



# MANUAL MUTU

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA



**SEKOLAH TINGGI  
MULTI MEDIA**  

---

**YOGYAKARTA**


## LEMBAR PENGENDALIAN

# MANUAL MUTU SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA



SPMI-STMM	MM	02	01
-----------	----	----	----

Revisi ke	:	1
Tanggal	:	3 Januari 2020
Dikaji ulang oleh	:	Pembantu Ketua I
Dikendalikan oleh	:	Pusat Penjaminan Mutu
Disetujui oleh	:	Ketua STMM

STMM		Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal  SPMI-STMM/MM/02/01	Disetujui oleh  Ketua
Revisi ke :	Tanggal :		
1	3 Januari 2020		

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGENDALIAN

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Ruang Lingkup	1
B. Tujuan	1
BAB II LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	2
BAB III	
ISTILAH DAN DEFINISI	3
BAB IV SISTEM MANAJEMEN MUTU	5
A. Sekilas tentang Sistem Penjaminan Mutu	5
B. Organisasi Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP)	6
C. Visi, Misi, Mandat, Motto, Maklumat Pelayanan, dan Tujuan PPMPP	7
D. Sistem Dokumentasi	9
BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	11
A. Komitmen Manajemen	11
B. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	11
C. Kebijakan Mutu	12
D. Perencanaan Sistem Mutu	12
E. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	13
F. Tinjauan Manajemen	22
BAB VI PENGELOLAAN SUMBER DAYA	23
A. Penyediaan Sumber Daya	23
B. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan	23
C. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja	23
BAB VII REALISASI LAYANAN	25
A. Perencanaan Layanan	25
B. Proses Terkait dengan Pelanggan	25
C. Pembelian	26
BAB VIII PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN	27
A. Umum	27
B. Pemantauan dan Pengukuran	27
C. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	27
D. Analisis Pemantauan dan Pengukuran	27
E. Perbaikan dan Peningkatan Mutu	28

## PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Manual Mutu (*Quality Manual*) ini memberikan deskripsi mengenai sistem mutu yang digunakan oleh Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP) Sekolah Tinggi Multi Media (STMM). Pedoman ini menjelaskan tentang kemampuan PPMPP STMM dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu yang dibangun di STMM yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan standar SPMI. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari sistem mutu, dan merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional PPMPP STMM.

# **BAB I PENDAHULUAN**

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevansi dan efisiensi layanan STMM di era global, maka pengelolaan STMM membutuhkan Sistem Penjaminan Mutu (SPM). Pusat Penjaminan Mutu STMM sebagai perangkat penjaminan mutu STMM mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang mengintegrasikan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM PT), peraturan-peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN-PT. Hal ini ditujukan untuk memenuhi Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) di lingkungan STMM agar menghasilkan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kinerja PPMPP STMM.

## **A. Ruang Lingkup**

Manual mutu ini adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu PPMPP STMM untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk dan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Secara garis besar Manual Mutu ini menjelaskan mengenai:

1. Lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama PPMPP dari Ketua seperti tertuang dalam dokumen Organisasi Tata Kelola (OTK-STMM)
2. Penerapan SMM yang dirancang untuk memenuhi persyaratan mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi.
3. Gambaran dan interaksi dari proses-proses yang diterapkan.
4. Lingkup tidak termasuk proses pembelian, informasi pembelian dan verifikasi produk yang dibeli, serta properti pelanggan.

## **B. Tujuan**

Tujuan ditetapkannya Manual Mutu ini adalah untuk :

1. Memberi arahan bagi manajemen dan personalia PPMPP STMM untuk menerapkan sistem yang efektif dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan.
2. Menyediakan panduan penyusunan bagi pengembangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan.
3. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan Standar Nasional.

## **BAB II**

### **LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU**

Kebijakan Manajemen Mutu PPMPP STMM menggunakan rujukan:

- a. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- e. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
- f. Pedoman Akreditasi Perguruan Tinggi dan Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2010.
- g. Undang Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- h. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Multi Media
- i. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 29 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Multi Media
- j. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 37 Tahun 2014 tentang Statuta Sekolah Tinggi Multi Media
- k. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa
- l. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- m. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Nomor: 114/E/O/2013 tentang Penetapan Kembali Izin Penyelenggaraan Program-Program Studi dan Penambahan Program Studi Manajemen Informasi Komunikasi (S1) pada Sekolah Tinggi Multi Media "MMTC" di Yogyakarta
- n. Tim Pengembangan SPMI-PT, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi", Bahan Pelatihan, Ditjen Dikti, 2010.
- o. Buku Panduan Akademik Sekolah Tinggi Multi Media.
- p. Visi, Misi dan Tujuan STMM.
- q. Rencana Strategis (Renstra) STMM.
- r. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal STMM.

## BAB III ISTILAH DAN DEFINISI

Dalam Manual mutu terdapat beberapa Istilah dan definisi, berikut pengertian dari beberapa istilah dan definisi yang dimaksud :

- a. Pusat Penjaminan Mutu (PPMPP) STMM adalah lembaga fungsional yang dibentuk oleh Ketua dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
- b. Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu.
- c. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem pengelolaan yang dirancang untuk dapat menjamin mutu layanan dan hasil pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- d. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu.
- e. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan oleh *Customer (Stakeholder)* baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun yang tersirat.
- f. Manual Mutu (MM) adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
- g. Kebijakan mutu (*quality policy*) adalah pernyataan resmi manajemen puncak (*top management*) mengenai tujuan dan arah kinerja mutu (*quality performance*) organisasi. Pernyataan resmi ini harus terdokumentasi dan mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan (*requirements*) dan secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutunya.
- h. Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.

