

2024

SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PENDIDIKAN (SMOP)

BERBASIS ISO 9001:2015
DAN ISO 21001:2018

Disiapkan Oleh:

**TIM PELAKSANA ISO
FP UTU**

2024



 0655-7018802

 www.fp.utu.ac.id

 @pertanian@utu.ac.id

SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PENDIDIKAN

FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR

Disusun Oleh:

Tim Satuan Jaminan Mutu Fakultas

Tim Pengarah:

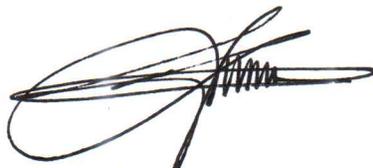
Ir. Rusdi Faizin, M. Si
Dr. Irvan Subandar, S.P., M. Si
Dedy Darmansyah, S.P., M. Si

Tim Penyusun:

Hasanuddin Husin, SP., M. Sc
Dewi Andriani, SP., M. Si
Abdul Muzamil, SP., M.M
Dr. Vina Maulidia, SP
Oviana Lisa, S.Si., M. Si
Alfis Yuhendra, SP., M. Si
Alfis Yuhendra, SP., M. Si
Afwa Hayuningtyas, S.Pi., M. Sc
Mudastsir, S. Pt, M. Si
Ir. Sri Jeksi, S. Pt, M. Si

SISTEM MANAJEMEN OPERASIONAL PENDIDIKAN

FAKULTAS PERTANIAN-UTU

Kode Dokumen	:	IV
Revisi	:	-
Tanggal Penetapan	:	12 Juni 2024
Dirumuskan Oleh	:	Koordinator Tim Perumus SMOP FP  (Abdul Muzammil, SP., M.M)
Dirumuskan Oleh	:	Ketua SPMF Perumus SMOP FP  (Hasanuddin Husin, SP., M. Sc)
Dikendalikan	:	MR ISO Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar  (Dr. Irvan Subandar, S.P., M. P)
Ditetapkan	:	Dekan   (Ir. Rusdi Faizin, M. Si)

No. Penggandaan <input type="text"/>	Distribusi ()	Dikendalikan (√) Ya () Tidak
---	--------------------------------------	---------------------------------------



KEBIJAKAN SISTEM MANAJEMEN ORGANISASI PENDIDIKAN (SMOP) UNIVERSITAS TEUKU UMAR

1. Mendukung visi misi yang sudah ditetapkan.
2. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman statuta Universitas Teuku Umar (UTU), Struktur organisasi tata dan kerja (SOTK), Renstra, dan Program Kerja Rektor Universitas Teuku Umar.
3. Menyediakan kerangka kerja untuk melaksanakan penjabaran Rencana Strategis (Renstra) UTU.
4. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan, dan akuntabel mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Standar Mutu Akreditasi dari BAN-PT dan lembaga Akreditasi Mandiri, Standar Mutu UTU, dan ISO 21001:2018.
5. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan berkelanjutan untuk Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang didukung oleh SDM dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasarkan pada nilai-nilai dasar akhlak mulia.
6. Mengembangkan UTU secara sistematis dan berkelanjutan melalui peningkatan kualitas lulusan dan hasil penelitian, pendidikan, ilmiah, teknis, dan inovasi IPTEKS, pembelajaran semangat, jiwa, dan kemampuan berwirausaha bagi civitas akademika.
7. Mengantisipasi dampak operasionalisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dapat mencemari dan mengganggu keselamatan manusia dan kelestarian lingkungan kampus serta untuk memenuhi tanggung jawab sosial.
8. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar nasional dan internasional dan berkomitmen untuk mendukung pengelolaan kekayaan intelektual.
9. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan USM dalam memenuhi standar kompetensi untuk mendukung kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan.

Meulaboh, 12 Juni 2024
Dekan FP UTU,



Ir. Rusdi Faizin, M. Si

Kata Pengantar

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Sistem Manajemen Operasional Pendidikan FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR yang selanjutnya disingkat (FP UTU) sesuai Standar Mutu yang telah ditetapkan. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beliau sebagai insan kamil yang mengajarkan kita semua akan pentingnya pembenahan sistem di semua lini kehidupan menuju kesempurnaan hidup di dunia dan akhirat.

Sistem Manajemen Operasional Pendidikan yang kami susun merupakan dokumen induk yang menyediakan berbagai ketentuan dasar yang dapat memberikan suatu gambaran sistem yang komprehensif bagi manajemen FP UTU. Sistem Manajemen Operasional Pendidikan diiterapkan di berpijak pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti) yang pada dasarnya bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, dalam rangka membangun budaya mutu sebagai sumber inspirasi-unggul menuju Akreditasi **UNGGUL** pada tahun 2026. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang akan dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Sebagai instansi pendidikan tinggi bertugas melaksanakan dan mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, diantaranya: Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan; Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; Permendikbud No. 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia; Undang-undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; Statuta dan Rencana Strategis (Renstra) tahun 2019-2024. Peraturan perundang-undangan, Statuta dan Renstra ini pada hakikatnya menetapkan bahwa pengembangan kualitas berkelanjutan (*continuous quality improvement*) secara sistematis dilakukan dalam kerangka manajerial proses bisnis layanan pendidikan dalam bingkai akuntabilitas yang diaktualisasikan melalui akreditasi dan dilandasi proses evaluasi diri secara berkelanjutan.

Akhirnya, ucapan terimakasih disampaikan pada semua pihak yang ikut memberikan kontribusinya dalam mewujudkan Sistem Manajemen Operasional Pendidikan. InsyaAllah menjadi amal jariyah. Amin Yaa Rabbal 'Alamin.

Meulaboh, 12 Juni 2024
Dekan FP UTU,

Ir. Rusdi Faizin, M. Si

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	5
DAFTAR ISI.....	6
I. PENDAHULUAN.....	8
1.1. Umum	8
1.2. Relevansi	10
1.3. Prinsip, Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi	11
1.4. Hubungan dengan standar sistem manajemen lain	12
1.5. Prinsip-prinsip EOMS (ISO 21001:2018).....	12
1.6. Pendekatan Proses.....	12
1.7. Misi, visi dan strategi FP-UTU	17
1.8. Persyaratan dan pedoman tambahan.....	20
II. ACUAN NORMATIF.....	21
2.1. Dasar Perundangan.....	21
III. ISTILAH DAN DEFENISI.....	22
IV. KONTEKS RENSTRA FP-UTU	26
4.1. Memahami FP-UTU dan Konteksnya	26
4.2. Isu Internal dan Eksternal	27
4.3. Persyaratan pihak-pihak berkepentingan.....	28
4.4. Ruang Lingkup Penerapan EOMS.....	29
4.5. Sistem Manajemen dan Proses FP-UTU.....	31
4.6. Bisnis dan Informasi Terdokumentasi.....	32
V. KEPEMIMPINAN	35
5.1. Kepemimpinan dan Komitmen.....	35
5.2. Kebijakan Mutu/ Strategis.....	37
VI. PERENCANAAN	40
6.1. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang.....	40
6.2. Sasaran mutu/ Strategis dan Perencanaan Pencapaian.....	41
6.3. Rencana Perubahan IKU	42
VII. SUMBERDAYA (DUKUNGAN)	43
7.1. Sumber Daya.....	43
7.2. Kompetensi	46
7.3. Kesadaran	47
7.4. Komunikasi	47
VIII. PELAKSANAAN (OPERASI)	51
8.1. Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan.....	51
8.2. Persyaratan Capaian Pembelajaran dan layanan Akademik.....	52
8.3. Desain dan Pengembangan Pembelajaran dan Layanan Akademik.....	52

8.4. Kontrol proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal.....	53
8.5. Realisasi Pembelajaran dan Layanan Pendidikan.....	53
IX. EVALUASI KINERJA.....	56
9.1. Audit Internal.....	56
9.2. Tinjauan Manajemen	56
X. PENINGKATAN	57

I. PENDAHULUAN

1.1. Umum

Sistem Manajemen Operasional Pendidikan ini merupakan dokumen yang menyediakan kumpulan dari ketentuan dasar yang dapat memberikan gambaran dan alat bagi manajemen dalam menyelenggarakan proses bisnis layanan Pendidikan tinggi untuk memenuhi persyaratan stakeholder dan penerima manfaat lainnya.

Fakultas Pertanian-UTU, yang selanjutnya disebut FP-UTU adalah perguruan tinggi keagamaan yang mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan akademik dalam sejumlah rumpun ilmu pengetahuan atau teknologi tertentu. Dalam melaksanakan tugas tersebut, menjalankan fungsi:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, kebijakan, dan perencanaan program
2. Penyelenggaraan dan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi
3. Pelaksanaan pembinaan sivitas akademika
4. Pelaksanaan administrasi, evaluasi, dan pelaporan.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi bertugas menyelenggarakan dan mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) yang mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan, Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Permendikbud No. 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, Undang-undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, Statuta dan Rencana Strategis (Renstra) tahun 2020-2024. Peraturan perundang-undangan, Statuta dan Renstra ini pada prinsipnya menetapkan bahwa pengembangan kualitas berkelanjutan (*continuous quality improvement*) dapat dilakukan secara otonomi dalam bingkai akuntabilitas yang diaktualisasikan melalui akreditasi dan dilandasi proses evaluasi diri.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dirumuskanlah sistem yang memuat sistem manajemen pendidikan secara komprehensif untuk mengelola dan mengembangkan tatanan perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tugas dan kebijakan Institut, serta mampu menyusun perencanaan dan membuat keputusan yang cerdas untuk mewujudkan visi dan misi dalam bentuk Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi (SMPT).

Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi yang diterapkan di FP-UTU mengacu Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti) yang bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan

dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Dalam mendesain dan mengimplementasikan SPMI, FP-UTU menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan ISO 21001 sebagai sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan FP-UTU untuk mewujudkan visi dan misi FP-UTU dalam bentuk Sistem Manajemen Operasional Pendidikan yang bermutu. ISO 21001 adalah seri standar ISO tentang Persyaratan dan panduan Sistem Manajemen untuk FP-UTU pendidikan, dimaksudkan untuk memenuhi tantangan ini dengan mendefinisikan persyaratan sistem manajemen yang akan membantu penyedia pendidikan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya, dan menunjukkan kredibilitas dan dampak yang lebih besar.

Standar Internasional baru yang dikembangkan oleh komite proyek ISO / PC 2881) ini berfokus pada interaksi khusus antara lembaga pendidikan, pelajar dan pelanggan lainnya. Standar berdiri sendiri, dan berdasarkan ISO 9001, serta diselaraskan dengan standar sistem manajemen ISO lainnya melalui penerapan HLS (*High Level Structure*). Dengan menyediakan seperangkat praktik komprehensif, pengembangan dan implementasi SPMI yang terintegrasi dengan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 akan membantu membangun FP-UTU yang lebih kuat dan memberikan pengaruh positif dalam hal merangsang inovasi dan ekonomi. Penerapan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 adalah suatu keputusan strategis bagi FP-UTU yang dapat membantu institusi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pengembangan berkelanjutan institusi.

Dalam proses pengembangan SPMI yang terintegrasi dengan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, ada tiga aktivitas pokok yang dilakukan secara simultan dan berkesinambungan. Ketiga aktivitas pokok pengembangan dan penerapan manajemen pendidikan tinggi yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Menentukan konsep, lingkup, struktur, interaksi berbagai proses, dan sistem dokumentasi SMPT.
2. Menentukan berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu Perguruan Tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga terwujud budaya mutu di perguruan tinggi.
3. Evaluasi, pengendalian dan pengembangan SMPT.

Aktivitas menentukan konsep, lingkup, struktur, interaksi berbagai proses, dan sistem dokumentasi SMPT tertuang dalam dokumen Manual SPMI yang dijadikan sebagai pedoman untuk mengetahui gambaran dasar sistem manajemen pendidikan yang diterapkan di lingkup FP-UTU. Disamping digunakan sebagai pedoman oleh manajemen dan pegawai untuk pelaksanaan kegiatan operasional harian, Manual SPMI ini juga bisa dijadikan bahan informasi yang benar bagi masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan FP-UTU sehingga pihak-pihak tersebut mempunyai gambaran yang sama dalam rangka mendukung pencapaian tujuan FP-UTU terutama dalam realisasi peningkatan kinerja dan mutu pelayanannya dibidang pendidikan tinggi.

FP-UTU selalu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem yang telah dikembangkan, dengan tetap memperhatikan efektifitas penerapannya, tanpa mengabaikan pemenuhan terhadap persyaratan Standar internal dan eksternal serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Manual SPMT FP-UTU ini menggunakan beberapa “kata” yang menunjukkan pemenuhan persyaratan/ standar/ kriteria, sebagai berikut:

1. Harus menunjukkan persyaratan
2. Sebaiknya menunjukkan rekomendasi
3. boleh menunjukkan izin
4. dapat menunjukkan kemungkinan atau kemampuan.
5. Keterangan tentang “CATATAN” hanya berupa acuan untuk memahami atau menjelaskan yang terkait dengan persyaratan/ standar/ kriteria.

Manual SMPT akan diinterpretasikan kembali dalam dokumentasi sistem mutu yang lebih rinci. Dimana dijelaskan secara lebih detail tentang tata cara pelaksanaan proses-proses yang sudah digambarkan dalam Manual SPMT yang secara garis besar sesuai dengan sistem manajemen pendidikan FP-UTU.

1.2. Relevansi

Manual Sistem Manajemen pendidikan tinggi ini menggambarkan keterikatan, kemampuan dan tingkat FP-UTU dalam mengimplementasikan sistem mutu secara berkelanjutan serta evaluasi dalam memenuhi persyaratan mahasiswa dan penerima manfaat lainnya, serta pihak lain yang relevan untuk peningkatan sistem mutu FP-UTU.

Klasifikasi pihak yang berkepentingan FP-UTU diberikan dalam manual ini. Potensi manfaat bagi FP-UTU menerapkan sistem manajemen pendidikan (EOMS) berdasarkan manual SPMT ini adalah:

1. Penyelarasan tujuan dan kegiatan yang lebih baik dengan kebijakan (termasuk misi dan visi)
2. Peningkatan tanggung jawab sosial dengan menyediakan pendidikan tinggi berkualitas yang inklusif dan merata untuk semua
3. Pembelajaran yang lebih dipersonalisasi dan respons efektif untuk semua peserta didik dan khususnya untuk peserta didik dengan
4. Kebutuhan pendidikan khusus, mahasiswa jarak jauh dan kesempatan belajar seumur hidup
5. Proses dan alat evaluasi yang konsisten untuk menunjukkan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi
6. Peningkatan kredibilitas FP-UTU
7. Sarana yang memungkinkan FP-UTU pendidikan untuk menunjukkan komitmen mereka untuk menjadi efektif praktik manajemen pendidikan
8. Budaya untuk perbaikan FP-UTU
9. Harmonisasi standar regional, nasional, terbuka, kepemilikan, dan lainnya dalam internasional kerangka
10. Memperluas partisipasi pihak yang berkepentingan
11. Stimulasi keunggulan dan inovasi.

1.3. Prinsip, Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi

A. Prinsip dasar implementasi Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi

Prinsip dasar implementasi Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi adalah sebagai berikut.

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

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

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

B. Tujuan

Adapun tujuan dari penerapan EOMS 21001:2018 untuk FP-UTU adalah:

1. Memberi arahan bagi Manajemen maupun Civitas Akademika FP-UTU dalam penerapan sistem yang efektif dan memenuhi peraturan yang berlaku dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi yang memenuhi persyaratan Standar internal dan eksternal.

C. Manfaat

Adapun manfaat dari penerapan EOMS 21001:2018 untuk FP-UTU adalah:

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

Beberapa hal khusus dari sistem manajemen pendidikan tinggi EOMS 21001:2018 adalah:

1. Penerapan 11 prinsip sistem manajemen Pendidikan Tinggi
2. Menerapkan siklus plan do check action (PDCA) dan atau (PPEPP)
3. Menerapkan manajemen risiko dengan pemikiran berbasis risiko
4. Kompatibel dengan standar internasional lainnya.

