Proses Produksi/Operasi

IAIN Curup menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk pengerjaan dari proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Sebuah lingkungan dapat berupa gabungan dari manusia dan faktor fisik, seperti:

- a. Sosial (misalnya tidak ada diskriminasi, tenang, tidak ada konfrontasi);
- b. Psikologis (misalnya mengurangi stress, pencegahan depresi/ gangguan mental, terlindung secara emosional);
- c. Fisik (misalnya suhu, panas, kelembaban, pencahayaan, aliran udara, kebersihan, kebisingan). Faktor-faktor ini dapat berbeda bergantung pada produk dan jasa yang disediakan.

Manajemen IAIN Curup mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk yang dihasilkan, diantaranya dengan menjaga kebersihan, keteraturan dan keamanan. Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk memastikan lingkungan kerja di lingkungan IAIN Curup dalam kondisi aman, teratur, dan bersih.

#### 5. Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

##### a. Umum

IAIN Curup menetapkan dan menyediakan

sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang terpercaya ketika pemantauan atau pengukuran digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan jasa terhadap persyaratan. IAIN Curup memastikan bahwa sumber daya yang tersedia:

- 1) Sesuai untuk tipe spesifik dari pemantauan dan pengukuran yang dilakukan;
- 2) Dipelihara untuk memastikan keberlanjutan kemampuannya sesuai dengan tujuannya.

IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari kemampuan sumber daya untuk tujuan pemantauan dan pengukuran.

b. Mampu Telusur Pengukuran

- 1) Ketika mampu telusur merupakan sebuah persyaratan atau dipertimbangkan oleh IAIN Curup, sebagai sebuah bagian penting yang menyediakan hasil pengukuran yang terpercaya, maka alat ukur :
  - a) Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada jangka waktu yang spesifik, atau sebelum digunakan, terhadap standard pengukuran yang terlacak terhadap standard pengukuran nasional atau internasional; ketika tidak ada standard tersebut, dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi tersebut dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
  - b) Mengidentifikasi untuk menentukan statusnya.
  - c) Diamankan dari pengaturan, kerusakan atau kemunduran fungsi yang akan membuat status kalibrasi dan hasil pengukuran selanjutnya tidak sah. IAIN Curup memutuskan jika validitas hasil pengukuran sebelumnya berpengaruh buruk ketika alat ukur ditemukan tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkannya, dan mengambil tindakan yang tepat

sesuai yang diperlukan.

IAIN Curup tidak memiliki alat ukur yang digunakan untuk kegiatan pemeriksaan dan pengukuran. Dengan demikian tidak ada proses pengendalian terhadap sumberdaya pengukuran. Bukti verifikasi soal dan validasi diberikan pada dokumen yang terpisah

c. Pengetahuan Organisasi

Organisasi menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk pengerjaan proses-prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia sejauh yang diperlukan. Ketika mengatasi perubahan dan kebutuhan, organisasi mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menetapkan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses tambahan pengetahuan penting dan pembaharuan yang diperlukan.

B. Kompetensi

IAIN Curup :

1. Menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap orang yang melakukan pekerjaan dibawah kontrol yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen mutu;
2. Memastikan bahwa setiap orang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai;
3. Jika diperlukan, ambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil;
4. Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

IAIN Curup menetapkan kompetensi atau kemampuan bagi personil yang pekerjaannya mempengaruhi mutu, berdasarkan pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman yang sesuai.

Bagian SDM bertanggung jawab untuk mendokumentasikan syarat kompetensi SDM untuk setiap pekerjaan, mengevaluasi kompetensi setiap pegawai, dan semua

kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan pegawai.

Pelatihan pegawai disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan pelatihan pegawai serta kebijakan IAIN Curup dengan tujuan untuk menjamin bahwa seluruh pegawai berkompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

Pelatihan diberikan kepada personel yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, serta kepada personel yang akan melaksanakan audit internal. Pegawai yang belum mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan diberikan pelatihan atau tindakan lain yang sesuai. Pelaksanaan pelatihan dan hasil-hasilnya dievaluasi untuk mengetahui keefektifan pelatihan terhadap tujuan yang ditetapkan. Bagian SDM bertanggung jawab terhadap rekaman yang berhubungan dengan kompetensi pegawai yang mencakup pelatihan, pendidikan, ketrampilan dan pengalaman.

Untuk lebih meningkatkan penajaman pengembangan keilmuan dosen dan pegawai, IAIN Curup bersama sama Fakultas telah mencoba mengarahkan kepada dosen yang akan studi lanjut agar mengambil bidang keilmuan yang sejalan dengan rencana pengembangan dosen di masing-masing Program Studi melalui *peer group* atau kelompok bidang keahlian yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan dosen dapat berkembang sesuai dengan bidang keahliannya dan dapat terdistribusi di program studi secara berimbang. Untuk meningkatkan kompetensi masing-masing dosen, Institut telah berupaya memberikan pembekalan melalui pelatihan-pelatihan seperti:

1. Penataran metodologi penelitian;
2. Penataran dosen wali;
3. Pelatihan penulisan jurnal ilmiah;
4. Pelatihan metodologi pengabdian masyarakat;
5. PEKERTI (Pengembangan Ketrampilan Dasar Teknik Instruksional);
6. AA (Applied Approach);

7. Pelatihan penulisan proposal penelitian;
8. Pelatihan metode pembuatan buku ajar;
9. Manajemen perguruan tinggi;
10. Teaching improvement workshop;
11. Pelatihan Media Komunikasi;
12. Pelatihan E-Learning;
13. Kewirausahaan;
14. Pengelola Laborat;
15. Pelatihan AMI;
16. Pelatihan SPMPT;
17. Magang Dosen di Industri.

Berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan, persentase terbesar tenaga kependidikan di IAIN Curup (meliputi karyawan administratif, pustakawan, teknisi, dan laboran) adalah lulusan S1 dan lulusan SMA/SMK. Untuk kualifikasi tenaga analis, programmer dan laboran dari lulusan SMA dinilai kurang memadai, setidaknya jenjang pendidikan paling rendah adalah setingkat D3. Guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan, Institut telah berupaya mengikutsertakan karyawan tersebut dalam berbagai pelatihan, bahkan studi lanjut yang relevan dengan bidang tugasnya. Pelatihan yang dimaksud meliputi Diklatpim, arsiparis, kepastakaan, inventarisasi aset dan sebagainya. Secara administratif, seluruh karyawan dikoordinasi oleh Pembantu Rektor II, sedangkan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada masing-masing Fakultas, Kasubbag, maupun Ketua Jurusan/Program Studi. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan administrasi sangat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat membantu meminimalisir kekurangan tenaga kependidikan yang ada.

Berkaitan dengan hal tersebut IAIN Curup telah membentuk dan membangun Sistem Informasi IAIN Curup (SISCA), yang ditangani oleh karyawan khusus yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai di bidang IT. Sistem tersebut tidak saja membantu bidang akademik, tetapi juga bidang administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kemahasiswaan, dan

perpustakaan. Ditinjau dari sistem perekrutan pegawai, penentuan calon pegawai merupakan kebijakan di tingkat Institut, namun tetap mempertimbangkan usulan dari fakultas.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih dijumpai banyak kendala, disamping alokasi yang tersedia terbatas, bidang yang dibutuhkan sering tidak sama dengan personil yang direkrut. Kebijakan perputaran pergantian penugasan (rolling) antar fakultas yang dilakukan secara periodik oleh Institut cukup menjadi kendala bagi upaya pembinaan peningkatan kualitas yang telah dilakukan oleh fakultas. Terutama jika personil yang menggantikan tidak sebidang ataupun tidak sama kualitasnya dengan personil yang digantikan. Dengan demikian peningkatan kinerja penyelenggaraan administrasi di IAIN Curup saat ini mulai diefisiensikan dan diefektifkan, melalui pembenahan sistem dan mutu. Pembenahan tersebut diarahkan menuju sertifikasi penyelenggaraan administrasi melalui ISO.

Upaya penegakan kedisiplinan tenaga kependidikan di IAIN Curup sejauh ini telah dilakukan dengan cara memonitor kehadiran karyawan melalui face print. Sistem reward and punishment juga telah dilaksanakan. Bagi karyawan jurusan/program studi yang melanggar peraturan akan mendapat teguran/pemanggilan di tingkat jurusan/program studi. Pada tingkat pelanggaran tertentu, apabila tidak dapat terselesaikan di tingkat jurusan/ program studi, maka penyelesaian masalah tersebut akan diteruskan ke pihak IAIN Curup, dan seterusnya apabila di tingkat fakultas tidak terselesaikan, maka akan dibawa lebih lanjut pada tingkat Institut, sesuai dengan peraturan dan mekanisme yang berlaku. Daftar nama pegawai dosen dan tenaga kependidikan berikut kompetensinya diberikan pada dokumen yang terpisah.

### C. Kesadaran

IAIN Curup memastikan bahwa orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari:

- 1) Kebijakan mutu;
- 2) Sasaran mutu yang relevan;

- 3) Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat;
- 4) Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

#### D. Komunikasi

IAIN Curup menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

1. Apa yang akan dikomunikasikan;
2. Kapan dikomunikasikan;
3. Dengan siapa dikomunikasikan;
4. Bagaimana mengkomunikasikannya;
5. Siapa yang mengkomunikasikan.

Prosedur pengendalian dokumen komunikasi diberikan pada dokumen terpisah.

#### E. Informasi Terdokumentasi

##### 1. Umum

Sistem manajemen mutu organisasi termasuk:

- a. Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standar internasional ini;
- b. Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh IAIN Curup untuk efektifitas sistem manajemen mutu.

##### 2. Membuat dan Memperbaharui

Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, IAIN Curup memastikan ketepatan:

- a. Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, pembuat, atau nomor acuan);
- b. Format (misalnya bahasa, versi software, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik);
- c. Peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan

### 3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

a. Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan oleh standard internasional ini dikendalikan untuk memastikan:

- 1) Ketersediaan dan kesesuaiannya untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan;
- 2) Dilindungi secara memadai (misalnya dari kehilangan kerahasiaan, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas).