- i. Sasaran Mutu (*quality objective*) adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu. Sasaran mutu ditetapkan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
- j. Pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan PPMPP STMM. Pelanggan PPMPP STMM dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (a) Ketua, selaku pimpinan tertinggi STMM, (b) unit kerja dan lembaga di lingkungan STMM, dan (c) pelanggan lain yang memerlukan jasa layanan PPMPP.
- k. Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) terdiri dari jurusan dan program studi.
- l. Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) terdiri dari unit pelaksana teknis lainnya.
- m. Manual Prosedur (MP) merupakan dokumen tingkat II yang berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. MP digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.
- n. Instruksi Kerja (IK) merupakan dokumen tingkat III yang menjelaskan pelaksanaan teknis dari suatu kegiatan yang mendukung prosedur pelayanan.
- o. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya (bisa berupa kertas, file elektronik/digital, cakram padat/CD, dll). Dokumen PPMPP STMM dibagi menjadi (a) dokumen internal, (b) dokumen eksternal dan (c) rekaman.
- p. Borang adalah alat atau instrumen untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka pengendalian mutu yang didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan yang sebagian berupa pertanyaan tertutup, dan sebagian lagi berupa pertanyaan terbuka yang dapat dijawab dengan menuliskan jawabannya pada tempat yang disediakan dalam borang dan sebagian lagi memerlukan lembaran tersendiri.
- q. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.
- r. Dokumen Pendukung adalah dokumen-dokumen lain sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional.

## **BAB IV**

### **SISTEM MANAJEMEN MUTU**

#### **A. Sekilas tentang Sistem Penjaminan Mutu**

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevansi dan efisiensi layanan STMM di era global, maka pengelolaan STMM membutuhkan Sistem Penjaminan Mutu (SPM). Pusat Penjaminan Mutu STMM telah dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI Nomor: 29 Tahun 2014 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Multi Media, sedangkan Kepala Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran diangkat oleh Ketua STMM melalui Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Multi Media nomor: 23 Tahun 2015 tanggal 2 Januari 2015 tentang Kepala Pusat dan Sekretaris Pusat Sekolah Tinggi Multi Media Tahun Anggaran 2015.

Tugas utama Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran adalah membangun dan mengendalikan sistem penjaminan mutu Sekolah Tinggi dalam rangka meningkatkan mutu secara berencana dan berkelanjutan serta mengkoordinasikan pengembangan pembelajaran yang meliputi pengembangan kurikulum, pengembangan instruksional, dan pengembangan sumber belajar.

Penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran merupakan bagian dari tuntutan akuntabilitas publik di Sekolah Tinggi Multi Media. Hal ini sangat wajar, karena pada dasarnya semua bisnis proses Sekolah Tinggi Multi Media berdasarkan pada kepuasan pelanggan, dan sudah barang tentu mereka menuntut diperolehnya pelayanan yang bermutu.

Secara substansial komitmen terhadap mutu sudah ada sejak lembaga ini berdiri. Komitmen terhadap mutu ini diwujudkan dalam bentuk adanya evaluasi penyelenggaraan pendidikan, adanya evaluasi tenaga pengajar, adanya standar operasional prosedur, adanya evaluasi kinerja dsb, namun semuanya belum terprogram dan tersistem dengan baik. Dengan lahirnya Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran di Sekolah Tinggi Multi Media, maka hal ini merupakan awal yang baik untuk menata sistem penjaminan mutu sekolah tinggi.

Penataan Sistem Penjaminan Mutu akan dimulai dengan penyusunan dokumen mutu antara lain: kebijakan mutu, standar mutu, manual mutu, prosedur mutu, dsb. Setelah melalui kajian-kajian yang mendalam dan komprehensif serta melalui evaluasi dari konsultan maka dokumen mutu tersebut akan disahkan oleh Senat Sekolah Tinggi dan akan menjadi instrumen dalam penerapan sistem penjaminan mutu. Adapun penerapan sistem penjaminan mutu akan dilaksanakan secara bertahap.