1.4. Hubungan dengan standar sistem manajemen lain

Standar EOMS 21001:2018 ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional dengan sistem penjaminan mutu internal dan standar lainnya. EOMS 21001:2018 pada klausul ini menerangkan beberapa hal tentang pertalian dengan standar manajemen lain.

1. Integrasi dengan sistem manajemen lain dilakukan dengan penggunaan 3 konsep: proses approach, PDCA-PPEPP dan *risk based thinking*.
2. Persyaratan “informasi terdokumentasi” pada sistem manajemen ini harus mencakup keseluruhan klausul sebagai persyaratan.
3. Semua dokumentasi SMPT dapat dipakai dalam Persyaratan ini sebagai „informasi terdokumentasi“ yang dipersyaratkan untuk mendukung proses-proses sistem manajemen, dokumen yang memberi informasi yang cukup kepada pelaksana proses tentang bagaimana proses dilakukan. Informasi terdokumentasi dapat dalam bentuk prosedur, instruksi kerja, standar dan lain-lain, misalnya Peraturan perundang-undangan, Statuta, ortaker, renstra, dokumen SPMI dan lain-lain.

1.5. Prinsip-prinsip EOMS (ISO 21001:2018)

Sistem manajemen pendidikan ISO 21001:2018 ini menggunakan prinsip-prinsip manajemen sebagai berikut:

1. Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya.
2. Kepemimpinan visioner.
3. Keterlibatan orang.
4. Pendekatan Proses.
5. Peningkatan.
6. Keputusan atas dasar bukti.
7. Manajemen hubungan.
8. Tanggung jawab sosial.
9. Aksesibilitas dan pemerataan.
10. Perilaku Akademik.
11. Keamanan dan perlindungan data.

1.6. Pendekatan Proses

A. Umum

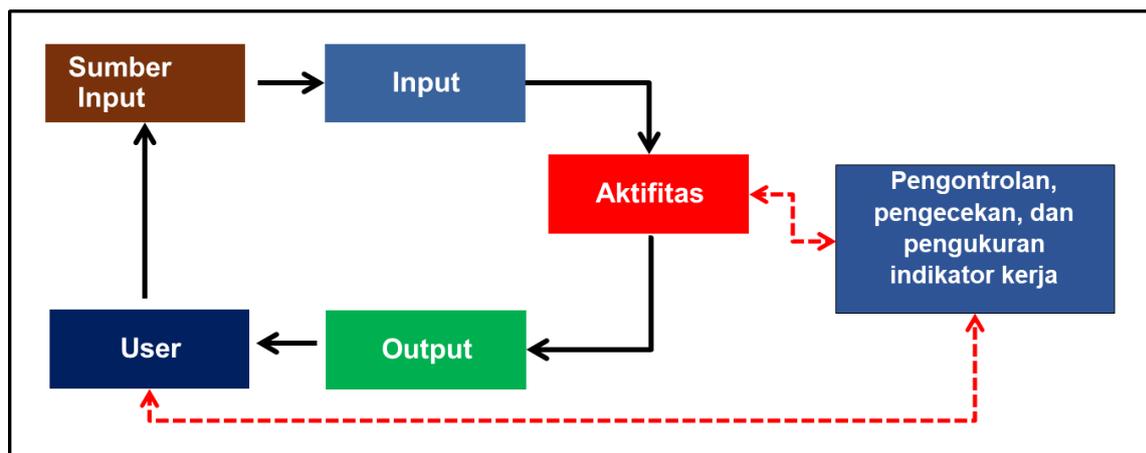
FP-UTU melakukan pendekatan proses saat mengembangkan dan mengimplementasikan serta meningkatkan efektifitas sistem manajemen pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan dari pelanggan. FP-UTU

mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem kontribusi untuk efektifitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi FP-UTU. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan antar proses dari sistem yang digunakan di Fakultas, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis serta pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai tujuan FP-UTU. Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PPEPP dan dengan pemikiran berbasis manajemen risiko dan peluang. Penerapan pendekatan proses sistem manajemen ini memungkinkan:

1. Pemahaman dan konsistensi dalam memenuhi persyaratan
2. Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah
3. Pencapaian kinerja yang efektif
4. Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi.

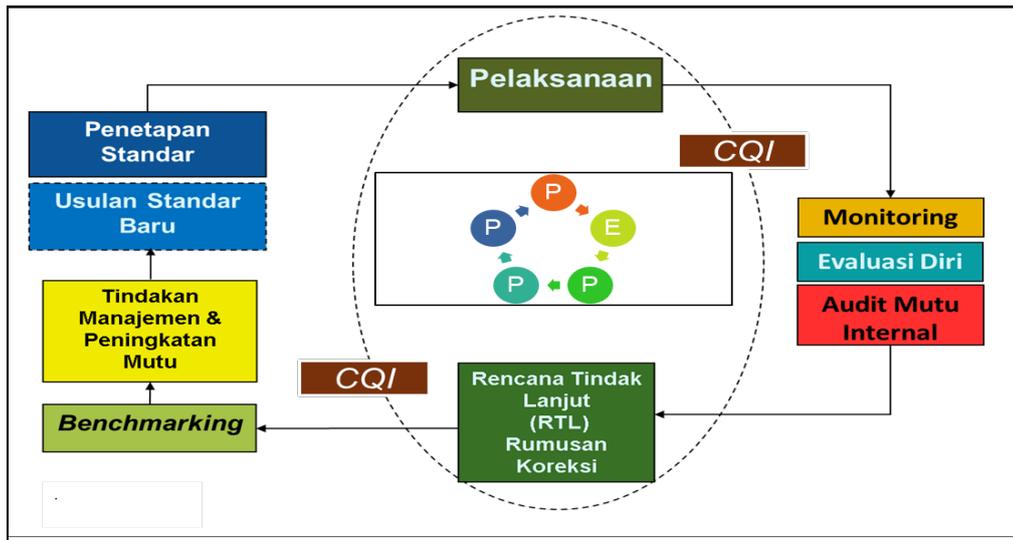
Berikut gambaran skematik secara umum dari ringkasan proses kerja untuk proses tunggal. Pemantauan dan pengukuran siklus pemeriksaan atau evaluasi yang diperlukan untuk kontrol khusus untuk setiap proses akan bervariasi tergantung dari risiko yang terkait.



Gambar 1. Proses Skematik Sistem Manajemen

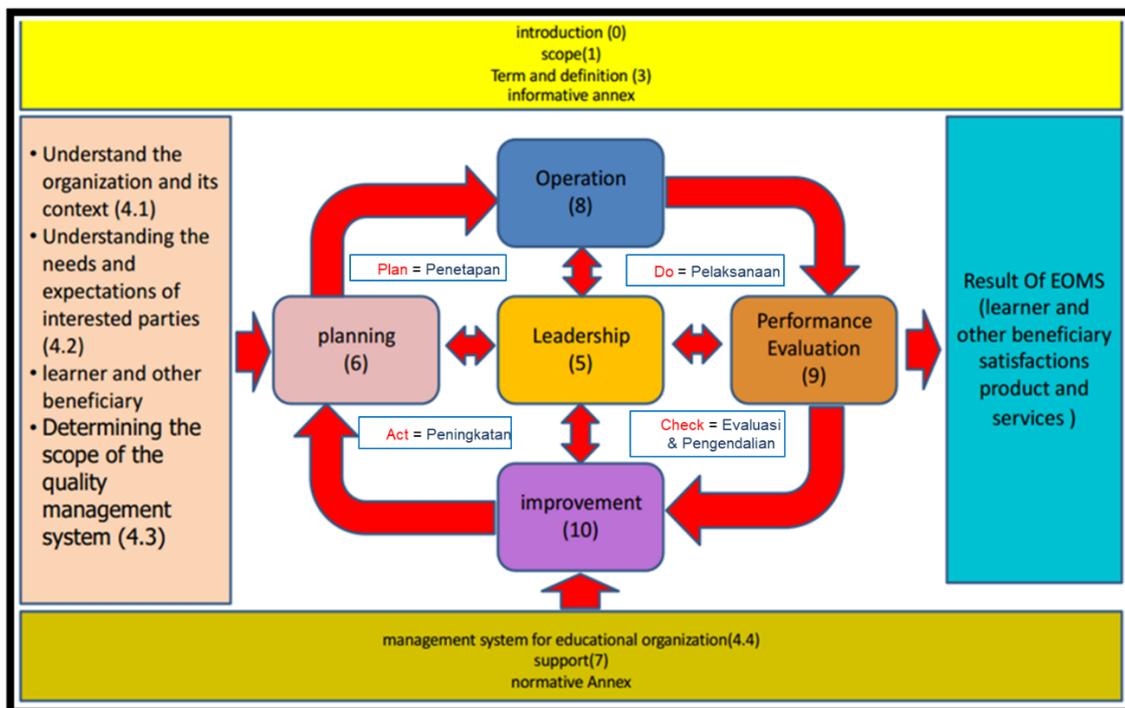
B. Manajemen dan Implementasi Sistem Manajemen (Siklus PDCA – PPEPP)

Sistem manajemen pendidikan tinggi FP-UTU dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan berdasarkan pada model PDCA (Plan-Do-Check-Action) dan siklus mutu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Siklus ini menghasilkan *Continuous Quality Improvement (CQI)*.



Gambar 2. Siklus Sistem manajemen

Sistem manajemen FP-UTU dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, evaluasi (Pelaksanaan) Peningkatan (Pelaksanaan)). Siklus PDCA- PPEPP dinyatakan mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 EOM ISO 21001:2018 yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3. Struktur Standar dalam siklus PDCA-PPEPP

Dalam model diatas yang dimaksud "Plan = Penetapan" adalah: Institut dan setiap unit dibawahnya akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian terhadap pencapaian tujuan melalui strategi akativitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi dan dikembangkan kearah yang lebih baik secara berkelanjutan. Pada setiap aktivitas untuk mencapai tujuan tersebut ditetapkan standar tertentu sebagai pengukur kinerja atau pencapaian tujuan serta ditetapkan pula manual sebagai petunjuk praktis bagaimana suatu aktivitas dilaksanakan, dievaluasi dan ditingkatkan mutunya.

Pada tahap "Act= Pelaksanaan", setiap unit pelaksana dalam melaksanakan tugas, peran dan fungsinya harus berprinsip:

1. *Quality first*: semua pikiran dan tindakan harus memprioritaskan mutu
2. *Stakeholders-in*: semua pikiran dan tindakan harus ditujukan pada kepuasan pemangku kepentingan
3. *The next process is our stakeholders*: setiap pelaku yang melaksanakan tugas harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai stakeholder-nya yang harus dipuaskan
4. *Speak with data*: setiap pelaku harus melaksanakan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa.
5. *Upstream management*: semua pengambilan keputusan dilakukan secara partisipatif, bukan otoritatif

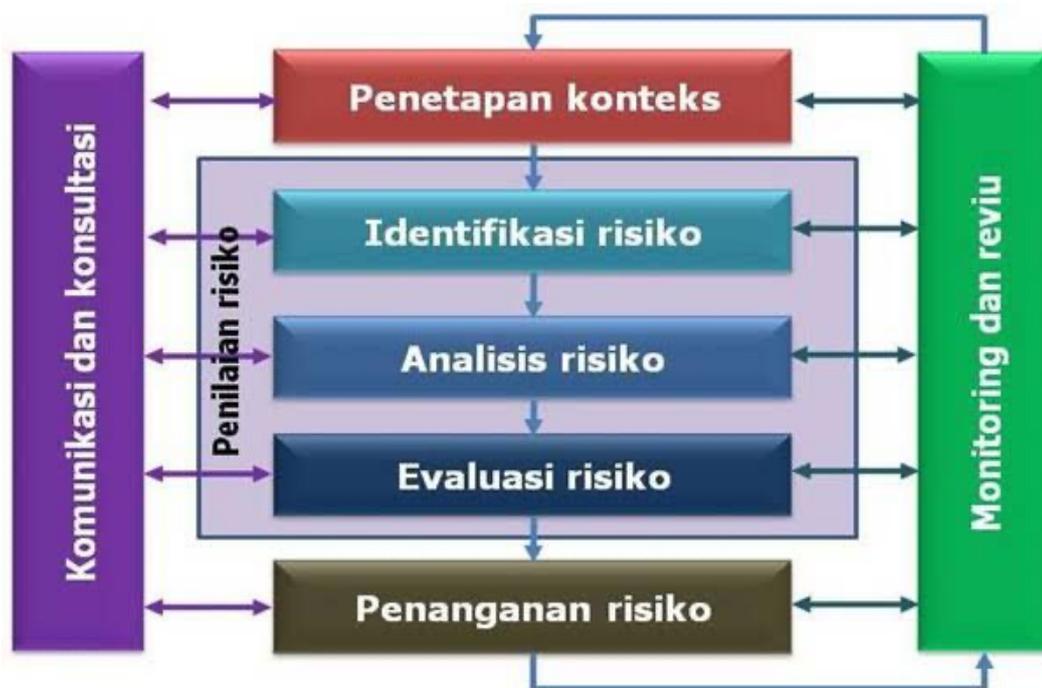
Di dalam tahap "Check=Evaluasi-Pengendalian" setiap pelaku dalam melaksanakan tugasnya, pada titik waktu tertentu harus melakukan evaluasi diri atau diaudit kesesuaian hasil tugasnya dengan Standar Mutu Internal yang telah ditetapkan. Apabila hasilnya sesuai dengan standar, maka pada proses berikutnya "Act=Peningkatan" yang berarti standar yang bersangkutan ditingkatkan. Tetapi apabila hasilnya ditemukan ketidaksesuaian dengan standar, maka harus dilakukan tindakan koreksi agar standar yang ditentukan dapat dicapai. Tindakan yang dilakukan tersebut yang dalam tahap PPEPP disebut dengan "Pengendalian".

C. Pemikiran Berbasis Risiko (*Risk Awareness*)

Dalam implementasinya FP-UTU telah menerapkan pemikiran berbasis risiko (*Risk Based Thinking*) dalam setiap aktifitas yang dijalankan. Pemikiran berbasis risiko membantu institut untuk menentukan faktor yang dapat menyebabkan proses dan sistem manajemen pendidikannya menyimpang dari hasil yang direncanakan, menempatkan pengendalian, pencegahan untuk mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan peluang yang timbul. Pemikiran berbasis risiko penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. FP-UTU perlu merencanakan dan menerapkan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi risiko dan peluang menetapkan dasar untuk meningkatkan keefektifan SMM, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah dampak negatif. Berbasis risiko penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. FP-UTU perlu merencanakan dan menerapkan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi risiko dan peluang menetapkan dasar untuk meningkatkan keefektifan SMM, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah dampak negatif.

Risk Awareness atau kesadaran terhadap risiko menjadi sangat penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. Konsep pemikiran ini berbasis kepada risiko agar dapat diambil tindakan preventif dengan menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi. Untuk itu, FP-UTU merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan memanfaatkan peluang. Pemikiran ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem manajemen pendidikan, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif. Peluang yang muncul adalah hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai tujuan hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari risiko terkait. Risiko adalah efek ketidakpastian yang dapat berimplikasi positif dan negatif. Penyimpangan positif dari risiko dapat menghasilkan peluang, namun sebaliknya dapat pula menghasilkan ancaman.

Proses manajemen risiko di FP-UTU secara prinsip dapat diilustrasikan dalam gambar dibawah ini:

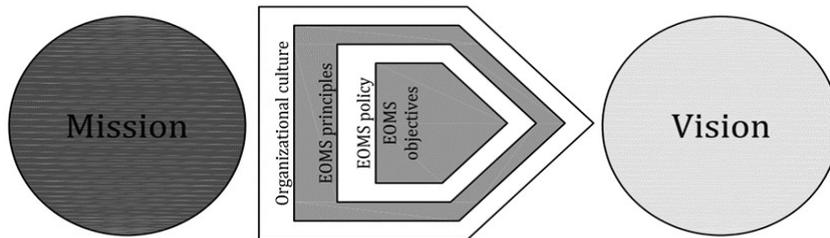


Gambar 4. Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko di FP-UTU secara detail dituangkan dalam **dokumen Manual Manajemen Risiko FP-UTU**.