Dokumen yang memuat mekanisme pengendalian informasi terdokumentasi tertulis dalam buku Prosedur Sistem.

b. Untuk pengendalian informasi terdokumentasi, IAIN Curup menangani aktifitas berikut, sesuai yang berlaku:

- 1) Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- 2) Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk menjaga agar tetap terbaca;
- 3) Pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);
- 4) Penyimpanan dan pendisposisian. Informasi terdokumentasi yang berasal dari luar (eksternal) yang ditetapkan oleh IAIN Curup untuk perencanaan dan pengerjaan sistem manajemen mutu, diidentifikasi dengan semestinya dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti dari kesesuaian terlindung dari perubahan yang tidak diinginkan.

Manajemen IAIN Curup telah mendokumentasikan sistem manajemen mutu, sesuai persyaratan dalam standar ISO 9001 : 2015, untuk:

- 1) Menjadi alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu, alur proses di antara unit kerja maupun antar personel.
- 2) Memberikan kerangka dasar bagi perencanaan mutu, pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta

perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi sistem manajemen mutu

- 3) Memberikan jaminan akan tersedianya sumber daya dan informasi untuk setiap proses kegiatan yang dilakukan.
- 4) Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu yang diterapkan.

Dokumentasi sistem manajemen mutu IAIN Curup dibagi dalam empat level dokumen yang mencakup :

Level I : Kebijakan SPMI

Level II : Manual Mutu SPMI

Level III : Standar dan Prosedur mutu,

Level IV : Formulir/Borang, rekaman atau catatan mutu,

Manajemen IAIN Curup menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat:

- 1) Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, termasuk rinciannya.
- 2) Prosedur yang didokumentasikan untuk penerapan sistem manajemen mutu, atau referensinya.
- 3) Penjelasan tentang interaksi dari proses sistem manajemen mutu. Manual mutu, yang ditetapkan akan ditinjau dan direvisi sesuai keperluan untuk tujuan perbaikan.

## BAB VIII OPERASIONAL

### A. Perencanaan dan Pengendalian Operasional

IAIN Curup merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penetapan produk dan jasa, dan untuk menerapkan tindakan yang ditetapkan, dengan:

1. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa;
2. Menetapkan kriteria untuk:
  - a. Proses;
  - b. Keberterimaan produk dan jasa;
  - c. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk dan jasa;
  - d. Menerapkan kendali dari proses sesuai dengan kriterianya.
  - e. Menetapkan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
    - 1) Untuk membuktikan bahwa proses telah dilakukan sesuai dengan rencana;
    - 2) Untuk menunjukkan kesesuaian produk dan jasa dengan persyaratannya. Output dari perencanaan ini sesuai untuk pengerjaan IAIN Curup.

IAIN Curup mengendalikan perubahan yang direncanakan dan peninjauan akibat dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek buruk, seperlunya. IAIN Curup memastikan bahwa proses *outsourcing* dikendalikan. IAIN Curup merencanakan dan mengembangkan proses-proses realisasi produk (layanan-layanan) yang konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen mutu IAIN Curup, antara lain berupa :

1. Penetapan sasaran mutu, dan persyaratan yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan.
2. Penetapan proses, dokumen, dan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan produk, yang dituangkan dalam perencanaan mutu.
3. Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, dan inspeksi yang

diperlukan serta kriteria penerimaan produk yang pengaturannya didokumentasikan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.

4. Rekaman yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil produk (layanan) memenuhi persyaratan.

## B. Persyaratan Untuk Produk dan Jasa

### 1. Komunikasi Pelanggan

Komunikasi Pelanggan Komunikasi dengan pelanggan termasuk:

- a. Penyediaan informasi terkait dengan produk dan jasa;
- b. Penanganan permintaan, kontrak atau pemesanan, termasuk perubahan;
- c. Memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
- d. Menangani dan mengendalikan properti pelanggan;
- e. Menetapkan persyaratan khusus untuk kemungkinan tindakan, bila relevan.

IAIN Curup menentukan dan melaksanakan komunikasi dengan pelanggan yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan manajemen layanan, berkaitan dengan:

- a. Informasi mengenai produk / layanan
- b. Permintaan/permohonan termasuk perubahannya;
- c. Umpan balik dan keluhan pelanggan/masyarakat.

### 2. Menetapkan Persyaratan Untuk Produk dan Jasa

Ketika menetapkan persyaratan dari produk dan jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan, IAIN Curup memastikan bahwa:

- a. Persyaratan untuk produk dan jasa didefinisikan, termasuk:
  - 1) Peraturan dan perundangan yang berlaku;
  - 2) Hal yang dianggap penting oleh IAIN Curup;
- b. IAIN Curup dapat memenuhi klaim untuk produk dan jasa yang ditawarkan. IAIN Curup mengenali dan menetapkan

persyaratan yang terkait dengan produk /layanan dengan cara :

- 1) Mempelajari persyaratan yang tertuang dalam dokumen tender dan kontrak.
- 2) Mempelajari dokumen rencana kerja dan syarat-syarat.
- 3) Mempelajari persyaratan lain yang terkait dengan layanan tersebut. Bagian pemasaran bertanggung jawab mempelajari dan menetapkan persyaratan yang berkaitan dengan produk.