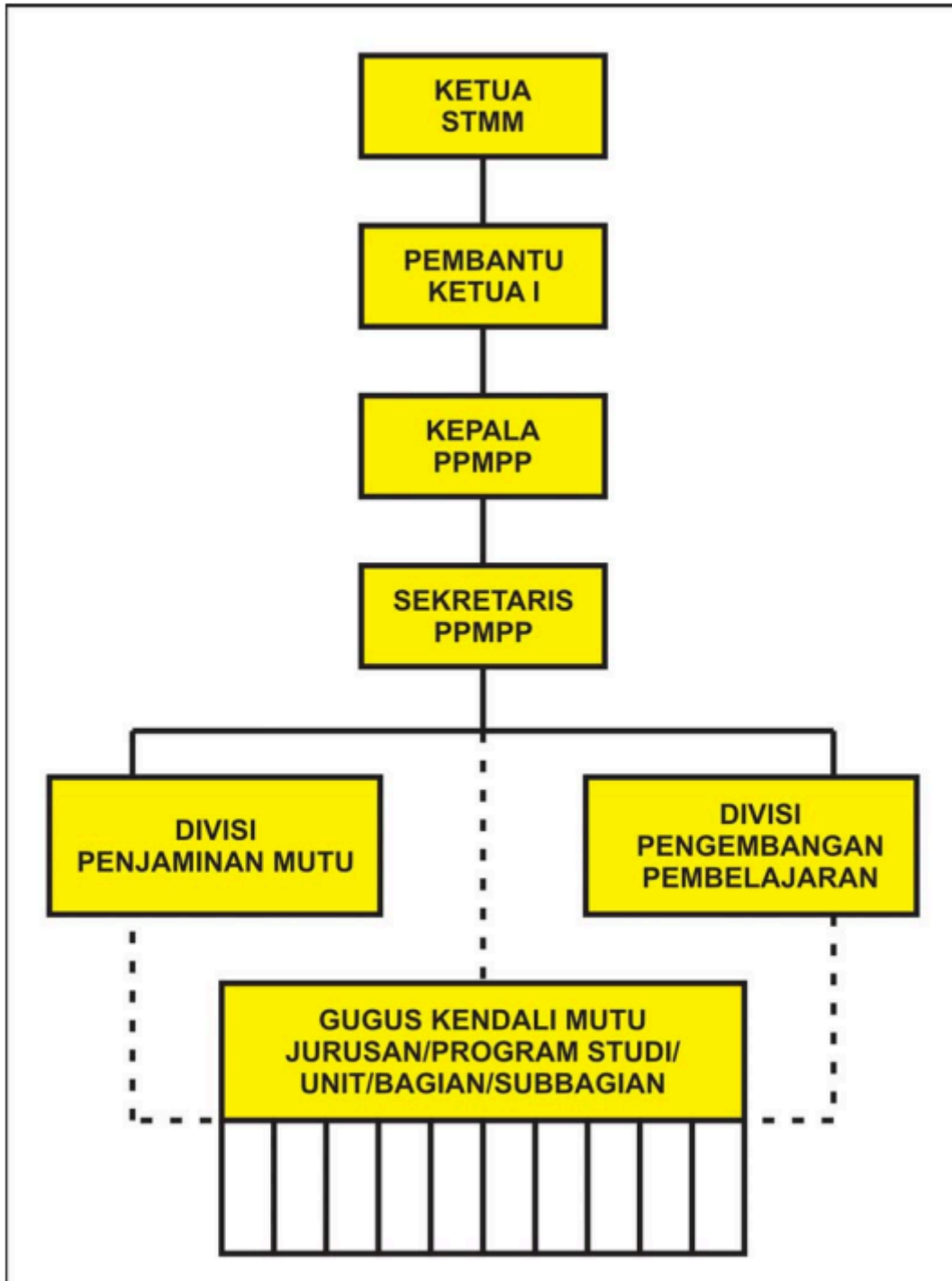
Tugas Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran cukup berat karena harus mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu seluruh proses bisnis Sekolah Tinggi Multi Media mulai dari *input*, proses, *output*, dan *outcome*. Di sisi lain tugas Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran Sekolah Tinggi Multi Media adalah melakukan pengembangan pembelajaran yang meliputi pengembangan kurikulum, pengembangan Instruksional, dan pengembangan Sumber Belajar. Untuk mendukung tugas-tugas pengembangan pembelajaran dibutuhkan tim ahli yang merupakan perwakilan jurusan dan program studi sehingga kajian dan pengembangan kurikulum dan pengembangan instruksional relevan dengan kebutuhan dan tuntutan program studi. Demikian pula halnya, untuk mendukung pengembangan sumber belajar haruslah didukung teknisi yang potensial dan komitmen di bidang audio visual dan *programmer* multimedia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas dan revitalisasi di Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran agar implementasi sistem penjaminan mutu dapat berlangsung secara sistematis, konsisten dan berkelanjutan.

Pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang sistematis, konsisten, dan berkelanjutan mutlak dilakukan agar : (a) Visi, misi dan Tujuan STMM dapat dicapai, (b) Kepentingan dan tuntutan para pihak terkait atau pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat terpenuhi, (c) Mematuhi dan memenuhi ketentuan peraturan dan undang undang terkait yang berlaku. STMM mencanangkan tahun 2015 sebagai "Tahun Mutu" artinya bahwa pada tahun 2015 STMM melakukan proses peletakan pondasi awal "Penjaminan Mutu Institusi", dan sebagai tindak lanjutnya adalah menyiapkan dokumen-dokumen mutu yang segera akan diimplementasikan pada pertengahan tahun 2015.

## **B. Organisasi Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP)**

Secara umum, organisasi penjaminan mutu di STMM adalah lembaga fungsional yang melekat dengan lembaga struktural, sehingga dalam menjalankan tupoksi-nya selalu melibatkan pejabat struktural. Dalam hal ini, hubungan antara Pusat Penjaminan Mutu (PPMPP), Jurusan, dan Program Studi bersifat koordinatif, karena masing-masing bertanggung jawab kepada Ketua STMM. Berikut ini adalah bagan struktur organisasi Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran di STMM.

**STRUKTUR ORGANISASI  
PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
SEKOLAH TINGGI MULTI MEDIA “MMTC” YOGYAKARTA**



**C. Visi, Misi, Mandat, Motto, Maklumat Pelayanan, dan Tujuan PPMP**

**1. Visi, Misi, Mandat, Motto, dan Maklumat Pelayanan PPMP**

Sesuai dengan mandat PPMPP sebagai perangkat Ketua dalam pengembangan SPMI, maka PPMPP memiliki visi dan misi seperti dipaparkan di bawah ini.

**Visi:**

Menjadi organisasi Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran Pendidikan Tinggi yang terdepan dan andal dalam implementasi sistem manajemen mutu pendidikan tinggi guna memastikan terpenuhinya standar mutu akademik bagi terwujudnya STMM menjadi Perguruan Tinggi Unggulan Bidang Multimedia dan Transformasi Digital berbasis industri untuk daya saing bangsa berlandaskan Pancasila pada Tahun 2024.