1.7. Misi, visi dan strategi FP-UTU

Berikut gambar strategi SPMPT berbasis SMM ISO 21001:2018 dikaitkan dengan misi dan visi.



Gambar 3. Strategi EOMS terkait dengan misi dan visi

Pernyataan kebijakan SMPT dibingkai oleh budaya FP-UTU (seperangkat keyakinan dan nilai yang mengkonidisikan perilakunya) dan oleh prinsip-prinsip Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi. Pada gilirannya, pernyataan kebijakan SMPT memberikan kerangka kerja untuk penetapan tujuan SMPT, yang direvisi secara berkala untuk memastikan misi FP-UTU tercapai secara efektif dan efisien sambil berjalan jalur berkelanjutan menuju pencapaian visi FP-UTU. Artikulasi ini elemen biasanya disebut strategi.

1) Visi

Menjadi fakultas pertanian yang sumber inspirasi dan referensi ilmu pengetahuan, teknologi dan bisnis dalam mengembangkan agroindustry di tingkat Provinsi Aceh 2025 dan Nasional 2040

2) Misi:

- a. Melaksanakan pendidikan dan pengajaran dibidang teknologi dan bisnis pertanian yang unggul
- b. Menyelenggarakan riset yang inovatif dan kreatif dibidang bisnis yang ramah lingkungan dan berbasis sumberdaya lokal
- c. Melaksanakan pengabdian masyarakat berdasarkan hasil-hasil riset.
- d. Meningkatkan kemitraan dengan pemangku kepentingan dibidang pertanian.

3) Tujuan:

Berdasarkan visi dan misi tersebut maka tujuan strategis (*strategicgoals*) Fakultas Pertanian-UTU dirumuskan sebagai berikut:

- a. Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademik yang profesional dan mampu menerapkan teknologi dan bisnis dibidang pertanian
- b. Menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang adaptif bagi masyarakat, dan ramah lingkungan
- c. Memberikan peran nyata dalam membantu pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan dibidang pertanian
- d. Menghasilkan manfaat yang nyata bagi pemangku kepentingan dibidang pertanian.

4) Strategi:

Strategi FP-UTU dilaksanakan dan diukur dengan:

No	Strategis	IKU	Program	Kegiatan	Dana	Pelaksanaan	Capaian		
							TS-1	TS-2	TS-3
1	PENDIDIKAN						%	%	%
	1. Relevansi	Lulusan tepat waktu	MBKM Penelitian Kolaborasi	Magang Petukaran Mahasiswa Kewirausahaan Kampus Mengajar	100 Jt	Fakultas dan Prodi	30	40	50
		Kompetensi Lulusan (CPL)	Surat Keterangan Pendamping Izajah	Seminar Internasional/ Nasional/ Lokal Sertifikat Kompetensi	85 Jt	Fakultas dan Prodi	75	85	100
		Rentang Lulusan	4 Tahun	Percepatan Penelitian Penelitian Kolaborasi Dosen	100 Jt	Fakultas dan Prodi	80	90	100
		IPK rata-rata	3.65	Penelitian	100 Jt	Fakultas dan Prodi	80	90	100
	2. Perluasan Akses	Blended Learning	Pembelajaran tatap muka dan jarak jauh	Pengembangan konten pembelajaran	50 Jt	Fakultas dan Prodi	70	85	100

			Kelas Virtual Streaming Video						
	3. Penguasaan Teknologi	Digitalisasi System Akademik	Dokumen Digital Berbasis Website	Pengembangan Aplikasi Mobile Integrasi Sistem	75 Jt	Fakultas dan Prodi	40	65	80
2	PENELITIAN	Publikasi Internasional/Naional (Terindek Scimago/Scopus dan DOAJ)	Insentif Publikasi Program Hibah Internal	Program Kolaborasi Internasional Koferensi dan Seminar	150 Jt	Fakultas dan Prodi	40	50	60
3	PENGABDIAN	Pengabdian Kepada Masyarakat Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	Pelatihan Kewirausahaan Bantuan Teknologi untuk UKM Pengembangan Energi Terbarukan	Kerjasama dengan Industri/Mitra Kegiatan melibatkan Masyarakat Desa Binaan	150 Jt	Fakultas dan Prodi	40	55	70
4	KERJASAMA	Jumlah Mou dan MoA	Realisasi Kerjasama	Penandatanganan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerjasama	50 Jt	Universitas Fakultas dan Prodi	70	80	90

		Jumlah Mitra Internasional		Seminar dan Konferensi Internasional	100 Jt	Universitas Fakultas dan Prodi	40	55	65
		Jumlah Mitra Naional		Kolaborasi Penelitian dan Pengembangan	80 Jt	Universitas Fakultas dan Prodi	70	80	90
5	PENJAMINAN MUTU	Audit Internal	Sistem Manajemen Mutu Terintegrasi	Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan	45 Jt	Universitas Fakultas dan Prodi	50	65	80
		Kepuasan Stakeholder	Peningkatan kapasitas mahasiswa	Mahasiswa mengikuti program sertifikasi	100 Jt	Fakultas dan Prodi	50	65	80
		Program Studi Berstandar Internasional	Sertifikasi Intenasional	Kurikulum OBE	100 Jt	Fakultas dan Prodi	50	65	80

1.8. Persyaratan dan pedoman tambahan

Lampiran A : Proses Bisnis

Lampiran B. : Matrik Korelasi Penerapan EOMS ISO 21001:2018

II. ACUAN NORMATIF

2.1. Dasar Perundangan

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (telah dirubah beberapa kali dengan PP Nomor 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 Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2019 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi.
12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.
13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
14. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2018 tentang FP-UTU dan Tatakerja FP-UTU.
15. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2019 tentang Statuta FP-UTU.
16. Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Nomor 102 tahun 2018 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam.
17. ISO 9001:2015 *Quality Managements system – Requirement.*
18. ISO 21001:2018 *Educational Organization of Managements System-Requirement.*
19. ISO 9000:2005 *Quality Sistem manajemen - Fundamentals and Vocabulary.*
20. SNI ISO 9000:2008 Sistem manajemen pendidikan – Dasar-dasar dan Kosakata ISO 9000:2005.

III. ISTILAH DAN DEFENISI

1. **Pendidikan** adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki spriritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.
2. **Pendidikan Tinggi** adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.
3. **Ilmu Pengetahuan** adalah rangkaian pengetahuan yang digali, disusun, dan dikembangkan secara sistematis dengan menggunakan pendekatan tertentu, yang diandasi oleh metodologi ilmiah untuk menerangkan gejala alam dan/atau kemasyarakatan tertentu.
4. **Tridharma Perguruan Tinggi** yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
5. **Fakultas Pertanian** yang selanjutnya disebut FP-UTU adalah salah satu Fakultas di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan.
6. **Statuta FP-UTU** adalah peraturan dasar pengelolaan FP-UTU yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di FP-UTU
7. **Rektor** adalah pimpinan FP-UTU yang berperan sebagai pembantu Menteri di bidang yang menjadi tugas dan kewajibannya. Fakultas adalah himpunan sumberdaya pendukung yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik dan profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
8. **Fakultas** adalah unsur pelaksana akademik institut dalam disiplin ilmu tertentu.
9. **Program Studi** adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.
10. **Dekan** adalah pimpinan Fakultas di lingkungan FP-UTU yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di masing-masing Fakultas atau Sekolah.
11. **Dosen** adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
12. **Mahasiswa** adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi di FP-UTU.
13. **Sivitas Akademika** adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa FP-UTU.
14. **Tenaga Kependidikan** adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi di FP-UTU
15. **Standar Nasional Pendidikan Tinggi** adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.
16. **Standar SPMI (SPM-PT)** adalah dokumen berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu Perguruan Tinggi

- untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga terwujud budaya mutu di perguruan tinggi tersebut.
17. **Standar Nasional Pendidikan** adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 18. **Standar Nasional Penelitian** adalah kriteria minimal tentang sistem penelitian pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 19. **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.
 20. **Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia** yang selanjutnya disingkat menjadi 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.
 21. **Pendidikan Tinggi** adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, sarjana, magister, doktor, program profesi, program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.
 22. **Perguruan Tinggi** adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
 23. **Pendidikan akademik** adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian dan diselenggarakan oleh Institut.
 24. **Kurikulum** adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.
 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. **FP-UTU** adalah kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggungjawab, wewenang dan interelasi.
 29. **Struktur FP-UTU** adalah pengaturan tanggungjawab, hubungan dan wewenang antar orang.
 30. **Sistem** adalah kumpulan unsur yang saling terkait atau berinteraksi.
 31. **Proses** adalah kumpulan dari kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan masukan untuk menghasilkan suatu hasil yang dimaksudkan.
 32. **Mutu** adalah derajat dari sekumpulan karakteristik yang melekat pada suatu objek yang memenuhi persyaratan.
 33. **Standar** adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang dipergunakan sebagai batas penerimaan minimal.
 34. **Persyaratan** adalah pernyataan dalam dokumen yang menyatakan kriteria yang harus dipenuhi bila pemenuhan terhadap dokumen tersebut dituntut dan tidak boleh ada deviasi.

35. **Derajat/grade** adalah kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan persyaratan mutu yang berbeda bagi produk, proses atau sistem yang memiliki fungsi yang sama.
36. **Efisiensi** adalah kesesuaian antara input dan proses yang dilaksanakan.
37. **Efektivitas** adalah kesesuaian antara tujuan atau sasaran dengan luaran yang dihasilkan.
38. **Produktivitas** adalah kesesuaian antara proses dengan luaran yang dihasilkan.
39. **Akuntabilitas** adalah tingkat pertanggungjawaban yang menyangkut bagaimana sumberdaya perguruan tinggi dimanfaatkan dalam upaya dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
40. **Budaya Mutu** adalah Pola Pikir, Pola Sikap, dan Pola Perilaku berdasarkan Standar Dikti yang dilaksanakan oleh semua pemangku kepentingan (internal stakeholders) di perguruan tinggi.
41. **Produk** adalah hasil dari sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.
42. **Pelanggan** adalah FP-UTU atau orang yang menerima produk.
43. **Kepuasan pelanggan** adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
44. **Pihak berkepentingan** adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan institut.
45. **Pemasuk** adalah FP-UTU atau orang yang menyediakan produk.
46. **Kontrak** adalah perjanjian yang mengikat.
47. **Karakteristik** adalah ciri yang membedakan.
48. **Karakteristik mutu** adalah karakteristik inheren dalam produk, proses atau sistem berkaitan dengan suatu persyaratan.
49. **Kapabilitas** adalah kemampuan FP-UTU, sistem atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi persyaratan produk tersebut.
50. **Kompetensi** adalah kemampuan yang dibuktikan dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan.
51. **Manajemen** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah FP-UTU.
52. **Sistem manajemen** adalah sistem untuk menerapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.
53. **Manajemen mutu** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan FP-UTU dalam hal mutu.
54. **Sistem manajemen pendidikan** adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan institut dalam hal mutu.
55. **Mutu pendidikan tinggi** adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Dikti yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh setiap perguruan tinggi. Sistem penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi yang terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal, Sistem Penjaminan Mutu Eksternal, dan SPMI, dan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
56. **Manual mutu** adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan FP-UTU dalam menghasilkan layanan dan lulusan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.

57. **Kebijakan mutu** adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah FP-UTU yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
58. **Standar Mutu Internal/ Sasaran mutu** adalah sesuatu yang ingin dicapai atau dituju berkaitan dengan mutu.
59. **Pimpinan puncak** adalah orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan FP-UTU pada tingkat tertinggi.
60. **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.
61. **Pengendalian mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.
62. **Perbaikan mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.
63. **Perbaikan berkesinambungan** adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
64. **Prasarana** adalah sistem dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah FP-UTU.
65. **Lingkungan kerja** adalah kondisi tempat pekerjaan dilakukan.
66. **Prosedur** adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
67. **Ketergantungan** adalah istilah kolektif yang dipakai untuk menguraikan kinerja ketersediaan dan faktor pengaruhnya kinerja keandalan, kinerja mampu rawa dan kinerja dukungan perawatan.
68. **Ketelurusan** adalah kemampuan untuk menelusuri riwayat, aplikasi atau lokasi suatu yang sedang dipertimbangkan.
69. **Kesesuaian** adalah dipenuhinya suatu persyaratan.
70. **Ketidaksesuaian** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
71. **Koreksi** adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
72. **Tindakan pencegahan** adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
73. **Tindakan korektif** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
74. **Informasi** adalah data yang ada artinya.
75. **Dokumen** adalah informasi dan media pendukungnya.
76. **Spesifikasi** adalah dokumen yang memenuhi persyaratan.
77. **Rekaman** adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan kegiatan.
78. **Bukti obyektif** adalah data pendukung keberadaan atau kebenaran.
79. **Inspeksi** adalah evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan.

IV. KONTEKS RENSTRA FP-UTU

4.1. Memahami FP-UTU dan Konteksnya

FP-UTU berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan berusaha Menjadi Fakultas Pertanian sebagai sumber inspirasi dan referensi ilmu pengetahuan, teknologi dan bisnis dalam mengembangkan agroindustry yang menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada ISO 21001:2018 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runut melalui kriteria dan metode serta sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik.

FP-UTU mengidentifikasi, menganalisis, memantau dan mereview faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan institut untuk memuaskan pelanggan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stabilitas proses pendidikan dan konsistensi sistem manajemen pendidikan. Untuk memastikan bahwa SMM selaras dengan strategi yang telah ditetapkan, maka disusun analisis SWOT sebagai bahan informasi yang relevan untuk menentukan dampak potensial yang mungkin terjadi.

FP-UTU dipimpin oleh Dekan yang dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas, dan produktifitas dalam pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Dekan dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama, Wakil Dekan Bidang non- Akademik dan Koordinator umum dan keuangan. Hal ini dapat dilihat di struktur FP-UTU FP-UTU.

FP-UTU selalu memantau dan meninjau proses pendidikan untuk memastikan bahwa standar mutu dapat dipenuhi. Agar semua *stakeholder* memahami kondisi FP-UTU, maka FP-UTU secara teratur mempertimbangkan berbagai isu-isu terkini dan menyampaikannya dalam rapat tinjauan manajemen dan dokumen perencanaan. Adapun dokumen yang menggambarkan konteks FP-UTU FP-UTU adalah:

1. Statuta
2. FP-UTU dan Tata Kerja
3. Rencana Induk Pengembangan (RIP)
4. Rencana Strategis (Renstra)
5. RKAKL
6. Analisis ketercapaian renstra
7. Pedoman Akademik
8. Umpan balik stakeholder.