### 3. Peninjauan Persyaratan Untuk Produk dan Jasa

IAIN Curup memastikan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. IAIN Curup mengadakan peninjauan sebelum memberikan komitmen guna memberikan produk dan jasa kepada pelanggan, untuk :

- a. Persyaratan yang ditentukan pelanggan, termasuk persyaratan untuk pengiriman dan aktifitas pasca pengiriman.
- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi penting untuk penggunaan spesifik tertentu, jika diketahui;
- c. Persyaratan yang ditentukan oleh IAIN Curup;
- d. Peraturan perundangan yang berlaku pada produk dan jasa;
- e. Kontrak atau persyaratan pemesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya. IAIN Curup memastikan bahwa persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya sudah diatasi. Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh IAIN Curup sebelum diterima, bila pelanggan tidak menyediakan pernyataan tertulis dari persyaratan mereka.

IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku:

- a. terhadap hasil dari tinjauan;
- b. terhadap persyaratan baru dari produk

#### 4. Perubahan Terhadap Persyaratan Untuk Produk dan Jasa

IAIN Curup memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan telah berubah, dan bahwa orang yang terkait menyadari akan perubahan persyaratan, pada saat persyaratan untuk produk dan jasa berubah. IAIN Curup meninjau persyaratan yang berkaitan dengan produk/layanan untuk mengetahui kemampuan IAIN Curup dalam memenuhi persyaratan tersebut. Tinjauan ini dilakukan oleh pihak yang berkompeten sesuai bidangnya, seperti bagian pemasaran, dan manajemen. Keputusan dari hasil tinjauan dituangkan dalam dokumen yang selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

### C. Perancangan dan Pengembangan Produk dan Jasa

#### 1. Umum

IAIN Curup menetapkan, menerapkan dan memelihara proses perancangan dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penetapan produk dan jasa selanjutnya. IAIN Curup melaksanakan proses perancangan dan pengembangan.

#### 2. Rencana Perancangan dan Pengembangan

Dalam menentukan tahapan dan pengendalian untuk perancangan dan pengembangan, IAIN Curup mempertimbangkan:

- a. Sifat dasar, durasi dan kerumitan dari kegiatan perancangan dan pengembangan;
- b. Tahapan proses yang diperlukan, termasuk peninjauan perancangan dan pengembangan yang berlaku;
- c. Kegiatan verifikasi dan validasi perancangan dan pengembangan yang diperlukan;
- d. Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan.
- e. Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa;
- f. Kebutuhan untuk mengendalikan interface antar personil

- yang terlibat dalam perancangan dan pengembangan;
- g. Kebutuhan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
  - h. Persyaratan untuk penetapan produk dan jasa selanjutnya;
  - i. Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengendalian oleh pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
  - j. Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan sudah terpenuhi.

### 3. Input Perancangan dan Pengembangan

IAIN Curup menetapkan persyaratan mendasar untuk jenis produk dan jasa yang spesifik akan dirancang dan dikembangkan. IAIN Curup mempertimbangkan:

- a. Persyaratan fungsional dan kinerja;
- b. Informasi yang berasal dari perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
- c. Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
- d. Standar atau aturan praktis yang telah menjadi komitmen IAIN Curup untuk diterapkan;
- e. Kegagalan yang potensial terjadi akibat dari sifat dasar dari produk dan jasa. Input memadai untuk tujuan perancangan dan pengembangan, lengkap dan jelas. Input perancangan dan pengembangan yang bertentangan diatasi. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi atas input perancangan dan pengembangan.

### 4. Design dan Development Controls

IAIN Curup memberlakukan pengendalian terhadap proses perancangan dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- a. Hasil yang diinginkan dapat tercapai;
- b. Peninjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil perancangan dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan;

- c. Kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan sesuai dengan persyaratan input.
- d. Kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa hasil produk dan jasa memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang dimaksudkan;
- e. Tindakan yang diperlukan diambil terhadap masalah yang ditetapkan selama peninjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
- f. Informasi terdokumentasi dari aktifitas ini dipelihara.

#### 5. Luaran Desain dan Pengembangan

IAIN Curup memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan:

- a. Memenuhi persyaratan input;
- b. Tercukupi untuk proses selanjutnya untuk penetapan produk dan jasa;
- c. Termasuk atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, sewajarnya dan criteria keberterimaan;
- d. Menentukan karakteristik produk dan jasa yang mendasar untuk tujuan yang diinginkannya dan penetapan yang aman dan tepat. IAIN Curup memelihara informasi terdokumentasi atas output perancangan dan pengembangan.