**Misi :**

- a. Mewujudkan Visi STMM menjadi Perguruan Tinggi Unggulan Bidang Multimedia dan Transformasi Digital berbasis industri untuk daya saing bangsa berlandaskan Pancasila pada Tahun 2024, melalui pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT).
- b. Membangun dan mengembangkan model Sistem Jaminan Mutu yang memenuhi standar nasional dan memenuhi kepuasan *stakeholders*.
- c. Memastikan implementasi Sistem Jaminan Mutu di seluruh unit di lingkungan STMM.
- d. Membangun dan mendorong budaya mutu bagi sumber daya manusia dan organisasi di lingkungan STMM.
- e. Meningkatkan keterlibatan seluruh pegawai STMM untuk secara terus menerus menjalankan dan mengimplementasikan proses penjaminan mutu internal pada unit kerjanya masing-masing secara profesional.
- f. Melakukan pengkajian dan pengembangan kurikulum program studi agar sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan pendidikan, masyarakat, dan dunia usaha.
- g. Melakukan pengkajian dan pengembangan serta pemanfaatan model-model pembelajaran untuk meningkatkan mutu pembelajaran.
- h. Melakukan pengkajian dan pengembangan sumber belajar untuk meningkatkan mutu pembelajaran.
- i. Melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi dosen di bidang pengembangan pembelajaran, sumber belajar, dan multimedia.

**Motto PPMPP STMM adalah “Sukses Bermutu”**

**Mandat Pusat Penjaminan Mutu :**

- a. Mengembangkan SPMI.
- b. Mengembangkan sistem audit mutu internal (AMI).
- c. Mengembangkan standarisasi mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi
- d. Mengembangkan sistem standarisasi kualifikasi akreditasi PS/institusi.
- e. Meningkatkan kompetensi dan kualifikasi SDM berkelanjutan.
- f. Mengembangkan hasil AMI sebagai *reward and early warning system* untuk Ketua.
- g. Mengembangkan profil PPMPP dan memberikan layanan masyarakat.

Selain itu, **PPMPP merumuskan maklumat** pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan STMM, yaitu: memberikan pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan.

## 2. Tujuan PPMPP

Seluruh kegiatan PPMPP ditujukan untuk:

- a. Memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh Perguruan Tinggi secara internal untuk mewujudkan visi dan misi.
- b. Memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang dijalankan secara internal oleh Perguruan Tinggi, akan dikontrol melalui monitoring dan Evaluasi Diri, serta diaudit melalui kegiatan Audit Mutu internal.

## D. Sistem Dokumentasi

Dengan adanya sistem maka dapat menciptakan jaminan keselarasan antara perencanaan, implementasi, dan pengendalian proses kegiatan PPMPP STMM. Hal ini merupakan alat komunikasi yang efektif dan dapat menjamin konsistensi tindakan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peningkatan mutu berkelanjutan. PPMPP STMM menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan SMM.

**Tabel 1.**  
**DAFTAR DOKUMEN**

NO.	DOKUMEN
1.	MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman
2.	MP Audit Internal dan Tindakan Korektif
3.	MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai
4.	MP Tindakan Pencegahan
5.	MP Pendampingan Implementasi SPMI

6.	MP AMI UKPA
7.	MP AMI UKPPA
8.	MP Pengadaan Auditor Internal untuk AIM
9.	MP Review Profil PPMPP di Website STMM
10.	MP Layanan Konsultasi
11.	MP Evaluasi Kepuasan Pelanggan
12.	MP Pendampingan Penyusunan Dokumen, Asesmen dan Simulasi Akreditasi PS
13.	MP Surveillance Akreditasi PS
14.	MP Pelatihan Perancangan SPMI dan Sertifikasi Auditor Internal
15.	MP Pengadaan dan Pemeliharaan Aset PPMPP
16.	MP Penilaian Kinerja UKPA Tingkat Jurusan
17.	MP Penilaian Kinerja UKPA Tingkat Program Studi

## **BAB V**

### **TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

#### **A. Komitmen Manajemen**

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

- a. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu melalui rapat rutin guna mengukur ketepatan kebijakan dan sasaran.
- b. Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen STMM untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatannya melalui berbagai media.
- c. Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran STMM dengan pelaksanaan pelatihan pada setiap pegawai.
- d. Memastikan bahwa proses manajemen yang sesuai telah diterapkan dan sustainable, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai.
- e. Memastikan ketersediaan sumber daya yang mendukung tercapainya penjaminan mutu STMM.
- f. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya

#### **B. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan**

PPMPP berkomitmen memastikan semua jajaran di lingkungan STMM untuk menghasilkan jasa layanan yang terbaik. Keberhasilan jangka panjang PPMPP menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu PPMPP:

- a. Memastikan bahwa standar persyaratan pengguna jasa layanan dilaksanakan di seluruh jajaran STMM dengan pelaksanaan pelatihan manajemen mutu pada setiap pegawai.
- b. Memastikan keluhan pengguna jasa layanan ditanggapi dan ditindaklanjuti.
- c. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan yang diatur dalam Manual Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

### C. Kebijakan Mutu

Kebijakan sistem penjaminan mutu ditujukan untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi STMM. Oleh karena itu PPMPP STMM mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan *stakeholders* melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut, pihak manajemen akan:

- a. Mengkoordinasikan penyusunan baku mutu akademik dan non-akademik yang dibuat oleh Jurusan, program studi, dan unit kerja lainnya.
- b. Melaksanakan audit sistem dan audit kepatuhan secara rutin;
- c. Menyampaikan laporan hasil audit dan rekomendasinya secara tertulis kepada Ketua STMM;
- d. Memantau, mengevaluasi, dan melakukan analisis terhadap tindak lanjut pelaksanaan audit.