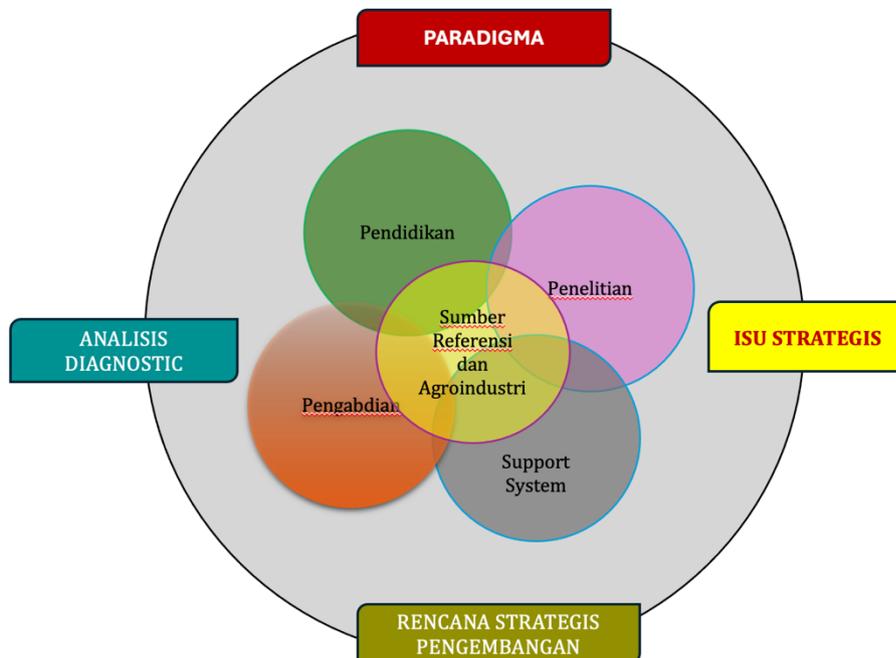
Untuk penerapan sistem Standar Mutu Internal, FP-UTU mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu yang mengutamakan *continuous improvement* yang meliputi semua proses kerja yang ada sesuai dengan kriteria dan metode serta ketersediaan sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat berjalan dengan baik.

4.2. Isu Internal dan Eksternal

Sebuah FP-UTU harus memahami dengan baik lingkungan dimana FP-UTU tersebut tumbuh dan berkembang. Keberadaan lingkungan yang ada di sekitar FP-UTU akan memberikan kontribusi informasi yang sangat dibutuhkan FP-UTU untuk menilai kebutuhan apapun bagi FP-UTU untuk dapat beradaptasi dengan baik dengan lingkungannya. Keberadaan lingkungan dimana FP-UTU tumbuh dan berkembang sangat dipengaruhi oleh isu-isu yang muncul, baik internal maupun eksternal. FP-UTU perlu dengan baik memahami dengan baik isu internal dan eksternal yang berkembang. Isu internal dan eksternal perlu diidentifikasi dengan baik, dianalisa serta dilihat relevansinya dengan kebutuhan FP-UTU untuk berkembang. FP-UTU telah melakukan identifikasi serta menganalisa isu internal dan eksternal yang berdampak terhadap keberlangsungan FP-UTU ke depannya.

FP-UTU menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis penyelenggaraannya. Serta hal-hal lain yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen pendidikannya. Institut memantau dan meninjau informasi mengenai isu-isu ini.

Misi FP-UTU kemudian dijabarkan dalam sasaran dan program kerja yang dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap kondisi internal dan eksternal saat ini. Analisis internal untuk mengenali kekuatan dan kelemahan FP-UTU Analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi FP-UTU mencapai visi dan misinya. Pada akhirnya, analisis ini dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan. Kondisi obyektif FP-UTU telah dianalisis untuk diperoleh gambaran umum tentang kondisi yang ada untuk dijadikan pijakan dalam membuat seluruh rencana program perbaikan menuju kondisi yang dicita-citakan dalam kurun waktu lima tahun berdasarkan road map pengembangan Institut.



Gambar 5: Unsur-unsur Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis merujuk pada integrasi referensi ilmu pengetahuan, teknologi dan bisnis dalam pengembangan agroindustry dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, di mana hubungan antara pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat bersifat integratif. Hasil analisis diagnostic TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses, Strength*) bergantung pada pemilihan paradigma. Pemilihan paradigma akan mempengaruhi isu strategis dan sebaliknya. Adapun dokumen yang menggambarkan isu internal dan eksternal FP-UTU adalah:

- a) Rencana Strategis Institut;
- b) Rencana Strategis Fakultas/ Pascasarjana/ Lembaga dan UPT.
- c) Kebijakan Strategis dan Program Pengembangan Institut.
- d) Evaluasi Kinerja Fakultas/ Pascasarjana.

4.3. Persyaratan pihak-pihak berkepentingan

Dalam menyelenggarakan proses realisasi akademik serta kegiatan lainnya, FP-UTU menyadari bahwa peran pihak-pihak berkepentingan sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan target-target yang dicanangkan oleh lembaga. Memahami dengan baik keinginan pihak-pihak berkepentingan serta mentransformasikannya menjadi sebuah persyaratan mendasar yang harus dilaksanakan telah menjadi kebijakan FP-UTU saat ini. Pihak berkepentingan yang relevan adalah mereka yang memberikan risiko signifikan terhadap keberlanjutan FP-UTU jika kebutuhan dan harapan mereka tidak dipenuhi. Fakultas menetapkan suatu hasil yang perlu disampaikan ke pihak berkepentingan yang relevan untuk mengurangi risiko tersebut. Fakultas menarik, menangkap dan memelihara dukungan pihak berkepentingan yang relevan dimana fakultas menggantungkan suksesnya. Berikut ini jabaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan sesuai dengan ruang lingkup penjaminan mutu internal FP-UTU:

1. Institut, Fakultas – Program Studi

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> - Lama studi relatif cepat - IPK relatif tinggi - Unggul dalam kompetensi - Tersedia sarana prasarana - Akreditasi minimal B.
2.	Orang tua	<ul style="list-style-type: none"> - Biaya kuliah relatif murah - Lama studi relatif cepat - IPK relatif tinggi - unggul dalam kompetensi - Berbudi pekerti luhur, berkarakter - Tersedia sarana prasarana

3.	User/stakeholders	- Etika, Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) Kemampuan berbahasa asing, Penggunaan teknologi informasi, Kemampuan berkomunikasi, Kerjasama tim, Pengembangan diri. - Tuntutan tidak tinggi
4.	Pemerintah	- Mendukung tercapainya daya saing bangsa - Memberikan kontribusi positif bagi percepatan dan pengembangan revolusi industri 4.0
5.	Dosen dan tenaga Kependidikan	Kesejahteraan, Keamanan, kenyamanan, keadilan, peningkatan karir, dan jaminan hari tua
6.	Regulasi	Kepatuhan dan pelaporan

2. Layanan Administrasi

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa, Dosen dan Tendik	- Kejelasan Kesesuaian Persyaratan - Kemudahan akses dan Prosedur - Kecepatan Pelayanan - Ketepatan waktu layanan - Hasil layanan terstandar
		- Kemampuan dan sikap SDM - Penanganan pengaduan
2.	Regulasi	- Kepatuhan dan pelaporan

4.4. Ruang Lingkup Penerapan EOMS

Ruang lingkup Sistem manajemen pendidikan ISO 21001:2018 FP-UTU mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang menjadi bisnis utama fakultas dan program studi. Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen melibatkan fungsi-fungsi yang lain sebagai penunjang utama yaitu:

1. Fakultas dan program studi (Unit Pengelola Program Studi)
2. Program Studi
3. Lembaga Penjaminan Mutu
4. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
5. Unit Penunjang Teknis
 - a) Perpustakaan
 - b) Unit Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data
 - c) Unit Pengembangan Bahasa
6. Satuan Pengawasan Internal
7. Bagian Umum dan Rumah Tangga
8. Bagian Perencanaan dan Keuangan
9. Bagian Akademik dan kemahasiswaan

FP-UTU menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan sistem manajemen pendidikan termasuk di dalamnya proses yang diperlukan dan interaksinya sesuai dengan persyaratan dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dan EOMS ISO 21001:2018. FP-UTU menetapkan standar dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen dan penerapannya di seluruh pemangku proses (Dekan, Wakil Dekan, dan Koordinator) agar FP-UTU dapat mencapai keterpenuhan kriteria minimal dari standar pendidikan tinggi, yaitu:

A. STANDAR PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN

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

B. STANDAR PENELITIAN

1. Standar Hasil Penelitian
2. Standar Isi Penelitian
3. Standar Proses Penelitian
4. Standar Penilaian Penelitian
5. Standar Peneliti
6. Standar Sarana Dan Prasarana Penelitian
7. Standar Pengelolaan Penelitian
8. Standar Pendanaan Dan Pembiayaan Penelitian

C. STANDAR PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PkM)

1. Standar Hasil PkM
2. Standar Isi PkM
3. Standar Proses PkM
4. Standar Penilaian PkM
5. Standar Pelaksana PkM
6. Standar Sarana Dan Prasarana PkM
7. Standar Pengelolaan PkM
8. Standar Pendanaan Dan Pembiayaan PkM

Pengecualian dan Klarifikasi Penerapan EOMS

Sistem manajemen pendidikan tinggi FP-UTU mengacu pada pemenuhan persyaratan dalam klausul 4-10 EOMS ISO 21001:2018 dan ada beberapa persyaratan yang tidak diterapkan karena proses bisnis dengan tanpa mempengaruhi kualitas yang dihasilkan yang mencakup semua aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi baik bidang akademik maupun bidang non akademik.

Persyaratan yang tidak diterapkan karena proses bisnisnya dan tidak mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah:

1) **Klausul 7.1.5.3** Kemampuan telusur alat pengukuran (Kalibrasi)

Seluruh proses monitoring dan evaluasi yang menggunakan alat ukur sarana dan prasarana tidak dilaksanakan disebabkan proses bisnisnya dilaksanakan oleh pihak rekanan.

2) **Klausul 7.2.2** Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Terkait dengan persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus yang dilakukan oleh FP-UTU dapat dijelaskan bahwa institusi tidak menetapkan dan mengimplementasikan persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus. Dengan tidak diterapkannya klausul diatas, FP-UTU menjamin tidak akan mengurangi kemampuan FP-UTU dalam menjalankan proses realisasi produksinya serta kualitas yang dihasilkan maupun efektifitas sistem yang diterapkan. Apabila di kemudian hari FP-UTU menerapkan klausul di atas, maka akan dilakukan peninjauan terhadap sistem manajemen pendidikan tinggi yang diterapkan.

4.5. Sistem Manajemen dan Proses FP-UTU

4.5.1. Persyaratan Umum

Untuk menjamin kualitas realisasi akademik yang dihasilkan, manajemen FP-UTU telah mengambil keputusan strategis dengan menerapkan *Sistem manajemen* di lingkungan kerjanya.

“set of interrelated, interacting and integrated elements of FP-UTU to establish policies and objectives, and processes to achieve Vision-Mision and Goals”.

(Seperangkat proses dan elemen FP-UTU yang saling terkait, berinteraksi dan terintegrasi untuk menetapkan kebijakan dan tujuan, dan proses untuk mencapai Visi-Misi dan Tujuan Institut).

Keputusan strategis yang diambil oleh FP-UTU tidak lain adalah merupakan upaya untuk menjamin kelangsungan dan keberlanjutan Institut ke depannya serta memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang ada baik dosen dan tenaga kependidikan, mahasiswa maupun Pimpinan institut, yang secara detail sebagai berikut:

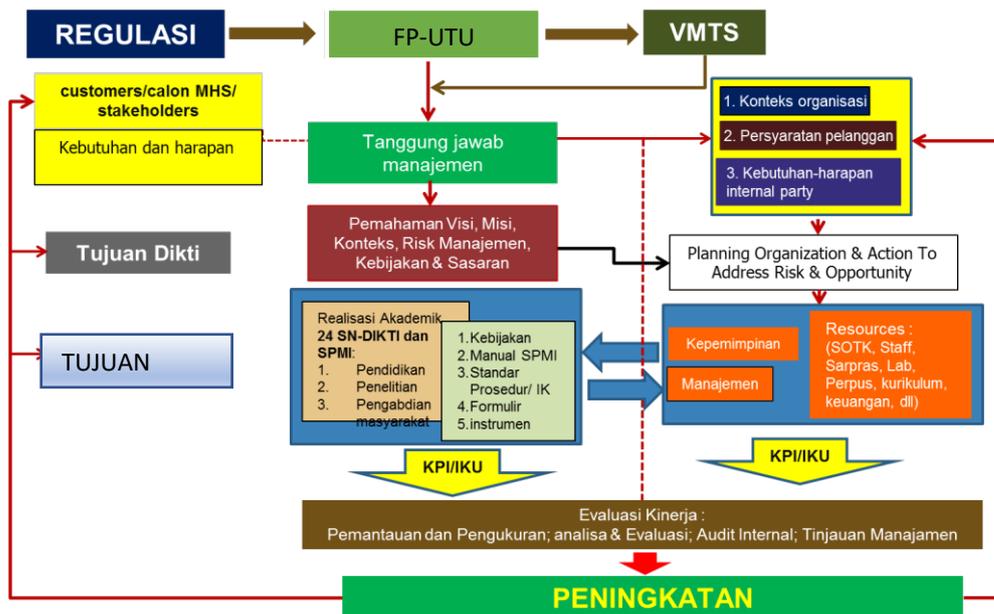
1. Mampu memberikan output, outcomes dan layanan bermutu secara konsisten;
2. Meningkatkan excellent services dan kepuasan pelanggan;
3. Mengenal risiko dan peluang dalam pencapaian sasaran;
4. Dapat membuktikan bahwa sistem manajemen pendidikan memenuhi dan melebihi dengan persyaratan standar nasional dan beberapa standar internasional.

Penerapan SMPT ini sebagai bukti upaya memenuhi persyaratan jaminan mutu, penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi secara transparan, konsisten, efisien, efektif dan upaya perbaikan sistem secara berkelanjutan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi Sistem Manajemen pendidikan ISO 21001:2018 dari Lembaga Sertifikasi.

4.6. Bisnis dan Informasi Terdokumentasi

A. Korelasi Penerapan

Untuk penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi ini, FP-UTU menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem dokumentasi, sebagai wujud interpretasi klausul persyaratan standar ISO 9001:2015, dan menerapkan sesuai komitmen manajemen pada Pedoman Sistem Manajemen pendidikan tinggi. Sistem Dokumentasi yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Sistem dokumentasi FP-UTU

Rincian korelasi penerapan sistem dokumentasi FP-UTU seperti dalam lampiran B.

B. Pengendalian Dokumen dan Rekaman

FP-UTU menetapkan dan memelihara Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk mengendalikan dokumen-dokumen yang menjadi Pedoman kerja dalam penerapan sistem ini termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi.

Pengendalian dokumen meliputi mekanisme Pengesahan dokumen, Peninjauan, Revisi atau pemutakhiran dokumen, Identifikasi dan Status Revisi, Distribusi pada lokasi yang sesuai, serta Penanganan terhadap "Dokumen Kadaluarsa".

Penerapan sistem pengendalian dokumen ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018, sesuai Klausul 7.5 Tentang Informasi Terdokumentasi. Pengendalian dokumen ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen **SOP Pengendalian Dokumen** yang dikendalikan oleh lembaga penjaminan mutu. Adapun dokumen yang dikendalikan sebagai berikut:

No.	Dokumentasi	Klausul ISO 21001:2018
1.	Manual SPMPPT	Semua Klausul (01-10)
2.	Kebijakan Mutu/Strategis	Klausul 5.2; 6.2
3.	Sasaran Mutu	Klausul 5.2; 6.2
4.	Kebijakan SPMI	Semua Klausul (01-10)
5.	Standar SPMI	Semua Klausul (4-10)
6.	SOP Pengendalian Dokumen	Klausul 7.3, 7.4, 7.5
7.	SOP Pengendalian Rekaman	Klausul 7.3, 7.4, 7.5
8.	SOP Komunikasi Internal	Klausul 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.3
9.	Informasi Jabatan	Klausul 5.3, 7.1, 7.2, 8.6
10.	Analisis Kesenjangan Jabatan	Klausul 7.1, 7.2
11.	SOP Pengendalian Output Tidak Sesuai	Klausul 8.7
12.	SOP Pendampingan Akreditasi	Klausul 8.1, 8.2, dan 8.5
13.	SOP Pengukuran dan penanganan Kepuasan Pelanggan	Klausul 9.1, 10
14.	SOP Monitoring dan Evaluasi kinerja unit kerja	Klausul 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.1, 10
15.	SOP Audit Mutu Internal	Klausul 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.2
16.	SOP Tinjauan Manajemen	Klausul 7.3, 7.4, 7.5 dan 9.3, 10
17.	SOP Evaluasi Tridharma Dosen (BKD)	Klausul 7.1.5, 7.2, 9.1
18.	Manual Manajemen Resiko: SOP Identifikasi, penanganan risiko dan peluang	Klausul 6.1, 9.1, 10.0

Selain daftar dokumen tersebut diatas, pemenuhan dokumentasi persyaratan EOMS 21001:2018 dikendalikan oleh masing-masing unit kerja dilingkungan FP-UTU sesuai dengan ruang lingkup proses bisnisnya.

C. Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan diagram yang menerangkan keterkaitan serta interaksi antar proses-proses yang ada terkait penyelenggaraan proses pendidikan/ akademik beserta pelayanannya. Proses Bisnis digambarkan berupa peta nama dan posisi seluruh proses yang diterapkan serta interaksi antar proses-proses tersebut. Di masing-masing gambar proses ditunjukkan kebijakan manajemen FP-UTU tentang aturan-aturan dan batasan-batasan dalam penerapan proses-proses tersebut serta Prosedur-Prosedur Mutu yang diterapkan untuk menjamin efektifitas penerapan proses-proses tersebut.

FP-UTU menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen pendidikan, termasuk proses bisnis yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan standard internasional ini. FP-UTU menetapkan proses bisnis yang diperlukan untuk sistem manajemen pendidikan dan penerapannya di seluruh institut, dengan aktifitas-aktifitas sebagai berikut:

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 risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1
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 pendidikan.

FP-UTU menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen pendidikan sesuai persyaratan dalam ISO 21001:2018, serta secara bertahap meningkatkan efektivitasnya. Pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan di FP-UTU 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.
6. Proses-proses yang dikelola tersebut memenuhi persyaratan dalam ISO 21001:2018, termasuk proses yang diserahkan kepada pihak lain (subkon).

V. KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

A. Kepemimpinan

Pimpinan dan Manajemen

Top manajemen (Dekan, Para Wakil Dekan, dan Koordinator) menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya dengan sistem manajemen pendidikan dengan hal berikut:

1. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen pendidikan;
2. Memastikan bahwa kebijakan SPMI dan Standar Mutu Internal ditetapkan untuk sistem manajemen pendidikan sesuai dengan konteks dan arah strategis institut
3. Memastikan integrasi dari persyaratan sistem manajemen pendidikan ke dalam proses kerja institut
4. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko
5. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen pendidikan
6. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen pendidikan dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen pendidikan
7. Memastikan sistem manajemen pendidikan mencapai hasil yang diinginkan
8. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen pendidikan
9. Mendorong peningkatan
10. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area tanggungjawabnya.

Lembaga Penjaminan Mutu:

1. Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen pendidikan sesuai dengan kebijakan SPMI/ Mutu.
2. Melakukan kajian sistem manajemen pendidikan secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Institut.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja lainnya bertugas:

1. Mengkomunikasikan kebijakan SPMI/ Mutu serta sistem manajemen pendidikan yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.
2. Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan SPMI/ Mutu di tingkat satuan kerja manajemen.
3. Menetapkan Standar Mutu Internal yang merujuk pada Renstra Institut.
4. Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam
 - i. Renstra Institut.
5. Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodik.
6. Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya.

7. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum.

B. Komitmen

Untuk menunjukkan bukti komitmen pimpinan dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi, dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan, Manajemen FP-UTU menetapkan adanya dokumentasi dan penerapan sebagai berikut:

1. Menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait.
2. Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait.
3. Manual SMPT
4. Kebijakan Mutu/ Strategis Institut
5. Sasaran Mutu/ Strategis unit kerja
6. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal
7. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan pada penerapan sistem ini
8. Struktur FP-UTU institute dan unit kerja
9. Uraian jabatan
10. Penghargaan dan sanksi
11. Dokumentasi mekanisme Manajemen Review terhadap hasil penerapan Sistem Manajemen pendidikan tinggi.

C. Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya

Pimpinan FP-UTU menunjukkan bukti komitmen dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi, dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan yang berfokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya. Penerapan Penerapan persyaratan Fokus Kepada Mahasiswa Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018, Manajemen puncak harus bertanggung jawab langsung untuk memastikan bahwa:

1. Kebutuhan dan harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya ditentukan, dipahami dan dikendalikan secara konsisten, sebagaimana dibuktikan dengan memantau kepuasan dan kemajuan pendidikan mereka;
2. Mengidentifikasi dan menentukan Risiko dan peluang yang dapat memengaruhi kesesuaian layanan serta kemampuan untuk meningkatkan pembelajar dan kepuasan penerima manfaat lainnya;
3. Menjalankan operasional pelayanan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku;
4. Identifikasi Ruang dan layanan;
5. Mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang dicapai dan dipelihara.

Persyaratan Fokus kepada Mahasiswa secara lengkap dilakukan sesuai penerapan SOP Pelayanan dan komunikasi civitas akademika. FP-UTU menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan. Fokus pelanggan ini mencakup dari mulai identifikasi ruang dan layanan, penanganan calon pengguna layanan, negosiasi kesepakatan persyaratan

kerjasama, kontrak kerjasama, hingga mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan menerima klaim dari pelanggan.

Untuk melakukan fokus pelanggan, manajemen mendapatkan umpan balik yang sifatnya keluhan atau komplain maupun saran dari pelanggan serta temu pelanggan dengan tatap muka dilakukan melalui layanan complain bagian umum, Media Sosial, Tatap muka, website unit kerja dll.

FP-UTU belum menetapkan dan menerapkan mekanisme focus dan komunikasi pelanggan dengan berkebutuhan khusus, yaitu mahasiswa yang mungkin memiliki kebutuhan pendidikan yang tidak dapat dipenuhi melalui pembelajaran regular dan praktik penilaian pembelajaran (misalnya, kekhasan seperti perilaku, komunikasi, kebutuhan intelektual, fisik, bakat, atau mahasiswa lain untuk pembelajaran khusus). Bisnis proses FP-UTU belum menyiratkan perlunya memastikan adanya saluran komunikasi agar pihak yang berkepentingan dapat menerima informasi yang mereka butuhkan untuk kegiatan mereka. Hal ini dikarenakan:

1. Belum tersedia sumber daya dan pelatihan untuk mendukung aksesibilitas di lingkungan pembelajaran berkebutuhan khusus.
2. Akomodasi yang wajar tidak tersedia untuk mahasiswa dengan kebutuhan khusus untuk mendapatkan kesetaraan akses ke fasilitas dan lingkungan pendidikan FP-UTU.

5.2. Kebijakan Mutu/ Strategis

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan FP-UTU dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan kebijakan dan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti manual dan prosedur tertentu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal.

Dalam Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan FP-UTU dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan mewujudkan transparansi dan akuntabilitas FP-UTU kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*) mengajak semua pihak di lingkungan Institut untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

Dekan harus menetapkan, meninjau dan memelihara kebijakan FP-UTU yang:

1. mendukung misi dan visi institut
2. sesuai dengan tujuan dan konteks institut
3. memberikan kerangka kerja untuk menetapkan tujuan institut
4. berkomitmen memenuhi persyaratan yang berlaku
5. berkomitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari EOMS
6. mempertimbangkan perkembangan pendidikan, penelitian dan penunjang teknis yang relevan
7. berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawab sosial institut
8. menggambarkan dan mencakup komitmen untuk mengelola kekayaan intelektual

9. mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan.

Penetapan kebijakan mutu di FP-UTU mencakup kebijakan mutu Bagian, UPT, Lembaga dan Fakultas-Pogram Studi serta Institut dituangkan dalam formulir tersendiri.

A. Aturan FP-UTU, Tanggung jawab dan Wewenang

Pimpinan FP-UTU memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam institut. Penetapan tanggungjawab dan wewenang oleh Pimpinan FP-UTU adalah untuk:

1. Memastikan bahwa sistem manajemen institut sesuai dengan persyaratan dari standar yang ditetapkan.
2. Memastikan bahwa kebijakan institut dipahami dan diterapkan.
3. Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkan.
4. Melaporkan performa dari sistem manajemen institut dan peluang peningkatannya.
5. Memastikan dorongan terhadap fokus kepuasan pihak terkait di seluruh unit kerja institut.
6. Memastikan integritas sistem manajemen institut tetap terjaga ketika perubahan terjadi dalam manajemen.
7. Mengelola komunikasi FP-UTU (lihat 7.4)
8. Memastikan bahwa semua proses pembelajaran terintegrasi, terlepas dari metode penyampaianya.
9. Mengendalikan informasi yang terdokumentasi (lihat 7.5)
10. Mengelola persyaratan peserta didik dengan kebutuhan khusus.

Dalam penerapan sistem manajemen institut tersebut, seluruh FP-UTU di FP-UTU diharuskan terlibat penuh dan berkontribusi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing. Tanggung jawab dan wewenang ini dituangkan dalam dokumen informasi jabatan institut.

Keterlibatan seluruh FP-UTU di FP-UTU dibuktikan dengan pemberian tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk dan sistem mutu
2. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk dan sistem mutu
3. Memberikan alternatif pemecahan melalui jalur media yang sesuai
4. Melakukan verifikasi pelaksanaan dan pemantauan dalam upaya pemecahan ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

Dekan FP-UTU menetapkan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan Satuan Jaminan Mutu Fakultas (SJMF) sebagai unit yang menjalankan fungsi Wakil Manajemen pendidikan tinggi di tingkat Institut dan Fakultas dengan tanggung jawab:

1. Menjamin bahwa sistem manajemen pendidikan, ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar Sistem Penjaminan Mutu Dikti dan ISO 21001:2018.
2. Melaporkan kepada Dekan FP-UTU mengenai kinerja sistem manajemen pendidikan, termasuk memberikan masukan untuk perbaikan.
3. Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan di FP-UTU melalui media yang sesuai
4. Menjadi penghubung antara manajemen FP-UTU dengan pihak luar yang berkaitan dengan sistem manajemen pendidikan.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja lain berkoordinasi dengan LPM dan SJMF untuk menetapkan instrumen pengukuran/ pemantauan proses/produk. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT, SJMF dan satuan kerja lain melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara terstruktur dan periodik.

LPM memastikan kegiatan audit mutu internal dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen pendidikan berdasarkan standar SPM Dikti dan ISO 21001:2018 dengan tahapan penyusunan program, penetapan auditor, laporan hasil audit dan pengendalian ketidaksesuaian.

VI. PERENCANAAN

FP-UTU merumuskan visi, misi, sasaran dan tujuan yang kemudian dikembangkan menjadi sasaran-sasaran dan tahapan kerja. Sasaran-sasaran dan tahapan ini dituangkan dalam beberapa dokumen yaitu:

1. Rencana Induk Pengembangan (RIP)
2. Rencana Strategis (RENSTRA)
3. RKAKL/ Rencana Operasional (RENOP)

6.1. Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

Dalam merencanakan sistem mutu, FP-UTU memepertimbangkan pemenuhan standar-persyaratan serta menentukan risiko dan peluang yang ditunjukkan untuk:

1. Memberikan jaminan bahwa EOMS dapat mencapai hasil yang diharapkan
2. Meningkatkan efek yang diinginkan
3. Mencegah, mengurangi efek yang tidak diinginkan
4. Mencapai peningkatan berkelanjutan.

FP-UTU mengimplementasikan sistem mutu pendidikan tinggi yang mengadaptasi penerapan sistem manajemen pendidikan terintegrasi, yaitu penerapan sistem penjaminan mutu yang mengacu pada permenristekdikti nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan persyaratan sistem manajemen ISO 21001:2018 yang memperhatikan risiko dan peluang yang ada. Maka dari itu, FP-UTU juga menetapkan manual manajemen risiko sebagai pedoman pengambilan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang, yang meliputi:

1. Identifikasi dan analisa risiko/peluang yang mempengaruhi output Sistem Manajemen Mutu
2. Tindakan termasuk menghindari risiko, menerima risiko dan menjadikannya peluang, menghilangkan sumber risiko, merubah kemungkinan atau akibat, membagi risiko, menahan/menopang risiko melalui keputusan yang diinformasikan.

Manajemen risiko FP-UTU dilakukan dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran institut. Oleh karena itu, manajemen risiko harus ditempatkan dalam konteks strategis maupun operasional. Identifikasi risiko strategic melibatkan hubungan antara institut dengan lingkungan eksternal. Beberapa isu penting yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi strategic content, di antaranya adalah: Peluang dan ancaman yang berhubungan dengan lingkungan lokal, regional, global, sosial, politik, kultural, kebijakan dan kompetisi kekuatan dan kelemahan institut dalam rangka mencapai tujuan institut.

Berkaitan dengan *operational context*, identifikasi risiko melibatkan pemahaman terhadap kemampuan FP-UTU, tujuan, sasaran, kekuatan dan kelemahan dengan mempertimbangkan aspek:

1. Struktur FP-UTU dan budaya FP-UTU
2. Geografi dan demografi
3. Keberadaan hambatan operasional

4. Isu terkait dengan manajemen perubahan atau audit reviews
5. Kewajiban regulasi dan hambatan regulasi
6. Sistem manajemen yang dijalankan institut

Pemenuhan persyaratan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang untuk sistem manajemen pendidikan tinggi sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 21001:2018 Klausul 6.1 Secara lengkap mekanisme analisis data ini dilaksanakan sesuai Manual Manajemen Risiko Fakultas.

6.2. Sasaran mutu/ Strategis dan Perencanaan Pencapaian

Sasaran mutu FP-UTU yang dinyatakan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU), ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu/ strategis tersebut di atas dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 21001:2018.

Standar SPMI FP-UTU dinyatakan sebagai Standar penjaminan Mutu Internal untuk memenuhi dan melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dan dituangkan dalam dokumen Standar SPMI yang termasuk dalam ruang lingkup SN-Dikti. Sasaran dan Standar SPMI di FP-UTU harus meliputi beberapa hal berikut:

1. Konsisten dengan Kebijakan SPMI/Mutu
2. Terukur
3. Memperhitungkan dengan persyaratan yang berlaku
4. Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa dan peningkatan kepuasan pelanggan
5. Dapat dipantau
6. Dikomunikasikan
7. Diperbaharui dengan semestinya.

Karena itu, Sasaran dan Standar SPMI FP-UTU ditetapkan pada setiap level dan fungsi di dalam FP-UTU untuk mendukung kebijakan SPMI/ Mutu FP-UTU. Pencapaiannya pun dilakukan pemantauan dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran dan Standar SPMI yang tidak tercapai akan dilakukan identifikasi dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi. Dalam menetapkan dan cara mencapai sasaran mutu/strategis, FP-UTU harus menentukan, dan menguraikan dalam rencana strategisnya, yang mencakup:

1. Apa yang akan dilakukan;
2. Sumber daya apa yang akan dibutuhkan;
3. Siapa yang akan bertanggung jawab;
4. Kapan akan selesai;
5. Bagaimana hasil akan dievaluasi.

Penetapan tata waktu dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pencapaian sasaran mutu akan diuraikan dalam program pencapaian yang spesifik bagi setiap sasaran mutu unit kerja yang telah ditetapkan. Penerapan sasaran mutu ini untuk memenuhi persyaratan EOMS ISO 21001:2018, sesuai Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu. Komitmen manajemen untuk menetapkan sasaran mutu, dibuat sesuai Form Sasaran Mutu.

6.3. Rencana Perubahan IKU

Dalam kondisi tertentu, FP-UTU dapat menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen pendidikan, perubahan dilakukan secara terencana. Manajemen FP-UTU mempertimbangkan:

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

Persyaratan perencanaan perubahan sistem manajemen pendidikan tinggi sebagai implementasi dari persyaratan standar EOMS ISO 21001:2018 Klausul 6.3 Perencanaan terhadap perubahan, merujuk pada Rencana Strategis FP-UTU.