#### 6. Perubahan Perancangan dan Pengembangan

IAIN Curup mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama, atau setelah perancangan produk dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada akibat buruk pada kesesuaian persyaratan. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi mengenai:

- a. Perubahan perancangan dan pengembangan;
- b. Hasil tinjauan;
- c. Wewenang perubahan;
- d. Tindakan yang dilakukan untuk mencegah akibat buruk.

## D. Pengendalian Penyedia Proses, Produk dan Jasa Eksternal

### 1. Umum

IAIN Curup memastikan bahwa proses produk dan jasa yang dilakukan di luar, sesuai dengan persyaratan. IAIN Curup menetapkan pengendalian untuk diberlakukan terhadap proses, produk dan jasa yang dilakukan pihak luar, ketika:

- a. Produk dan service dari pihak luar dimaksudkan untuk digabungkan dengan produk dan jasa IAIN Curup sendiri.
- b. Produk dan jasa disediakan langsung untuk pelanggan oleh pihak luar atas nama IAIN Curup;
- c. Proses atau bagian dari proses, dilakukan pihak luar sebagai hasil dari keputusan IAIN Curup.

IAIN Curup menetapkan dan memberlakukan kriteria untuk evaluasi, seleksi dan pemantauan kinerja, dan re-evaluasi pihak penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi. IAIN Curup mengendalikan proses pembelian dan mengendalikan pemasok sesuai dengan status produk yang dibeli, terutama barang yang digunakan untuk pelaksanaan layanan. Kriteria untuk memilih dan mengevaluasi pemasok ditetapkan. Bukti pemilihan dan evaluasi pemasok disimpan sebagai rekaman. Bagian logistik bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan material untuk pelaksanaan layanan terpenuhi dan barang yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditentukan.

### 2. Jenis dan Tingkat Pengendalian

IAIN Curup memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar tidak berakibat buruk terhadap kemampuan IAIN Curup untuk secara konsisten mengirimkan produk dan jasa yang sesuai kepada pelanggannya. IAIN Curup :

- a. Memastikan bahwa proses yang dilakukan pihak luar tetap berada dalam kendali sistem manajemen mutunya.

- b. Penentuan pengendalian, baik yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap pihak luar maupun yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap output yang dihasilkan.
- c. Mempertimbangkan:
  - 1) Akibat potensial dari proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar terhadap kemampuan IAIN Curup untuk secara konsisten dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berlaku;
  - 2) Efektifitas dari pengendalian yang diberlakukan terhadap pihak luar.
- d. Menetapkan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar memenuhi persyaratan. IAIN Curup melaksanakan inspeksi atau pemeriksaan terhadap barang yang dibeli untuk memastikan produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian. Bagian Logistik dan bagian yang terkait bertanggung jawab melaksanakan inspeksi terhadap barang yang dibeli sesuai dokumen pembelian dan syarat lain yang ditentukan.

### 3. Informasi Untuk Pihak Penyedia Eksternal

IAIN Curup memastikan kecukupan dari persyaratan sebelum melakukan komunikasi dengan pihak penyedia eksternal. IAIN Curup berkomunikasi dengan pihak penyedia eksternal mengenai persyaratannya untuk:

- a. Proses, produk dan jasa yang disediakan;
- b. Persetujuan dari:
  - 1) Produk dan jasa;
  - 2) Metode, proses dan peralatan;
  - 3) Pelepasan produk dan jasa;
- c. Kompetensi, termasuk IAIN Curup orang yang diperlukan;
- d. Interaksi pihak luar dengan IAIN Curup;
- e. Pengendalian dan pemantauan kinerja pihak penyedia eksternal yang diberlakukan oleh IAIN Curup;

- f. Kegiatan verifikasi atau validasi yang dimaksudkan oleh IAIN Curup atau pelanggannya, untuk dilakukan di tempat pihak penyedia eksternal. Setiap pembelian yang dilakukan oleh IAIN Curup disertai informasi tentang persyaratan pembelian, antara lain menyangkut spesifikasi produk yang dibeli, waktu pengiriman, tempat pengiriman, dan persyaratan lain yang spesifik. Bagian Logistik bertanggung jawab melaksanakan pembelian sesuai kewenangannya, dan mencatat semua pembelian yang dilakukan. Dokumen pembelian menjadi rekaman yang dikendalikan

## E. Penetapan Produksi dan Jasa

### 1. Pengendalian Penetapan Produksi dan Jasa

IAIN Curup menerapkan penetapan produksi dan jasa di bawah kondisi terkendali. Kondisi terkendali meliputi, sebagaimana berlaku:

- a. Ketersediaan informasi terdokumentasi yang mendefinisikan:
  - 1) Karakteristik produk yang dihasilkan, jasa yang disediakan atau kegiatan yang dilakukan;
  - 2) Hasil yang akan dicapai;
- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber daya yang sesuai untuk pemantauan dan pengukuran;
- c. Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau output dan kriteria keberterimaan untuk produk dan jasa sudah terpenuhi.
- d. Penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang sesuai untuk proses pengerjaan;
- e. Penunjukkan orang yang kompeten, termasuk IAIN Curup yang diperlukan;
- f. Validasi dan validasi ulang secara periodik terhadap kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari proses untuk penetapan produksi dan jasa, bila output yang dihasilkan tidak bisa diverifikasi oleh pemantauan dan

- pengukuran selanjutnya;
- g. Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia;
  - h. Penerapan kegiatan pelepasan, pengiriman dan pasca pengiriman. IAIN Curup merencanakan dan melaksanakan layanan agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:
    - 1) Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk, seperti spesifikasi produk, drawing, dll.
    - 2) Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan untuk realisasi produk, sesuai dengan proses masing-masing;
    - 3) Penggunaan peralatan yang sesuai;
    - 4) Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pengujian;
    - 5) Pelaksanaan pengiriman produk dan pasca pengiriman. Manajemen layanan bertanggung jawab dalam pengendalian layanan yang di tangani.