### D. Perencanaan Sistem Mutu

Ketua PPMPP STMM merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan SMM. Dalam menentukan sasaran mutu, Kepala PPMPP STMM harus memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, selain sasaran mutu diperlukan masukan dari berbagai pengguna jasa layanan dengan mengisi borang masukan persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi. Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Kepala PPMPP STMM memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan.

Sejak tahap perencanaan kegiatan, sasaran mutu ditetapkan dan dibuat konsisten dengan kebijakan mutu dan terukur. Sasaran ini disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggung jawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ini akan ditinjau secara periodik, yaitu selama tiga tahun dan direvisi sesuai keperluan. **Sasaran mutu** STMM adalah:

- a. Tata kelola STMM yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan adil
- b. Peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat
- c. Kurikulum berbasis kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan *user* dan *stakeholders*

- d. Proses pembelajaran yang bermutu dan berpusat pada mahasiswa (SCL)
- e. Peningkatan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia
- f. Infrastruktur dan fasilitas pelayanan yang memadai
- g. Kondisi finansial yang sehat dan terus meningkat
- h. Suasana akademik dan kehidupan kampus yang kondusif
- i. Terwujudnya sistem pangkalan data dan sistem informasi yang terintegrasi
- j. Peningkatan kegiatan kerjasama dalam dan luar negeri

Indikator pencapaian sasaran mutu diuraikan dalam lingkup dokumen standar mutu yang lebih spesifik.

Perencanaan sistem manajemen mutu berhubungan dengan identifikasi operasi, pengendalian proses, penyediaan sumber daya, pengukuran dan pemantauan proses, serta pencapaian sasaran dan peningkatan mutu berkelanjutan. Perencanaan mutu (quality planning) dilakukan dengan menyusun rencana kegiatan berikut tahapan proses, pihak yang terlibat, sumber daya yang dibutuhkan berikut target indikator keberhasilan. Laporan kemajuan dipresentasikan secara periodik dalam rapat tinjauan manajemen bulanan sehingga kegagalan dapat dihindari melalui penetapan alternatif pemecahan masalah. Kompetensi Tim PPMPP dianalisis setiap tahun dan diadakan perencanaan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, regenerasi manajemen organisasi, studi banding (*benchmarking*). Penyusunan laporan tertulis yang terdokumentasi menunjukkan bahwa Kepala PPMPP STMM memiliki komitmen yang tinggi pada peningkatan mutu berkelanjutan.

## **E. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi**

Sesuai struktur organisasi PPMPP STMM, tugas pokok dan fungsi masing - masing personil sebagai berikut:

### **1. Ketua STMM**

- a. Mengawasi berjalannya sistem penjaminan mutu di STMM.
- b. Menerima pertanggungjawaban Kepala PPMPP.
- c. Menerima Laporan Evaluasi Diri dari Ketua Jurusan.
- d. Menerima Laporan Audit Internal Mutu dari Divisi Audit Internal.

### **2. Pembantu Ketua I**

Melakukan pembinaan teknis terhadap pelaksanaan tugas PPMPP

### 3. Kepala PPMPP

- a. Menyusun program dan anggaran bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- b. Merencanakan dan melaksanakan sistem penjaminan mutu pendidikan secara keseluruhan dan berkesinambungan;
- c. Menyusun dan mengembangkan instrumen evaluasi internal mutu pendidikan;
- d. Mengembangkan pedoman dan tata cara evaluasi internal mutu pendidikan;
- e. Melaksanakan evaluasi dan audit mutu internal dalam rangka mengukur kinerja Sekolah Tinggi Multi Media;
- f. Mengembangkan konsep dan sistem pengembangan pembelajaran berdasarkan *student centered learning*;
- g. Mengembangkan konsep dan sistem pengajaran berdasarkan penelitian;
- h. Menyusun rencana pengembangan pendidikan;
- i. Melakukan kajian manajemen pembelajaran;
- j. Mengembangkan dan mendorong pelaksanaan penjaminan mutu di seluruh unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media;
- k. Mengembangkan jaringan kerjasama di bidang penjaminan mutu akademik dengan perguruan tinggi;
- l. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada unit-unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media terkait dengan penjaminan mutu;
- m. Mendiagnosa kelemahan-kelemahan proses akademik dan membantu jurusan/program studi dalam peningkatan mutu pendidikan;
- n. Memberikan rekomendasi terhadap penyusunan portofolio program studi;
- o. Mengomunikasikan seluruh langkah/kegiatan penjaminan mutu akademik kepada unit-unit terkait;
- p. Melaksanakan dan mengembangkan pengolahan data dan sistem informasi penjaminan mutu;
- q. Menyelenggarakan pendampingan dan pengembangan sumber daya manusia dengan berkoordinasi dengan Subbagian Kepegawaian dan unit kerja terkait serta kerjasama dalam bidang penjaminan mutu pendidikan, *training*, dan konsultasi baik dalam tataran lokal, regional, maupun nasional;
- r. Merencanakan dan menyusun pengembangan mutu pendidikan yang mencakup pernyataan mutu, kebijakan mutu, unit pelaksana, standar mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, pentahapan sasaran mutu yang terintegrasi dalam suatu sistem dokumen;