VII. SUMBERDAYA (DUKUNGAN)

7.1. Sumber Daya

FP-UTU menentukan dan menyediakan sumberdaya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Penyediaan sumber daya tersebut mempertimbangkan:

1. kemampuan dan kendala terhadap sumber daya internal yang ada;
2. keterlibatan dan kepuasan mahasiswa melalui kegiatan yang meningkatkan pembelajaran dan capaian pembelajaran;
3. keterlibatan dan kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan melalui kegiatan untuk meningkatkan kompetensi SDM melalui studi lanjut dan pelatihan;
4. kepuasan penerima manfaat lainnya, melalui kegiatan yang berkontribusi pada manfaat sosial dari pembelajaran.
5. Hal yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal.

Sumber daya yang disediakan mencakup sumber daya manusia (SDM) infrastruktur, serta lingkungan kerja (suasana akademik) yang digunakan untuk mengelola pelaksanaan tridharma. Sumber daya yang disediakan dapat berupa milik FP-UTU maupun milik pihak lain yang digunakan sesuai kepentingan kerja institut.

A. Sumber Daya Manusia

FP-UTU menetapkan persyaratan penyediaan sumber daya manusia yang berperan dalam penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi institut. Persyaratan tersebut mencakup persyaratan akademik, kompetensi, dan lainnya berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu pendidikan tinggi FP-UTU.

Penyediaan sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan tersebut, secara khusus ditujukan kepada semua dosen dan tenaga kependidikan yang memangku tugas dan fungsi yang memperpengaruhi langsung terhadap mutu lulusan atau layanan pendidikan. Penyediaan informasi jabatan (uraian tugas dan tanggung jawab) merupakan informasi lingkup tanggungjawab dan wewenang suatu jabatan yang telah ditetapkan oleh Dekan FP-UTU.

Untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, dan upaya meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, serta kepedulian terhadap sistem manajemen mutu, manajemen menetapkan program pelatihan yang dilaksanakan secara internal training atau eksternal training, serta program pendidikan dalam mengembangkan kompetensi karyawan. Program pelatihan dilaksanakan mencakup kegiatan identifikasi kebutuhan pelatihan, penetapan rencana pelatihan mekanisme pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil pelatihan pegawai.

Informasi dokumentasi terkait hal tersebut diatas (pengadaan-seleksi-pengembangan-Evaluasi SDM) mengacu pada Pedoman Kepegawaian atau SOP Bagian Kepegawaian FP-UTU.

B. Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu ini, FP-UTU menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian standar nasional pendidikan tinggi. Penyediaan sarana mencakup penyediaan:

- 1) Fisik, seperti prasarana, gedung, ruang kuliah, laborototrium, perpustakaan perkantoran administrasi, Sport centre; auditorium, sarana ruang rapat, ruang pelatihan internal dan sarana kelengkapan administrasi perkantoran (komputer, printer, faximili, dan lain-lain).
- 2) Non fisik, seperti penggunaan perangkat lunak sistem kerja (software sistem kerja) dan teknologi informasi.
- 3) Sarana pendukung: Masjid, mahad, aula, kantin, alat transportasi atau media komunikasi, dan lain-lain.

Persyaratan sarana dan prasarana sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 21001:2018 Klausul 7.1.3 Supporting, merujuk pada standar sarana dan prasarana tridharma dan SOP-SIMAK BMN yang dikeloka oleh Bagian Umum dan SOP-Inventaris Kekayaan Negara FP-UTU pada bagian Keuangan.

C. Lingkungan pengoperasian proses pendidikan

FP-UTU menetapkan mekanisme untuk pengelolaan lingkungan proses operasional yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan layanan pendidikan serta menjamin terciptanya kondisi aktivitas yang peduli terhadap penciptaan suasana dan atmosfir akademi dan lingkungan yang mengutamakan pelayanan mutu.

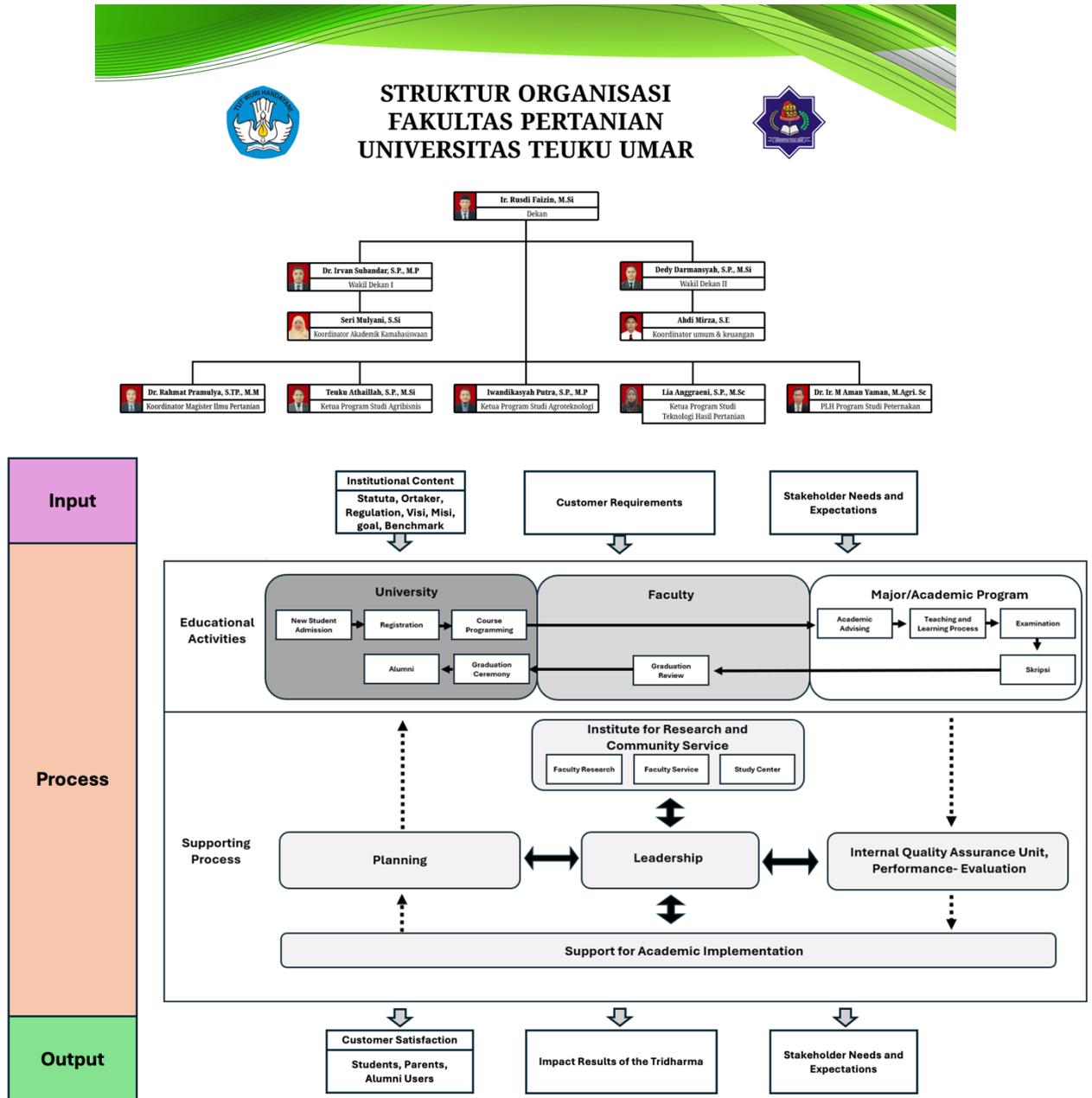
Penetapan mekanisme pengelolaan lingkungan proses operasional akademik dan non akademik yang mencakup kondisi kerja yang nyaman, penyediaan sarana ruangan kerja (penerangan yang cukup, pendingin ruangan, dan lain-lain) dan penyediaan sarana keselamatan lingkungan, seperti dijabarkan standar sarana dan prasarana tridharma dan analisis jabatan FP-UTU.

D. Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

Cakupan persyaratan pemantauan dan pengukuran sumber daya FP-UTU mencakup:

- 1) Pemantauan dan pengukuran proses akademik:
 - a. Penerimaan mahasiswa baru
 - b. Penyusunan rencana pembelajaran
 - c. Kalibrasi instrument evaluasi pembelajaran
 - d. Umpan balik stakeholder
- 2) Pemantauan dan pengukuran dosen dan tenaga kependidikan
 - a. Pengandaan, seleksi, kenaikan pangkat-jabatan dan sistem penghargaan
 - b. Rencana dan laporan kinerja dosen dan tendik
 - c. Umpan balik

- 3) Pemantauan dan pengukuran sarana dan prasarana
 Pada proses ini dikecualikan, karena proses bisnis untuk aktifitas tersebut dijalankan oleh pihak eksternal.



Gambar 7. Proses Bisnis FP-UTU

E. Pengetahuan FP-UTU

1. Umum

Pengetahuan FP-UTU adalah pengetahuan khusus untuk FP-UTU dan umumnya diperoleh dari pengalaman yang dijadikan informasi untuk digunakan dan dikomunikasikan untuk mencapai tujuan institut.

FP-UTU harus menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian standar pendidikan tinggi. Pengetahuan ini harus dipertahankan dan tersedia sejauh diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan tren, institut harus mempertimbangkan pengetahuannya saat ini dan menentukan bagaimana cara memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan dan pembaruan yang diperlukan. Institut harus mendorong pertukaran pengetahuan antara semua dosen dan tenaga kependidikan.

Implementasi pengetahuan FP-UTU di FP-UTU mencakup beberapa aktifitas berikut:

1. Hasil umpan balik stakeholder
2. Laporan kinerja fakultas, Lembaga dan UPT
3. Laporan evaluasi diri fakultas (akreditasi-sertifikasi)
4. Pelatihan dosen dan tendik baru
5. Desiminasi aplikasi akademik
6. Sosialisasi regulasi
7. Desiminasi kebijakan strategis, dll

2. Sumber Belajar

Proses akademik FP-UTU telah tersedia sumber belajar bagi mahasiswa untuk mendukung capaian pembelajaran, baik secara online ataupun off-line misalnya:

1. Perpustakaan
2. Laboratorium
3. Bahan ajar perkuliahan
4. Seminar
5. Kuliah tamu
6. Praktik kerja lapangan-magang
7. Penelitian tugas akhir, dll

Beberapa aktifitas tersebut diselenggarakan oleh FP-UTU melalui UPT perpustakaan, pusat studi, program studi dan lembaga

7.2. Kompetensi

Dalam pelaksanaan manajemen pengelolaannya, FP-UTU menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap sumber daya manusia yang bekerja di bawah kontrol yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen pendidikan. Selain itu, FP-UTU juga memastikan bahwa setiap orang memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai. Selain itu, jika diperlukan FP-UTU dapat mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil untuk kemudian menyimpan informasi secara terdokumentasi sebagai bukti kompetensi.

Dalam hal ini, Bagian FP-UTU, Kepegawaian dan Penyusun peraturan (OKPP) 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 (*need assesment*) serta kebijakan FP-UTU dengan tujuan menjamin bahwa seluruh pegawai memiliki kompetensi dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus (dikecualikan)

7.3. Kesadaran

FP-UTU harus memastikan bahwa seluruh sumberdaya manusia yang bekerja di bawah lingkungannya memiliki kesadaran terhadap:

- a. Kebijakan Mutu/ strategis
- b. Standar Mutu Internal/ Sasaran Mutu/ strategis yang relevan
- c. Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen pendidikan termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat
- d. Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen pendidikan.

7.4. Komunikasi

FP-UTU telah menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan bisnis proses unit kerja.

Komunikasi internal dan eksternal institut harus memiliki tujuan:

- 1) mencari pendapat atau persetujuan dari pihak yang berkepentingan terkait;
- 2) menyampaikan kepada pihak yang berkepentingan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, konsisten dengan misi, visi, strategi dan kebijakan FP-UTU;
- 3) berkolaborasi dan mengoordinasikan kegiatan dan proses dengan pihak berkepentingan yang relevan dengan tujuan institut.

Informasi yang disampaikan dapat mencakup informasi kebijakan dan program akademik, hasil pembelajaran, kualifikasi, inovasi, ide-ide baru, serta hasil riset, metode pembelajaran-riset, serta layanan pembelajaran dll.

Berikut beberapa contoh implementasi persyaratan komunikasi internal dan eksternal FP-UTU:

Kegiatan	Pemangku Proses	DIC
Website-pamflet-pameran PMB	Pimpinan Fakultas- Dosen- Tendik	Bag. Kerjasama dan publikasi
Rapat Kerja kebijakan Program dan anggaran	Pimpinan Institut	Bagian Perencanaan
Rapat evaluasi dan koordinasi perkuliahan	Pimpinan Fakultas Dosen- Tendik	Fakultas – Program Studi
Evaluasi program anggaran	Pimpinan Institut	Bagian perencana- Keuangan
Workshop Monev kurikulum	Dosen, pengguna lulusan, alumni dan pakar	Fakultas
Orientasi mahasiswa baru (PBAK)	Pimpinan, Dosen, tendik dan Mahasiswa baru	Fakultas
Desain pembelajaran Kontrak perkuliahan	Dosen-Mahasiswa	Fakultas
Evaluasi pembelajaran: Kalibrasi alat evaluasi	Dosen-konsorsiumrumpun	Fakultas
Umpan balik stakeholder Survey kepuasan	Dosen, Tendik, Mahasiswa-pengguna	Fakultas, Bagian
Temu Wali Mahasiswa	Pimpinan Institut	Institut
Forum Alumni	Alumni - Institut	Fakultas - Institut
Diseminasi hasil riset	Dosen	LPPM
Sosialisasi regulasikebijakan pihak terkait (kemenag, Polri, Satgas dll)	Dosen, Tendik, Mahasiswa-	Fakultas - Institut

7.5. Informasi Terdokumentasi Sistem Manajemen.

Penyusunan informasi dokumen sistem manajemen pendidikan FP-UTU disamping dilakukan untuk memenuhi ketentuan dalam standard EOMS ISO 21001:2018 dan integrasi dengan dokumentasi SPMI, juga untuk menjamin efektifitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen pendidikan dalam rangka mempermudah pencapaian target-target kinerja yang telah ditetapkan.

Informasi dokumentasi sistem manajemen pendidikan tinggi FP-UTU yaitu:

1. Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh pelaksana audit mutu eksternal, dalam hal ini BAN-PT lewat proses akreditasinya
2. Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standar internasional
3. Informasi terdokumentasi yang ditetapkan FP-UTU untuk alasan efektifitas sistem manajemen pendidikan.

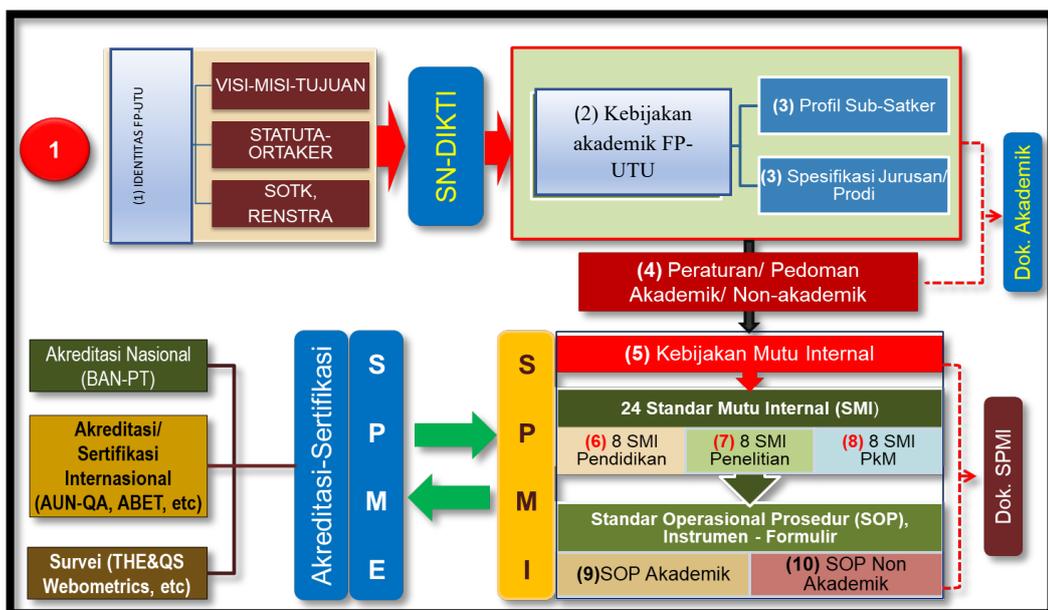
Karena itu, ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, FP-UTU memastikan ketepatan:

1. Identifikasi dan deskripsi (judul, tanggal, pembuat, nomor acuan)
2. Format (bahasa, software version, grafik) dan media (kertas, file)
3. Peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan.

