



جامعة النور للعلوم القرآنية



**DOKUMEN**  
**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)**  
**MANUAL MUTU**

**Institut Ilmu Al Qur'an (IIQ) An Nur  
Yogyakarta**



# MANUAL MUTU

INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA

NOMOR : 02/IIQ/LPM-2021-R2

 <p>Institut Ilmu Al Qur'an An Nur Yogyakarta</p>	<b>PENGESAHAN DOKUMEN</b>	
	<b>DOKUMEN SISTEM PENJAMINAN MUTU INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA</b>	
	Kode	: IIQ/LPM-2021-R2
	Tanggal Berlaku	: 3 Oktober 2021
	Disusun Oleh: Kepala LPM,  <u>Nindya Rachman P., M.Pd.</u> NIDN. 2125119003	Diperiksa Oleh: Wakil Rektor I,  <u>Dr. H. Munjahid, M.Ag.</u> NIDN. 2101076901
Disahkan Oleh :   <u>Sihabul Millah, MA.</u> NIDN. 2128017901		



**IIQ**  
**AN NUR**  
**YOGYAKARTA**

**KEPUTUSAN**  
**REKTOR INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA**

Nomor : 006/AK/IIQ/X/2021

Tentang

**Penetapan Dokumen Manual Mutu**  
**Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Institut Ilmu Al Qur'an An Nur**  
**Yogyakarta**

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penyelenggaraan penjaminan mutu pendidikan pada perguruan tinggi perlu adanya dokumen manual mutu.
2. Bahwa sesuai dengan perkembangan dan dinamika lembaga maka Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta perlu disempurnakan;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b di atas maka perlu menetapkan keputusan Rektor IIQ An Nur Yogyakarta tentang. Dokumen Manual Mutu pada IIQ An Nur Yogyakarta
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

**MEMUTUSKAN**

- MENETAPKAN : Mengesahkan dokumen **MANUAL MUTU** INSTITUT ILMU AL-QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA
- Pertama : Menetapkan Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- Kedua : Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta tersusun dalam bentuk buku dan dapat dijadikan pedoman dalam penjaminan mutu internal di lingkungan Institut Ilmu Al Qur'an An Nur (IIQ) Yogyakarta



**IIQ**  
**AN NUR**  
**YOGYAKARTA**

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Keempat : Jika dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 2 Oktober 2021  
Rektor,



  
**Dr. Ahmad Sihabul Millah, MA**  
**NIDN. 2128017901**

Tembusan :

1. Yth. Para Wakil Rektor
2. Yth. Kepala TU IIQ An Nur
3. Yth. Para Dekan
4. Yth. Para Kaprodi





<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

<b>I</b>	<b>RUANG LINGKUP SPMI</b>
----------	-------------------------------

### **A. Ruang Lingkup**

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur adalah kegiatan sistemik dan sistematis di IIQ An Nur yang didorong oleh kebutuhan dan kesadaran internal untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. SPMI diperlukan untuk menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan Tri Dharma di IIQ An Nur secara konsisten dan berkelanjutan.

Cakupan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal adalah pada aspek Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan standar mutu perguruan tinggi. Program Penjaminan Mutu IIQ An Nur dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin: a) kepuasan pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan (stakeholders), b) transparansi, c) efisiensi dan efektivitas, dan d) akuntabilitas pada penyelenggaraan Tri Dharma pendidikan tinggi oleh IIQ An Nur. Standar mutu yang digunakan adalah 24 standar mutu dari Permenristekdikti 44 tahun 2015.

Target pencapaian standar mutu menggunakan sasaran mutu yang digunakan untuk mencapai indikator kinerja sistem penjaminan mutu eksternal. Sasaran mutu menggunakan 7 standar mutu akreditasi.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

Mekanisme kerja penjaminan mutu juga menggunakan mekanisme kerja berbasis ISO 9001:2015.

SPMI memiliki siklus kegiatan yang terdiri atas:

1. Penetapan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi merupakan kegiatan penentuan standar/ukuran;
2. Pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi merupakan kegiatan pemenuhan standar/ukuran;
3. Evaluasi pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi merupakan kegiatan perbandingan antara luaran kegiatan pemenuhan standar/ukuran dengan standar/ukuran yang telah ditetapkan;
4. Pengendalian pelaksanaan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi merupakan kegiatan analisis penyebab standar/ukuran yang tidak tercapai untuk dilakukan tindakan koreksi; dan
5. Peningkatan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi merupakan kegiatan perbaikan standar/ukuran agar lebih tinggi dari standar/ukuran yang telah ditetapkan.