- s. Melaksanakan monitoring penjaminan mutu dan tindak lanjut dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, sarana prasarana, keuangan, dan manajemen;
- t. Menyusun pedoman pengelolaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang mudah diakses oleh semua pihak;
- u. Menyusun dan melaksanakan program penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran secara berkelanjutan;
- v. Menyusun dan melaksanakan program pengembangan jaringan kerjasama penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran dengan pihak eksternal;
- w. Melakukan survei kepuasan terhadap masyarakat;
- x. Menyusun indikator kinerja bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- y. Mengimplementasikan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- z. Melaksanakan negosiasi dan perundingan dalam pembuatan perjanjian dengan pihak lain di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- aa. Melaksanakan diseminasi berbagai peraturan perundang undangan yang berlaku di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- bb. Meningkatkan dan atau mengembangkan mutu pembelajaran;
- cc. Menjalankan kebijakan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang berkaitan dengan pihak eksternal;
- dd. Melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- ee. Melakukan konsultasi dengan Puket I, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, serta berkoordinasi dengan unit kerja di lingkungan STMM terkait dengan pelaksanaan tugas;
- ff. Menyusun laporan tahunan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- gg. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan atasan dalam rangka meningkatkan kinerja Sekolah Tinggi Multi Media.

#### **4. Sekretaris PPMPP**

- a. Menyusun program dan anggaran bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;

- b. Merencanakan dan melaksanakan, sistem penjaminan mutu pendidikan secara keseluruhan dan berkesinambungan;
- c. Membuat dan mengembangkan instrumen evaluasi internal mutu pendidikan;
- d. Mengembangkan pedoman dan tata cara evaluasi internal mutu pendidikan
- e. Melaksanakan evaluasi dan audit mutu internal dalam rangka mengukur kinerja Sekolah Tinggi Multi Media
- f. Mengembangkan konsep dan sistem pengembangan pembelajaran berdasarkan *student centered learning*
- g. Mengembangkan konsep dan sistem pengajaran berdasarkan penelitian
- h. Menyusun rencana pengembangan pendidikan
- i. Melakukan kajian manajemen pembelajaran
- j. Mengembangkan dan mendorong pelaksanaan penjaminan mutu di seluruh unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media
- k. Mengembangkan jaringan kerjasama di bidang penjaminan mutu akademik dengan perguruan tinggi
- l. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada unit-unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media terkait dengan penjaminan mutu
- m. Mendiagnosa kelemahan-kelemahan proses akademik dan membantu jurusan/program studi dalam peningkatan mutu pendidikan
- n. Memberikan rekomendasi terhadap penyusunan portofolio program studi
- o. Mengkomunikasikan seluruh langkah/kegiatan penjaminan mutu akademik kepada unit-unit terkait
- p. Melaksanakan dan mengembangkan pengolahan data dan sistem informasi penjaminan mutu
- q. Menyelenggarakan pendampingan dan pengembangan sumber daya manusia dengan berkoordinasi dengan Subbagian Kepegawaian serta kerjasama dalam bidang penjaminan mutu pendidikan, training, dan konsultasi baik dalam tataran lokal, regional, maupun nasional
- r. Merencanakan dan menyusun pengembangan mutu pendidikan yang mencakup pernyataan mutu, kebijakan mutu, unit pelaksana, standar mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, pentahapan sasaran mutu yang terintegrasi dalam suatu sistem dokumen
- s. Melaksanakan monitoring penjaminan mutu dan tindak lanjut dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, keuangan, dan manajemen

- t. Menyusun pedoman pengelolaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang mudah diakses oleh semua pihak;
- u. Menyusun dan melaksanakan program penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran secara berkelanjutan;
- v. Menyusun dan melaksanakan program pengembangan jaringan kerjasama penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran dengan pihak eksternal;
- w. Melakukan survei kepuasan terhadap masyarakat;
- x. Menyusun indikator kinerja bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- y. Mengimplementasikan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- z. Melaksanakan negosiasi dan perundingan dalam pembuatan perjanjian dengan pihak lain di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- aa. Melaksanakan diseminasi berbagai peraturan perundang undangan yang berlaku di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- bb. Meningkatkan dan atau mengembangkan mutu pembelajaran;
- cc. Menjalankan kebijakan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang berkaitan dengan pihak eksternal;
- dd. Melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- ee. Menyusun laporan tahunan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- ff. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan atasan dalam rangka meningkatkan kinerja Sekolah Tinggi Multi Media.

## **5. Divisi Penjaminan Mutu**

Membantu Kepala Pusat Penjaminan Mutu dalam hal :

- a. Menyusun program dan anggaran bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- b. Merencanakan dan melaksanakan, sistem penjaminan mutu pendidikan secara keseluruhan dan berkesinambungan;
- c. Membuat dan mengembangkan instrumen evaluasi internal mutu pendidikan;