Dokumentasi sistem manajemen pendidikan yang ada di FP-UTU adalah sebagai berikut:

1. Visi, Misi dan Tujuan
2. Rencana Strategis
3. Ruang lingkup sistem manajemen
4. Kebijakan SPMI
5. Standar SPMI
6. Manual SMPT/ Pedoman Mutu
7. Kebijakan Mutu/ Strategis
8. Sasaran Mutu/ Strategis
9. Informasi jabatan
10. Spesifikasi/ Profil subsatker
11. Struktur kurikulum Program Studi Pedoman akademik (kalender akademik, kurikulum inti, penilaian, dan evaluasi)
12. Standar Operasional Prosedur (SOP)
13. Instruksi Kerja
14. Instrumen
15. Formulir
16. Informasi terdokumentasi (dokumen) Pendukung, yang terdiri dari: Alur Proses, Informasi terdokumentasi (dokumen) Eksternal, dan Formulir.

Berikut alur informasi terdokumentasi FP-UTU:



Gambar 8: Alur Informasi Terdokumentasi FP-UTU

Setiap dokumen yang diberlakukan di FP-UTU dikendalikan sesuai ketentuan standard EOMS ISO 21001:2018 oleh Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Ketua LPM bertanggung jawab untuk meninjau kecukupan dokumen yang diperlukan dalam penerapan Sistem manajemen pendidikan EOMS ISO 21001:2018.

Pengelolaan dokumen yang dipakai sebagai acuan untuk melaksanakan pekerjaan dalam rangka mencapai mutu pelayanan yang ditentukan, merupakan tanggung jawab fungsi yang berwenang di masing-masing Lembaga yang bersangkutan, dan pengendaliannya dilakukan oleh lembaga penjaminan mutu. Pengendalian Dokumen dilakukan dalam hal pengesahan, pengidentifikasian, penerbitan, penyimpanan, perubahan/revisi, penarikan dan pemusnahan dokumen.

VIII. PELAKSANAAN (OPERASI)

8.1. Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan

A. Umum

FP-UTU mengembangkan perencanaan operasional akademik ditujukan untuk realisasi operasional Akademik dan pelayanan non-akademik, ditetapkan dengan mempertimbangkan bisnis proses, persyaratan proses dan sistem manajemen mutu.

Perencanaan realisasi operasional ditetapkan untuk menghasilkan kinerja akademik yang mencakup tridharma perguruan tinggi dan pelayanan sesuai dengan karakteristik program yang ditetapkan, dan dilaksanakan dalam kondisi terkendali. Dalam merencanakan realisasi akademik dan layanan, FP-UTU menetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan akademik dan layanan untuk menjalankan program sistem pendidikan pada perguruan tinggi.
2. Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumentasi, dan penyediaan sumber daya yang spesifik untuk mendukung kegiatan program layanan tersebut.
3. Persyaratan kegiatan yang dapat disepakati pihak yang terlibat
4. Adanya mekanisme verifikasi, pembenaran, pemantauan, inspeksi terhadap kinerja yang dihasilkan.
5. Menetapkan mekanisme pencatatan hasil realisasi kinerja tersebut.

Penerapan sistem perencanaan dan realisasi layanan ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Pendidikan ISO 21001:2018, sesuai Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian operasional.

Penerapan rencana dan realisasi operasional secara lengkap dilakukan sesuai dokumen dengan Standar Operasional Prosedur pada masing-masing proses yang menjadi ruang lingkup sistem manajemen pendidikan tinggi FP-UTU.

B. Perencanaan operasional khusus dan pengendalian pembelajaran dan layanan pendidikan

FP-UTU harus merencanakan desain, pengembangan, dan hasil yang diharapkan dari capaian pendidikan dan layanan, yang mencakup:

1. hasil belajar
2. memastikan metode pembelajaran dan lingkungan akademik yang tepat dan dapat diakses
3. mendefinisikan kriteria untuk penilaian pembelajaran;
4. melakukan penilaian pembelajaran;
5. mendefinisikan dan melakukan metode peningkatan;
6. menyediakan layanan dukungan.

Penerapan persyaratan tersebut diatas, diimplementasikan oleh FP-UTU, program studi dan Unit Pengembangan Bahasa dilingkungan FP-UTU, beberapa penetapan dan pelaksanaan informasi dokumen sebagai berikut:

1. Pedoman Akademik
 1. Pedoman Pendidikan/ Akademik Institut-Fakultas
 2. Pedoman Skripsi
2. Standar sistem penjaminan mutu internal
 1. Standar hasil Pembelajaran
 2. Standar Isi Pembelajaran
 3. Standar Proses dan penilaian pembelajaran
 4. Open akses Rencana Pembelajaran Semester
4. Standar operasional prosedur:
 1. SOP Pembelajaran
 2. SOP UTS-UAS
 3. SOP Komprehenship
 4. SOP Ujian Skripsi dll.

C. Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Persyaratan klausus 8.1.3 tidak diterapkan dilingkungan FP-UTU, karena bisnis proses.

8.2. Persyaratan Capaian Pembelajaran dan layanan Akademik

FP-UTU menentukan standar untuk capaian pembelajaran dan layanan Akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya, institut memastikan bahwa standar tersebut telah mencakup:

1. Regulasi, kebijakan dan rencana strategis institut
2. tuntutan dan perkembangan internasional
3. pengguna lulusan
4. hasil penelitian

Pemenuhan standar untuk capaian pembelajaran dan layanan Akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya diimplementasi dalam dokumen Standar sistem penjaminan mutu internal, yang mencakup 1) Standar hasil Pembelajaran, 2) Standar Isi Pembelajaran, 3) Standar Proses, 4) Standar penilaian pembelajaran dan manual aktivitas proses layanan akademik lainnya dalam bentuk SOP.

8.3. Desain dan Pengembangan Pembelajaran dan Layanan Akademik

FP-UTU menetapkan, menerapkan dan memelihara kesesuaian desain dan proses pengembangan akademik dan layanan untuk memastikan keberlanjutan proses pendidikan dan layanan pendidikan berikutnya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1) Bidang Akademik

1. Kalender Akademik
2. Rencana Pembelajaran Semester
3. Review, monitoring dan evaluasi kurikulum dengan melibatkan pakar, konsorsium, pengguna lulusan dan Alumni.
4. Forum komunikasi dengan mahasiswa oleh dosen pengampu, penasehat akademik, Ketua program studi.

2) Layanan Akademik

Desain dan proses dan hasil pengembangan layanan akademik sesuai dengan regulasi, standar minimal pelayanan, dan kebijakan yang selalu disosialisasikan dengan melibatkan pihak-pihak berkepentingan.

Pengendalian kesesuaian desain dan proses pengembangan akademik dan layanan untuk memastikan keberlanjutan diimplementasikan melalui pelaporan kinerja kegiatan, pelaporan kinerja personil, audit internal-eksternal dan umpan balik pihak terkait.

8.4. Kontrol proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal

Sedangkan untuk **Informasi proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal**, FP-UTU memastikan kecukupan persyaratan penyedia barang dan jasa pihak eksternal, melalui aktivitas unit pelaksana pengadaan barang dan jasa yang merujuk pada regulasi yang berlaku.

8.5. Realisasi Pembelajaran dan Layanan Pendidikan

Pada proses persyaratan ini FP-UTU menerapkan pembelajaran dan layanan akademik terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi persyaratan ketercapaian pembelajaran dan layanan telah terpenuhi.

Realisasi pembelajaran dan layanan akademik harus memperhatikan:

1. Kriteria minimal standar SPMI (bidang pendidikan)
2. pemantauan dan pengukuran, termasuk pertimbangan keluhan, umpan balik lainnya dan hasil penilaian lainnya pada tahap yang sesuai, secara berurutan untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau keluaran dan kriteria alumni, pengguna lulusan telah dipenuhi;
3. Validasi keberlanjutan proses pembelajaran oleh konsorsium, dosen serumpun dan asosiasi keilmuan untuk pencapaian pembelajaran yang sesuai dengan standar pendidikan.
4. Program Pembekalan pra-yudisium/wisuda.

A. Penilaian dan Pengakuan pembelajaran

Penilaian merupakan aktivitas penilaian yang dilakukan oleh FP-UTU yang menghasilkan nilai atau angka yang kemudian digunakan sebagai keputusan pada ketercapaian akademik mahasiswa. Kegiatan penilaian ini dilakukan jika satuan pengalaman belajar atau seluruh materi akademik telah selesai. Penilaian ini digunakan untuk menentukan klasifikasi penghargaan pada akhir akademik mahasiswa. Penilaian dirancang untuk merekam pencapaian keseluruhan mahasiswa secara sistematis.

Penilaian berkaitan dengan menyimpulkan indeks prestasi kumulatif prestasi mahasiswa, dan diarahkan pada pelaporan di akhir suatu program studi.

FP-UTU mengimplementasi Fungsi penilaian untuk memenuhi ketercapaian standar penilaian pembelajaran yang mencakup aktifitas sebagai berikut:

1. akuntabilitas dan standar pemantauan penilaian: a) ketersediaan kriteria penilaian (pedoman akademik dan standar SPMI);
2. kontrak perkuliahan dan penilaian
3. Sistem informasi penilaian yang dapat diakses oleh mahasiswa
4. Ketersediaan SOP pembetulan nilai (naik banding atau meminta perbaikan hasil)

5. Keterjaminan telusur data dan informasi penilaian (formatif dan sumatif)
Proses-proses tersebut diselenggarakan oleh bagain layanan akademik fakultas, institut serta program studi dan dosen sebagai pengampu penilaian mahasiswa.

B. Penerimaan dan Ketentuan Mahasiswa Baru

FP-UTU memastikan bahwa sebelum calon mahasiswa diterima, mereka diberikan:

1. informasi yang memadai tentang status institut, status akreditasi program studi, program studi yang ditawarkan, sarana dan prasarana dll
2. informasi persyaratan pendaftaran, mencakup mekanisme pendaftaran, proses seleksi dan pengumuman kelulusan, biaya perkuliahan dan ketentuan lainnya.
3. profil keilmuan dan lulusan serta keunggulan pembelajaran

C. Kepemilikan Properti pihak berkepentingan

FP-UTU harus berhati-hati dengan properti milik pihak yang berkepentingan dengan mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan melindungi properti yang disediakan untuk digunakan dan mendapatkan persetujuan, di mana ketika properti dari pihak yang berkepentingan hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai, Institut telah menetapkan beberapa SOP untuk penggantian, cetak ulang, dan penyetaraan kesesuaian kriteria lainnya.

Properti pihak yang berkepentingan pada proses FP-UTU meliputi:

1) Properti Akademik:

1. Kartu Hasil Studi Mahasiswa
2. Indek Prestasi Kumulatif Mahasiswa
3. Laporan tugas Praktek Lapangan - Sertifikat pendukung kompetensi - Tugas akhir.
4. Ijazah

2) Properti non-Akademik

1. Laporan pertanggungjawaban unit kerja
2. Hasil riset dosen dan tendik
3. Sertifikat dosen-tendik yang diterbitkan institute
4. Berkas kepangkatan
5. Berkas pengadaan barang dan jasa
6. Berkas kontrak/perjanjian pihak internal dan eksternal
7. Lainnya sesuai dengan proses bisnis masing-masing unit kerja dilingkungan FP-UTU.

D. Pengendalian keluaran yang tidak sesuai

Fakultas harus memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk diambil tindakan yang sesuai ketentuan. Adapun keluaran yang tidak sesuai yang ditetapkan pada sistem manajemen pendidikan tinggi FP-UTU meliputi:

1. Mahasiswa droup-out lebih dari 3%
2. IPK mahasiswa dibawah 2.25 (skala 0-4)

3. Kesalahan penilaian Mata Kuliah
4. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen-tendik dibawah 3.00 (skala 1-5)
5. Studi lanjut dosen dan tendik melebihi 3 tahun dari standar penyelesaian studi.
6. Rata-rata penelitian dosen kurang dari 40% dari jumlah dosen tetap.
7. Dosen dan tendik tidak naik pangkat lebih dari 3 peridodesasi kenaikan pangkat.

IX. EVALUASI KINERJA

Sistem Manajemen Operasional Pendidikan FP-UTU melakukan proses pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi kinerja dengan menetapkan hal-hal berikut:

1. Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur
2. Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya
3. Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan
4. Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

FP-UTU juga melakukan pemantauan persepsi pelanggan dengan melakukan beberapa survei kepuasan terhadap akademik dan non akademik.

9.1. Audit Internal

FP-UTU mengadakan kegiatan audit mutu internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi kesesuaian sistem manajemen pendidikan dengan persyaratan Standar mutu internal dan mengidentifikasi potensi-potensi ketidaksesuaian dalam proses penyelenggaraannya.

Dalam prosesnya, kegiatan Audit Mutu Internal di FP-UTU menggunakan kaidah PLOR (*Problem, Location, Objective, Reference*). Implementasi sistem Audit Mutu Internal di FP-UTU dituangkan dalam dokumen lain (Pedoman dan SOP Audit Mutu Internal).

9.2. Tinjauan Manajemen

Sebagai tindak lanjut terhadap temuan audit, Pimpinan FP-UTU melakukan rapat dengan periode tertentu yang dihadiri oleh seluruh jajaran manajemen. Tinjauan manajemen ini dilakukan dengan mempertimbangkan:

1. Status tindakan dari manajemen review sebelumnya
2. Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan terhadap sistem manajemen pendidikan
3. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan terkait
4. Evaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen pendidikan
5. Kecukupan sumber daya
6. Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang
7. Peluang untuk peningkatan.

Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

1. Peluang untuk perbaikan
2. Kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen pendidikan tinggi
3. Kebutuhan sumberdaya.

FP-UTU menyimpan informasi didokumentasikan sebagai bukti hasil tinjauan manajemen. Dokumen tentang tinjauan manajemen dituangkan dalam dokumen lain.

X. PENINGKATAN

FP-UTU menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan hal terkait sebagai berikut.

1. Meningkatkan output dan outcome serta layanan 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 pendidikan.

Dalam menangani ketidaksesuaian yang timbul, FP-UTU dapat menanggapinya dengan mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya atau mengatasi akibatnya.

Selain itu, FP-UTU juga dapat mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi dengan cara meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian, menetapkan penyebab ketidaksesuaian dan menetapkan potensi munculnya ketidaksesuaian serupa di masa mendatang.

Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

Jika ketidaksesuaian terjadi, FP-UTU melakukan:

- a) bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika berlaku:
 - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki
 - 2) sepatutnya dengan konsekuensi
- b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan:
 - 1) meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian
 - 2) menentukan penyebab ketidaksesuaian
 - 3) menentukan apakah ada ketidaksesuaian yang serupa, atau potensial terjadi
- c) menerapkan tindakan yang diperlukan
- d) meninjau keefektifan tindakan korektif yang diambil
- e) melakukan perubahan pada SMOP, jika perlu.

Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa FP-UTU mengelola ketidaksesuaian, dan menerapkan tindakan korektif dengan tepat.