## 2. Identifikasi dan Mampu Telusur

IAIN Curup menggunakan suatu cara untuk mengidentifikasi output untuk memastikan kesesuaian produk dan jasa. IAIN Curup mengidentifikasi status dari output berkenaan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran di seluruh produksi dan jasa yang ditetapkan. IAIN Curup mengendalikan identifikasi unik dari output ketika mampu telusur adalah sebuah persyaratan, dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mengaktifkan ketertelusuran. IAIN Curup mengidentifikasi produk layanan yang dihasilkan melalui gambar jadi (*as built drawing*). Gambar dibuat setelah dilaksanakan pemeriksaan produk layanan dan produk layanan dinyatakan telah memenuhi persyaratan. Identifikasi juga dapat dilakukan secara fisik dengan memberi tanda pada produk layanan bila dimungkinkan. Selain itu dokumentasi foto dan laporan pelaksanaan layanan dapat dijadikan acuan untuk identifikasi produk layanan.

### 3. Properti Milik Pelanggan dan Pihak Eksternal

IAIN Curup menjaga properti milik pelanggan atau pihak eksternal ketika berada di bawah pengendalian IAIN Curup atau sedang digunakan oleh IAIN Curup. IAIN Curup mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga properti pelanggan atau pihak eksternal yang tersedia untuk digunakan atau digabungkan ke dalam produk atau jasa. Ketika properti pelanggan atau pihak eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, IAIN Curup melaporkan hal ini pada pelanggan atau pihak luar dan menyimpan informasi terdokumentasi atas apa yang telah terjadi. IAIN Curup menjaga dan merawat barang milik pelanggan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan seperti barang, peralatan, dan lain-lain yang disediakan oleh pelanggan. Bagian logistik dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

### 4. Penjagaan

IAIN Curup menjaga output selama pelaksanaan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan. IAIN Curup akan menjaga dan memelihara produk layanan yang dihasilkan sebelum diserahkan (serah terima ke-2) kepada pelanggan. Pemeliharaan produk layanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang termuat dalam persyaratan kontrak atau lainnya. Manajemen layanan bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan serah terima produk layanan.

### 5. Kegiatan Pasca Pengiriman

IAIN Curup memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman yang berkaitan dengan produk dan jasa. Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, IAIN Curup mempertimbangkan:

- a. Persyaratan peraturan perundangan;
- b. Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan berkaitan dengan produk dan jasa;
- c. Sifat dasar, penggunaan dan masa berlaku yang diinginkan dari produk dan jasanya;
- d. Persyaratan pelanggan;
- e. Umpan balik pelanggan.

#### 6. Pengendalian atas Perubahan

IAIN Curup meninjau dan mengendalikan perubahan atas penetapan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian dengan persyaratan. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang berwenang atas perubahan dan tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan.

#### F. Pelepasan Produk dan Jasa

IAIN Curup menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahapan yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah terpenuhi. Pelepasan produk dan jasa untuk pelanggan dihentikan sampai pengaturan yang direncanakan telah selesai dengan memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh otoritas yang berwenang dan sebagaimana berlaku, oleh pelanggan. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi dalam pelepasan produk dan jasa. Informasi terdokumentasi termasuk:

1. Bukti dari kesesuaian dengan kriteria keberterimaan;
2. Mampu telusur kepada orang yang berwenang melepas.

#### G. Pengendalian Output yang Tidak Sesuai

1. Pengendalian Output yang Tidak Sesuai Diidentifikasi dan Dikendalikan

IAIN Curup memastikan bahwa output yang tidak sesuai dengan persyaratannya diidentifikasi dan dikendalikan

untuk mencegah penggunaan dan pengiriman yang tidak diharapkan. IAIN Curup mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat dasar ketidaksesuaian dan efeknya terhadap kesesuaian produk dan jasa. Hal ini juga berlaku kepada ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah pengiriman produk, selama dan setelah penyediaan jasa. IAIN Curup berurusan dengan ketidaksesuaian output dengan satu atau lebih cara berikut ini:

- a. Perbaikan;
- b. Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penagguhan penyediaan produk dan jasa;
- c. Memberitahukan pelanggan;
- d. Memperoleh otorisasi untuk keberterimaan di bawah konsensi. Kesesuaian terhadap persyaratan diverifikasi ketika ketidaksesuaian output sudah diperbaiki.