- d. Mengembangkan pedoman dan tata cara evaluasi internal mutu pendidikan
- e. Melaksanakan evaluasi dan audit mutu internal dalam rangka mengukur kinerja Sekolah Tinggi Multi Media
- f. Mengembangkan dan mendorong pelaksanaan penjaminan mutu di seluruh unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media
- g. Mengembangkan jaringan kerjasama di bidang penjaminan mutu akademik dengan perguruan tinggi
- h. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada unit-unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Multi Media terkait dengan penjaminan mutu
- i. Mendiagnosa kelemahan-kelemahan proses akademik dan membantu jurusan/program studi dalam peningkatan mutu pendidikan
- j. Memberikan rekomendasi terhadap penyusunan portofolio program studi
- k. Mengkomunikasikan seluruh langkah/kegiatan penjaminan mutu akademik kepada unit-unit terkait
- l. Melaksanakan dan mengembangkan pengolahan data dan sistem informasi penjaminan mutu
- m. Menyelenggarakan pendampingan dan pengembangan sumber daya manusia dengan berkoordinasi dengan Subbagian Kepegawaian serta kerjasama dalam bidang penjaminan mutu pendidikan, training, dan konsultasi baik dalam tataran lokal, regional, maupun nasional
- n. Merencanakan dan menyusun pengembangan mutu pendidikan yang mencakup pernyataan mutu, kebijakan mutu, unit pelaksana, standar mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, pentahapan sasaran mutu yang terintegrasi dalam suatu sistem dokumen
- o. Melaksanakan monitoring penjaminan mutu dan tindak lanjut dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sarana prasarana, keuangan, dan manajemen
- p. Menyusun pedoman pengelolaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang mudah diakses oleh semua pihak;
- q. Menyusun dan melaksanakan program penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran secara berkelanjutan;
- r. Melakukan survei kepuasan terhadap masyarakat;
- s. Menyusun indikator kinerja bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- t. Melaksanakan negosiasi dan perundingan dalam pembuatan perjanjian dengan pihak lain di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- u. Melaksanakan diseminasi berbagai peraturan perundang undangan yang berlaku di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- v. Meningkatkan dan atau mengembangkan mutu pembelajaran;
- w. Menjalankan kebijakan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang berkaitan dengan pihak eksternal;
- x. Melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- y. Menyusun laporan tahunan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- z. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan atasan dalam rangka meningkatkan kinerja Sekolah Tinggi Multi Media.

#### **6. Divisi Pengembangan Pembelajaran**

Membantu Kepala Pusat Penjaminan Mutu dalam hal :

- a. Menyusun program dan anggaran bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- b. Mengembangkan konsep dan sistem pengembangan pembelajaran berdasarkan *student centered learning*
- c. Mengembangkan konsep dan sistem pengajaran berdasarkan penelitian
- d. Menyusun rencana pengembangan pendidikan
- e. Melakukan kajian manajemen pembelajaran
- f. Memberikan rekomendasi terhadap penyusunan portofolio program studi
- g. Menyelenggarakan pendampingan dan pengembangan sumber daya manusia dengan berkoordinasi dengan Subbagian Kepegawaian serta kerjasama dalam bidang penjaminan mutu pendidikan, training, dan konsultasi baik dalam tataran lokal, regional, maupun nasional
- h. Menyusun pedoman pengelolaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang mudah diakses oleh semua pihak;
- i. Menyusun dan melaksanakan program penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran secara berkelanjutan;
- j. Menyusun dan melaksanakan program pengembangan jaringan kerjasama penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran dengan pihak eksternal;

- k. Menyusun indikator kinerja bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- l. Mengimplementasikan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- m. Melaksanakan negosiasi dan perundingan dalam pembuatan perjanjian dengan pihak lain di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- n. Melaksanakan diseminasi berbagai peraturan perundang undangan yang berlaku di bidang penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- o. Meningkatkan dan atau mengembangkan mutu pembelajaran;
- p. Menjalankan kebijakan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran yang berkaitan dengan pihak eksternal;
- q. Melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan penjaminan mutu dan pengembangan pembelajaran;
- r. Menyusun laporan tahunan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- s. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan atasan dalam rangka meningkatkan kinerja Sekolah Tinggi Multi Media.

#### **7. Gugus Kendali Mutu Jurusan**

- a. Bertanggung jawab atas terjaminnya dan meningkatnya Mutu Akademik Jurusan.
- b. Melaksanakan/menindaklanjuti Laporan Audit Mutu Internal tingkat Jurusan.
- c. Menyiapkan Audit Internal Mutu Akademik
- d. Melakukan koordinasi tindak lanjut atas Laporan Audit Mutu Internal, membuat keputusan dalam batas kewenangannya serta memobilisasi sumber daya di Jurusan untuk melaksanakan keputusan tersebut.
- e. Menyusun dokumen kebijakan, peraturan, standar dan manual prosedur akademik tingkat Jurusan;
- f. Menyusun Laporan Evaluasi Diri Jurusan berdasarkan Laporan Evaluasi Diri Program Studi setiap semester;
- g. Peningkatan Mutu Jurusan berkelanjutan berdasarkan rumusan koreksi.

#### **8. Gugus Kendali Mutu Program Studi**

- a. Bertanggung jawab atas terjaminnya dan meningkatnya Mutu Akademik Program Studi.

- b. Melaksanakan/menindaklanjuti Laporan Audit Mutu Internal tingkat Program Studi.
- c. Menyiapkan dokumen-dokumen kebutuhan Audit Internal Mutu Akademik
- d. Melakukan koordinasi tindak lanjut atas Laporan Audit Mutu Internal, membuat keputusan dalam batas kewenangannya serta memobilisasi sumber daya di Program Studi untuk melaksanakan keputusan tersebut.
- e. Menyusun dokumen kebijakan, peraturan, standar dan manual prosedur akademik tingkat Program Studi;
- f. Menyusun Laporan Evaluasi Diri Program Studi dan Pangkalan Data Program Studi setiap semester;