Jika terjadi ketidaksesuaian (termasuk yang berasal dari pengaduan, dari keluaran yang tidak sesuai yang diidentifikasi (klausul 8.7); masalah yang muncul dari penyedia eksternal atau pihak berkepentingan lainnya; hasil audit atau dampak perubahan yang tidak direncanakan), maka FP-UTU harus melakukan tindakan untuk menyelidiki apa yang salah, dan memperbaikinya untuk menghindari masalah serupa agar tidak terjadi lagi di masa yang akan datang. FP-UTU harus berusaha menghilangkan sebab dan akibat dari masalah-masalah yang dapat berdampak negatif terhadap:

- a) Hasil;
- b) Produk, jasa, proses atau SMOP;
- c) Kepuasan pelanggan.

Sumber potensi ketidaksesuaian dan jenis ketidaksesuaian meliputi, namun tidak terbatas pada:

- Temuan audit internal atau eksternal (klausul 9.2)
- Hasil pemantauan dan pengukuran keluaran yang tidak sesuai (klausul 8.7)
- Pengaduan pembelajar dan penerima manfaat lain
- Ketidapatuhan terhadap persyaratan undang-undang dan peraturan
- Masalah dengan penyedia eksternal
- Masalah yang diidentifikasi oleh pegawai (misalnya melalui kotak saran)
- pengamatan dari orang yang berprestasi atau yang bertanggung jawab atau patroli atas proses

FP-UTU harus melakukan tindakan untuk melakukan pengendalian atau melakukan perbaikan terhadap setiap ketidaksesuaian. Hal ini dapat dicapai dengan menampung masalah-masalah selagi investigasi terus berjalan. Sebagai contoh, FP-UTU mungkin perlu menghubungi pembelajar, penerima manfaat atau penyedia eksternal untuk membuat mereka mengetahui akan ketidaksesuaian dan memberikan informasi tentang potensi atau dampak yang akan terjadi terhadap produk dan/atau layanan yang diberikan.

Saat melakukan evaluasi tindakan yang diperlukan terhadap ketidaksesuaian, FP-UTU dapat mempertimbangkan bahwa mungkin ada kejadian di mana penyebab ketidaksesuaian tidak dapat dihilangkan, oleh karena itu, FP-UTU harus mempertimbangkan untuk mengambil tindakan untuk dapat mendeteksi dan meminimalkan dampak ketidaksesuaian jika ketidaksesuaian tersebut terjadi lagi.

FP-UTU harus melakukan peninjauan dan melakukan analisis ketidaksesuaian untuk menentukan penyebabnya dan apakah ketidaksesuaian itu terjadi di tempat lain, ataukah ada kemungkinan akan terulang atau berpotensi terjadi dalam proses dan/atau bagian lain dari FP-UTU. FP-UTU harus menentukan sejauh mana tindakan yang perlu dilakukan. FP-UTU harus menerapkan tindakan yang diperlukan berdasarkan tinjauan ini. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan berbagai metode seperti, metode 5 W atau diagram analisis sebab-dan-akibat.

FP-UTU harus melakukan peninjauan atas efektivitas setiap tindakan perbaikan dengan mengkonfirmasi (dengan bukti) bahwa tindakantindakan telah dilakukan atau koreksi dilakukan dan bahwa akibatnya adalah ketidaksesuaian tidak terulang kembali. Hal ini mungkin dilakukan dengan melakukan observasi terhadap kinerja proses atau melakukan pengkajian terhadap informasi yang didokumentasikan. Untuk memastikan bahwa penerapan yang efektif dapat diverifikasi, maka FP-UTU harus memberikan estimasi waktu yang tepat untuk melaluinya, sebelum melakukan peninjauan tindakan yang dilakukan; hal ini hasilnya akan bervariasi tergantung pada kompleksitas dan kebutuhan sumber daya (misalnya pembelian peralatan modal) dari tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan ketidaksesuaian.

FP-UTU harus menentukan apakah dampak tindakan korektif yang dilakukan di satu area berpotensi menimbulkan dampak buruk di area lain dari FP-UTU FP-UTU, dan merencanakan tindakan mitigasi yang diperlukan sebelum melakukan tindakan korektif apapun.

Setelah melakukan peninjauan atas tindakan perbaikan, FP-UTU kemudian harus mempertimbangkan apakah ada risiko atau peluang yang belum ditentukan sebelumnya, atau apakah tindakan terhadap risiko dan peluang tidak ditangani secara efektif selama perencanaan (klausul 6.1). Perbaikan harus dilakukan untuk perencanaan ini seperlunya. Saat melakukan tindakan untuk mengatasi penyebab ketidaksesuaian, FP-UTU juga harus mempertimbangkan kebutuhan akan adanya perubahan pada proses yang sesuai dengan SMOP FP-UTU.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa FP-UTU menentukan peluang untuk melakukan perbaikan, serta rencana dan benar-benar menerapkan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perbaikan dapat membantu FP-UTU untuk tetap memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan dengan memperbaiki produk dan jasa dari FP-UTU, memperbaiki atau mencegah dampak yang tidak diinginkan, dan meningkatkan kinerja dan efektivitas SMOP FP-UTU.

Ada berbagai metode untuk melakukan perbaikan, seperti:

- a) melakukan tindakan untuk menghindari terulangnya ketidaksesuaian
- b) langkah-langkah kecil kegiatan perbaikan yang sedang berlangsung yang dilakukan dalam proses yang ada, baik produk atau jasa
- c) proyek yang dapat menyebabkan perubahan signifikan pada proses yang ada, penerapan proses, produk atau jasa baru, atau pengenalan teknologi baru yang mengganggu atau pun inovasi.

Persyaratan untuk tindakan perbaikan (klausul 10.1) membantu FP-UTU untuk menentukan dan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, untuk mencegah agar ketidaksesuaian tersebut tidak terulang. Perbaikan berkelanjutan (klausul 10.3) harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan menerapkan solusi yang disepakati yang dimaksudkan untuk mencapai manfaat positif yang diinginkan.

Tindakan perbaikan dapat dilakukan pada proses, produk dan jasa serta pada SMOP FP-UTU.

FP-UTU menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

- a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya;
- b) hasil dari setiap tindakan korektif.

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa FP-UTU menyimpan informasi terdokumentasi untuk memberikan bukti bahwa koreksi atau tindakan korektif telah selesai dilakukan sesuai kebutuhan.

FP-UTU harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai untuk menunjukkan koreksi atau tindakan korektif apasaja yang telah dilakukan, termasuk rincian yang berkaitan dengan ketidaksesuaian; contohnya meliputi formulir tindakan korektif atau database.

FP-UTU juga harus menyimpan informasi terdokumentasi tentang hasil tindakan perbaikan yang dilakukan. Hal ini bisa mencakup buktibukti yang menunjukkan tindakan seperti pengumpulan data, pengujian, laporan, perubahan yang dilakukan pada informasi terdokumentasi, kinerja dan efektivitas SMOP FP-UTU.

Peningkatan berkelanjutan

Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa FP-UTU terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SMOPFP-UTU.

Perbaikan berkelanjutan dapat mencakup tindakan-tindakan untuk meningkatkan konsistensi keluaran, produk dan jasa, untuk meningkatkan tingkat keluaran yang sesuai, meningkatkan kemampuan proses dan mengurangi variasi proses. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja FP-UTU dan memberi manfaat bagi pelanggan dan pihak berkepentingan terkait.

FP-UTU harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi (klausul9.1.3) dan tinjauan manajemen (klausul 9.3) untuk menentukan apakah diperlukan adanya tindakan perbaikan berkelanjutan. FP-UTU harus mempertimbangkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektifitas SMOP FP-UTU.

Peluang untuk peningkatan

FP-UTU harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pembelajar dan penerima manfaat lain dan meningkatkan kepuasan pembelajar, penerima manfaat lain, staf dan pihak berkepentingan yang relevan lain, termasuk penyedia eksternal.

Hal ini harus mencakup:

- a) Meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dimasa yang akan datang
- b) Memperbaiki, mencegah, atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan kinerja dan keefektifan SMOP

Lampiran 1: Matrik Korelasi Penerapan Sistem Manajemen Operasional Pendidikan

MATRIK KORELASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN (EOMS) ISO 21001:2018

Location & Presentation		Dokumentasi	
ISO 9001 & 21001 edition 2018 Clause		Manual, Business Plan	Regulasi/ Kebijakan/ SOP
4.	Konteks FP-UTU		
4.1	Memahami FP-UTU dan konteksnya	- Pedoman penyusunan Renstra (Identifikasi dan peta issue eksternal dan internal) - Analisis SWOT	- SOP Penyusunan Renstra - SOP Program Anggaran
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait	- Pedoman PMB - Leaflet PMB - Profil Prodi (Persyaratan Maba, user, tendik, dosen dll Umpan balik stakeholder)	- SK Rektor Tentang Rekrutmen dosentendik - SOP Rekrutmen - Pengukuran mahasiswa-Dosen-tendik. - Tim Sosialisasi PMB;
4.3	Menentukan lingkup sistem manajemen pendidikan tinggi	Manual Mutu (Lingkup-proses)	Penetapan Ruang Lingkup dan Proses Bisnis
4.4	Sistem manajemen pendidikan tinggi dan proses-prosesnya	- Peta Proses Bisnis SMM - Renstra Group Focus/ Profil	Penetapan Ruang Lingkup dan Proses Bisnis Akademik dan non akademik
5.	Kepemimpinan		
5.1.1	Kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu	- Ikhtisar Jabatan - Uraian Tugas - Standar Kepemimpinan - Pedoman perencanaan	- Penetapan informasi jabatan - SOP penyusunan VMT - SOP Penyusunan Program-anggaran - Rapat Kerja – POK
5.1.2	Fokus kepada pelanggan	- Identifikasi layanan - Identifikasi Ruang - Instrument Umpan Balik pelanggan	- Penetapan Identifikasi layanan dan umpan balik - Standar pelayanan - Identifikasi layanan dan umpan balik
5.2	Kebijakan mutu	Dokumen Kebijakan mutu dan Sasaran Mutu	Penetapan Dokumen Kebijakan mutu dan Sasaran Mutu
5.3	Peran, tanggung jawab dan wewenang secara FP-UTUonal	Struktur FP-UTU group focus	- SOTK - SOP Pelaporan Kinerja (SM) - SOP perencanaan dan penerapan perubahan program
6.	Perencanaan		
6.1	Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	Manual Mutu	- Identifikasi, penanganan risiko dan peluang (sesuai konteks FP-UTU) - Prosedur untuk menangani risiko dan peluang
6.2	Sasaran mutu dan rencana pencapaiannya	- Renstra - Sasaran mutu konsisten dengan kebijakan mutu-Renstra	SOP Penyusunan dan pelaporan kinerja

6.3	Merencanakan perubahan	Ihtisar Jabatan pimpinan (Kebijakan dan kewenangan)	SOP perencanaan dan penerapan perubahan program
7.	Pendukung		
7.1.	Sumber daya		
7.1.2.	Sumber daya manusia	Pedoman Kepegawaian	- SOP Pengadaan SDM - Rekaman pelatihan, keterampilan, pengalaman dan kualifikasi
7.1.3.	Infrastruktur	Pedoman IKN - BMN	- SIMAK BMN, PTIPD - SOP Pengadaan Barang dan Pemeliharaan BMN,
7.1.4.	Lingkungan untuk pengoperasian proses	- Analisis Jabatan: Lingkungan kerja - Pedoman pengembangan - Suasana -iklim-atmosfir akademik	- SOP pemeliharaan IKN - SOP Pemantauan dan pengukuran peralatan (PBM-Wisuda) kalibrasi*
7.1.6.	Pengetahuan FP-UTUonal	- Analisis jabatan (pengetahuan jabatan) - Persyaratan Dosen Penuh - Persyaratan ASN Penuh	SOP Kepegawaian
7.2.	Kompetensi	- Analisis jabatan (pengetahuan jabatan) - Standar kompetensi personil	SOP Kepegawaian
7.3.	Kesadaran	Informasi jabatan (ihtisar jabatan)	SOP Sosialisasi dan Pemahaman VMTS-KM-SM
7.4.	Komunikasi	Informasi jabatan (ihtisar jabatan)	Notulensi Raker, Rakor, medsos dll
7.5.	Informasi terdokumentasi		
7.5.2.	Penyusunan dan pembaharuan	- Manual Mutu - Pedoman Tata Dinas	- SOP Pengendalian Dokumen - Matrik distribusi Dokumen - Surat kelur-masuk
7.5.3.	Pengendalian informasi terdokumentasi		
8.	Operasi		
8.1.	Perencanaan dan pengendalian operasional	- SKL dan RPS - Profil Layanan	- SOP PBM s/d Wisuda - SOP Layanan
8.2.	Menentukan persyaratanpersyaratan produk dan layanan	Informasi jabatan	Prosedur layanan dan akademik
8.2.1.	Komunikasi dengan pelanggan.	- Informasi layanan dan Akademik - pengelolaan properti pelanggan.	- Prosedur Tracer studi-pengguna lulusan - umpan balik pelanggan
8.2.2.	Menentukan persyaratanpersyaratan terkait produk dan layanan	- Desain Profil-Kurikulum dengan stakeholder - Desain Layanan dengan stakeholder	- SOP Desain Profil-Kurikulum dengan stakeholder
8.2.3.	Meninjau persyaratan terkait produk dan layanan		SOP Peninjauan kurikulum
8.3.	Desain dan pengembangan produk dan layanan	Peninjauan kurikulum dan layanan	- Prosedur untuk desain dan pengembangan/ review-pelaksanaan kurukulum dan layanan lainnya
8.4.	Pengendalian penyedia produk dan jasa eksternal		- Prosedur ULP - Prosedur rekrutmen - Prosedur reviewer, dosen tamu dll

8.5	Pelaksanaan produksi dan layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pedoman akademik - Pedoman SIMAK-BMN - Pedoman kerjasama 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur untuk penyedia layanan utama (tridharma) - Prosedur PBM-wisuda - Prosedur kerjasama pengguna lulusan dan Prosedur LP2M - Prosedur pengendalian layanan utama - Prosedur pergudangan
8.6.	Identifikasi dan mampu telusur	Identifikasi dokumentasi layanan (numbering)	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur pengendalian dokumen - Prosedur surat keluar-masuk
8.6.1.	Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal (identifikasi, verifikasi, perlindungan dan pengamanan)		<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur penerbitan sertifikat, KHS, KRS dan ijazah - Profiling Dosen dan tendik - Profiling rekanan
8.7.	Pengendalian output proses, produk dan layanan yang tidak sesuai	Manual Mutu	Prosedur untuk pengelolaan ketidaksesuaian dan tindakan korektif (RTL)
9.	Evaluasi Kinerja		
9.1.	Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi	Manual Mutu	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi. - Akademik (PBM-UTS/AS, Perwalian, UKM/ Komprehenship, penelitianPKM.dst) - Non akademik (indek kepuasan)
9.1.2	Kepuasan pelanggan	Manual Mutu	Prosedur untuk pemantauan dan analisis kepuasan pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> - Persepsi mahasiswa (aka-layanan) - Persepsi pengguna lulusan - Persepsi jaminan mutu aka - DII
9.2	Audit internal	Pedoman Audit Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur untuk audit internal - Hasil Siklus Audit internal Akademik dan non akademik
9.3	Tinjauan manajemen	Manual Mutu: Tinjauan Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur untuk tinjauan manajemen - efektifitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
10.	Peningkatan		
10.2.	Ketidaksesuaian dan tindakan koreksi	Manual Mutu: Tindakan koreksi secara sistematis dalam satu siklus	(Form RTL)
10.3.	Peningkatan berkelanjutan	Manual Mutu: Tinjauan Manajemen	Prosedur penetapan perencanaan (hasil AMI-RTM)

Meulaboh, 12 Juni 2024

Ketuan SJMF



(Hasanuddin Husin, SP., M. Sc)