## 2. Organisasi Menyimpan Informasi Terdokumentasi

IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi yang:

- a. Mendeskripsikan ketidaksesuaian;
- b. Mendeskripsikan tindakan yang diambil;
- c. Mendeskripsikan konsensi yang diambil;
- d. Mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan yang terkait dengan ketidaksesuaian. Produk yang tidak sesuai yang ditemukan pada tahapan pelaksanaan layanan diambil tindakan untuk mengatasi kesesuaian tersebut dengan cara :
  - 1) Perbaikan,
  - 2) Dikerjakan ulang. Setelah pelaksanaan perbaikan atau pengerjaan ulang dilaksanakan pemeriksaan ulang. Bila produk layanan yang tidak sesuai tersebut diketahui setelah serah terima ke pelanggan, IAIN Curup akan mengambil tindakan yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Prosedur penyimpanan informasi diberikan pada dokumen terpisah.

## **BAB IX**

### **EVALUASI KINERJA**

#### **A. Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Evaluasi**

##### **1. Umum**

IAIN Curup menetapkan:

- a. Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- b. Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya;
- c. Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
- d. Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi. IAIN Curup mengevaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, sebagai bukti dari hasilnya. IAIN Curup merencanakan dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisa dan proses peningkatan yang dibutuhkan untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu, dan untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan :
  - 1) kesesuaian produk layanan dilaksanakan pemantauan pelaksanaan layanan oleh manajemen layanan dan pemeriksaan mutu
  - 2) menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dilaksanakan Audit Internal; Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu, yang berkesinambungan dilaksanakan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan dan pencegahan. IAIN Curup menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses sistem manajemen mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu di setiap fungsi/ bagian. Rekaman di masing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai

kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk.

## 2. Kepuasan Pelanggan

IAIN Curup memantau persepsi pelanggan pada tingkat dimana kebutuhan dan ekspektasi mereka telah dipenuhi. IAIN Curup menentukan metode untuk memperoleh, pemantauan dan peninjauan informasi. Pengukuran kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap layanan sepanjang layanan berlangsung atau di akhir layanan. Unit layanan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisioner kepada pelanggan dan menganalisa data yang didapat, dan melaporkannya kepada manajemen.

## 3. Analisa dan Evaluasi

IAIN Curup menganalisa dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang didapat dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisa untuk evaluasi:

- a. Kesesuaian produk dan jasa;
- b. Tingkat kepuasan pelanggan;
- c. Kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu;
- d. Jika perencanaan telah diterapkan secara efektif;
- e. Efektifitas dari tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang;
- f. Kinerja dari pihak penyedia luar;
- g. Kebutuhan untuk peningkatan sistem manajemen mutu.

## B. Internal Audit

Organisasi Mengadakan Audit Internal pada Waktu yang Direncanakan untuk menyediakan Informasi akan Sistem Manajemen Mutu

IAIN Curup mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

a. Sesuai dengan:

- 1) persyaratan IAIN Curup sendiri untuk sistem manajemen

- mutunya;
- 2) persyaratan internasional standard ini;
- b. Diterapkan dan dipelihara dengan efektif.

### 1. Organisasi

- a) Merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, perencanaan persyaratan dan pelaporan, yang mempertimbangkan kepentingan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi IAIN Curup dan hasil dari audit sebelumnya;
- b) Mendefinisikan kriteria dan scope audit untuk setiap audit;
- c) Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan keberpihakan dari proses audit;
- d) Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;
- e) Melakukan perbaikan dan tindakan perbaikan yang sesuai tanpa penundaan dengan segera;
- f) Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit. Penjelasan review dokumen IAIN Curup diberikan pada dokumen terpisah. Audit internal dilaksanakan pada periode yang direncanakan untuk menilai :
  - 1) Kesesuaian sistem manajemen mutu, dengan aturan yang direncanakan, persyaratan Standar ISO yang telah ditetapkan
  - 2) Efektivitas penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu Program audit direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses serta area yang diaudit maupun hasil audit sebelumnya. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode ditentukan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit dijamin objektif dan independen. Auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Auditee menjamin ketepatan waktu dan tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidak sesuaian. Kegiatan tindakan

lanjut meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasilnya.

### C. Tinjauan Manajemen

#### 1. Umum

Top manajemen meninjau sistem manajemen mutu IAIN Curup, dalam interval terencana, untuk memastikan kesesuaian berkelanjutan, kecukupan, efektifitas dan kesejajaran dengan arah strategis IAIN Curup.

#### 2. Input Tinjauan Manajemen

Manajemen review direncanakan dan dilakukan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari manajemen review sebelumnya;
- b) perubahan terhadap isu eksternal dan internal yang relevan terhadap sistem manajemen mutu;
- c) informasi terhadap kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk indikator dalam:
  - 1) Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan;
  - 2) Sejauh mana sasaran mutu telah terpenuhi;
  - 3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa;
  - 4) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
  - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
  - 6) Hasil audit;
  - 7) Kinerja pihak penyedia eksternal;
- d) Kecukupan sumber daya;
- e) Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang
- f) Peluang untuk peningkatan.