#### **9. Gugus Kendali Mutu Pusat/Subbagian/Unit**

- a. Bertanggung jawab atas terjaminnya dan meningkatnya mutu pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.
- b. Melaksanakan/menindaklanjuti Laporan Audit Mutu Internal tingkat pusat/subbagian/unit.
- c. Menyiapkan dokumen-dokumen kebutuhan Audit Mutu Internal.
- d. Melakukan koordinasi tindak lanjut atas Laporan Audit Mutu Internal, membuat keputusan dalam batas kewenangannya serta memobilisasi sumber daya di pusat/subbagian/unit untuk melaksanakan keputusan tersebut.
- e. Menyusun dokumen kebijakan, peraturan, standar dan manual prosedur tingkat pusat/subbagian/unit;
- f. Menyusun Laporan Evaluasi Diri pusat/subbagian/unit setiap semester;

#### **10. Komunikasi**

Komunikasi internal diperlukan untuk menginformasikan maupun membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu untuk menjamin penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien. Komunikasi ini juga mencakup komunikasi dengan pihak dalam dan luar organisasi. Untuk menjamin proses komunikasi berjalan secara efektif, maka PPMPP STMM menetapkan bentuk-bentuk komunikasi antara lain:

- a. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu Tinjauan Manajemen
- b. Rapat Internal Mingguan
- c. Website
- d. Komunikasi dengan pelanggan (Telp, Fax, e-mail, dll)

- e. Surat Disposisi
- f. Memo Internal
- g. Surat Keputusan
- h. Papan Pengumuman

## **F. Tinjauan Manajemen**

Manajemen PPMPP STMM meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik setiap 6 bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan. Tinjauan ini memberi peluang untuk peningkatan, perbaikan dan perubahan kebutuhan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman dari tinjauan manajemen dipelihara dengan baik. Rekaman hasil dari tinjauan manajemen dicatat, didokumentasikan serta ditindaklanjuti. Input untuk tinjauan manajemen meliputi: hasil audit, umpan balik dari pelanggan, kinerja proses dan produk yang terkait, status dari tindakan pencegahan dan perbaikan, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu serta rekomendasi untuk peningkatan mutu. Sedangkan output dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

## **BAB VI PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

### **A. Penyediaan Sumber Daya**

PPMPP STMM menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. PPMPP STMM telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi PPMPP STMM.

### **B. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan**

Setiap personel yang terlibat dalam PPMPP STMM sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk jasa layanan. Di Dalam organisasi PPMPP STMM, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua PPMPP STMM akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka PPMPP STMM:

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk jasa layanan terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

### **C. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja**

PPMPP STMM menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat dan ruang pelatihan. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, scanner, printer, faximile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, voice recorder, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil PPMPP STMM bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan

produktif. Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

## **BAB VII REALISASI LAYANAN**

### **A. Perencanaan Layanan**

PPMPP STMM telah merancang spesifikasi produk jasa layanan sesuai dengan MP yang berkenaan dengan jasa layanan dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, PPMPP STMM telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk yang terdapat dalam setiap MP jasa layanan.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk di dalam jasa layanan melalui borang pre-test dan post-test dalam MP terkait.
- d. Menyiapkan dokumen (Modul) yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan.

### **B. Proses Terkait dengan Pelanggan**

PPMPP STMM telah menentukan persyaratan realisasi produk dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik. Untuk itu, PPMPP STMM menentukan:

- a. Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu isi, kuantitas, akuntabilitas dan telah dirumuskan serta dikomunikasikan pada seluruh elemen organisasi, sehingga secara sinergis pihak terkait peduli untuk memenuhinya.
- b. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi produk.
- c. Persyaratan dari undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan produk.
- d. PPMPP STMM menentukan persyaratan lainnya. PPMPP STMM meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk. Tinjauan ini dilakukan sebelum organisasi memenuhi janji untuk menyampaikan produk ke pelanggan. Sebelum menentukan dan menetapkan peraturan atas produk, pihak manajemen terlebih dahulu meninjau permintaan pelanggan dalam rapat pleno untuk memastikan pemenuhan persyaratan pelanggan yang disesuaikan dengan kemampuan organisasi. Dalam hal ini harus dipastikan bahwa:

- 1) Persyaratan produk sudah terdefinisi.
- 2) Ada kejelasan jika persyaratan proses berbeda antara yang dinyatakan sebelumnya dengan yang direalisasikan.
- 3) PPMPP STMM memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan.

### **C. Pembelian**

Untuk menghasilkan produk yang bermutu dalam memenuhi kepuasan pelanggan, faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan dalam proses produksi sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan organisasi. Dalam hal pembelian atau pengadaan barang PPMPP mengajukan spesifikasi barang kepada tim pengadaan barang dan mengacu pada ketentuan Sekolah Tinggi sesuai dengan peraturan pemerintah.

## **BAB VIII**

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

#### **A. Umum**

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan PPMPP STMM adalah SPMI dan jasa, maka PPMPP STMM menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa.

#### **B. Pemantauan dan Pengukuran**

PPMPP STMM menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuesioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan setelah kegiatan. Secara lengkap prosedur audit internal terdapat dalam MP Audit Internal.

#### **C. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai**

PPMPP STMM memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya dan merekam setiap produk yang tidak sesuai melalui borang Daftar Ketidakesuaian Produk/Layanan dan Solusi. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris PPMPP STMM dibantu tenaga administrasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidakesuaian
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Ketua atau Pembantu Ketua I.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian.

#### **D. Analisis Pemantauan dan Pengukuran**

PPMPP STMM menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan.

- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk dapat dianalisa dengan menggunakan borang umpan balik pengguna jasa layanan.
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif.

#### **E. Perbaikan dan Peningkatan Mutu**

PPMPP STMM melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.