#### 3. Output Tinjauan Manajemen

Output manajemen review termasuk keputusan dan tindakan untuk:

- a. Peluang untuk peningkatan;
- b. Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem

- manajemen mutu;
- c. Sumber daya yang dibutuhkan. IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari hasil tinjauan manajemen. Output tinjauan manajemen diberikan pada dokumen terpisah.

## **BAB X**

### **PENINGKATAN**

#### **A. Umum**

IAIN Curup menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan Pelanggan. Hal ini termasuk:

1. Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang.
2. Memperbaiki, mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan;
3. Meningkatkan kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu.

#### **B. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan**

1. Ketika Ketidaksesuaian Timbul, Termasuk Berasal dari Keluhan

Ketika ketidaksesuaian timbul, termasuk yang berasal dari keluhan, IAIN Curup :

- a. Menanggapi ketidaksesuaian dan, sesuai dengan yang berlaku: \
  - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan memperbaikinya;
  - 2) mengatasi akibatnya;
- b. Mengevaluasi kebutuhan tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi di manapun, dengan:
  - 1) Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
  - 2) Menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
  - 3) Menetapkan jika ketidaksesuaian serupa muncul atau potensial akan muncul;
- c. Menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. Meninjau efektifitas dari tindakan yang diambil;
- e. Memperbaharui resiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, bila diperlukan;

f. Membuat perubahan terhadap sistem manajemen mutu jika diperlukan. Tindakan perbaikan sesuai terhadap akibat dari ketidaksesuaian yang ditemukan.

## 2. Organisasi Menyimpan Informasi Terdokumentasi

IAIN Curup menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti:

- a. sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil selanjutnya;
- b. hasil dari tindakan perbaikan

## C. Peningkatan Berkelanjutan

IAIN Curup terus menerus melakukan peningkatan yang sesuai, kecukupan dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IAIN Curup mempertimbangkan hasil analisa dan evaluasi dan output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada kebutuhan dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. IAIN Curup secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.

# LAMPIRAN



KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
Nomor : 0079 /In.34/R/KP.07.6/01/2020

TENTANG  
**TIM PERUMUSAN BUKU PEDOMAN BERBASIS AKREDITASI 9 KRITERIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP TAHUN 2020**

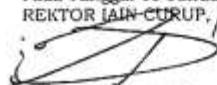
**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

- REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP,
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran dalam Perumusan Buku Pedoman Berbasis Akreditasi 9 Kriteria di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2020, maka dipandang perlu untuk menetapkan Tim Perumusan Buku Pedoman Berbasis Akreditasi 9 Kriteria Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2020;
- b. bahwa nama-nama yang terlampir dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang akan diberikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b diatas, maka perlu diperlukan Surat Keputusan Rektor IAIN Curup sebagai penetapan dan pengesahannya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 28 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.11/3/15447 tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup periode 2018-2022.
- Memperhatikan : Berdasarkan Hasil rapat LPM pada tanggal 10 Januari 2020 mengenai Buku Pedoman yang menunjang Reakreditasi Program Studi IAIN Curup Tahun 2020, maka perlu dibentuknya Tim Perumusan Buku Pedoman Berbasis Akreditasi 9 Kriteria Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2020

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP TENTANG TIM PERUMUSAN BUKU PEDOMAN BERBASIS AKREDITASI 9 KRITERIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP TAHUN 2020.**
- Kesatu : Menetapkan dan menugaskan seperti dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Tim Perumusan Buku Pedoman Berbasis Akreditasi 9 Kriteria Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2020.
- Kedua : Kepada Nama-nama yang tercantum di dalam lampiran Keputusan ini, agar dapat melaksanakan tugas dan wewenang yang telah ditetapkan dengan penuh tanggungjawab.
- Ketiga : Segala biaya terkait dengan keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN Curup Tahun 2020.
- Keempat : Keputusan Rektor IAIN Curup ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Curup  
Pada Tanggal 13 Januari 2020  
REKTOR IAIN CURUP,

  
Rahmad Hidayat

Lampiran I : Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup  
Nomor : 0034 /In.34/R/KP.07.6/01/2020  
Tanggal : 13 Januari 2020  
Tentang : **TIM PERUMUSAN BUKU PEDOMAN BERBASIS AKREDITASI 9  
KRITERIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP TAHUN 2020**

Pengarah : Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd  
(Rektor IAIN Curup)  
Penanggung Jawab : Dr. H. Beni Azwar, M.Pd.Kons  
(Wakil Rektor I IAIN Curup)  
Ketua Tim : Noza Aflisia, M.Pd.I  
Sekretaris Tim : Fadila, M.Pd  
Anggota Tim : 1. Asri Karolina, M.Pd.I  
2. Eka Yanuarti, M.Pd.I  
3. Ihsan Nul Hakim, MA  
4. Eka Apriani, M.Pd

Ditetapkan di Curup  
Pada Tanggal 13 Januari 2020  
REKTOR IAIN CURUP, A

  
Rahmad Hidayat