## **B. Acuan Normatif**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

5. Peraturan Pemerintah RI No 7 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
11. Permenristek Dikti No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
12. Permenristek Dikti No. 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
13. Peraturan BAN PT No.4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi.

### **C. Istilah dan Definisi**

Dalam manual mutu ini, istilah-istilah serta definisi yang dipakai berkaitan dengan sistem manajemen mutu adalah istilah dan definisi yang dimuat dalam ISO 9001: 2015. Definisi dan istilah teknis yang terkait dengan pelaksanaan penyelenggaraan proses pendidikan di IIQ An Nurdidasarkan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta dijelaskan dalam prosedur atau dokumen lain yang terkait.

Manual mutu ini menjelaskan dengan singkat struktur dokumentasi yang dipergunakan dalam sistem mutu dan aktivitas yang



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

dilakukan untuk menjamin pencapaian sasaran mutu IIQ An Nur melalui perencanaan yang efektif, pelaksanaan dan pengendalian proses. Dokumentasi Sistem Mutu yang berlaku di IIQ An Nur, berdasarkan Manual Mutu ini terdiri dari 4 tingkat:

1. Tingkat I : Manual Mutu

Menjabarkan keseluruhan garis besar sistem mutu dan menjadi basis referensi permanen untuk penerapan, pemeliharaan dan peningkatan Sistem Mutu. Termasuk pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu.

2. Tingkat II : Prosedur Mutu

Menjabarkan aktivitas utama yang sesuai dengan setiap bagian dari Manual Mutu. Prosedur juga mencakup tanggungjawab individu atau hubungan antar fungsional untuk menjamin dan mengendalikan mutu di IIQ An Nur. Prosedur-prosedur ini harus diterapkan dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang berhubungan dengan Sistem Mutu. Prosedur terdokumentasi yang diminta oleh ISO 9001:2015 termasuk sebagai prosedur wajib yang harus ada.

3. Tingkat III : Instruksi Kerja

Menjelaskan setiap langkah kerja atau tugas tertentu secara rinci. Instruksi Kerja dibuat hanya apabila dipandang perlu.

4. Tingkat IV : Catatan Mutu

Menunjukkan bukti dilaksanakannya suatu proses atau aktivitas disuatu unit kerja antar unit kerja terkit.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

#### **D. Manual Mutu**

Manual Mutu diterbitkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu IIQ An Nur, yang bertanggungjawab atas administrasi semua ‘Salinan Terkendali’ Manual Mutu.

Manual Mutu didistribusikan dengan 2 cara:

1. Secara elektronik dengan fasilitas aplikasi IT dengan memberikan hak akses kepada yang berkepentingan.
2. Secara manual dengan mengirimkan salinan dokumen yang tidak tercakup dalam layanan revisi (Salinan Tidak Terkendali).

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) akan meninjau Manual Mutu dan akan mengadopsi isinya untuk memenuhi persyaratan-persyaratan internal. Pemegang Manual Mutu yang terdaftar diminta untuk merekomendasikan peningkatan/perubahan yang bisa dilakukan pada manual mutu. Revisi Manual Mutu ini akan dilakukan per Bab, mekanismenya sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen dan data.

#### **E. Pengendalian Dokumen**

Prosedur pengendalian dokumen dan data ditetapkan untuk memastikan bahwa semua dokumen dan data (termasuk media elektronik dan dokumentasi sistem mutu yang dikendalikan) harus disetujui dan disahkan terlebih dahulu oleh personil yang berwenang. Perubahan terhadap dokumen dan data harus ditinjau dan disetujui oleh fungsi/organisasi yang sama dengan yang melakukan tinjauan dan persetujuan awal, kecuali bila secara khusus dilakukan penunjukan lain. Bilamana dapat dilakukan, perubahan diidentifikasi pada dokumen atau lampirannya yang sesuai.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

Pengendalian ini juga harus memastikan bahwa :

1. Terbitan dokumen terkait yang sesuai tersedia di semua tempat kegiatan yang perlu bagi berfungsinya sistem mutu secara efektif.
2. Dokumen yang tidak berlaku dan/atau kadaluarsa segera disingkirkan dari semua tempat penerbitan atau pemakaian, atau dipastikan dengan cara lain terhadap pemakaian yang tidak dimaksudkan.
3. Dokumen kadaluarsa apapun yang tidak disimpan untuk keperluan hukum dan/atau pemeliharaan pengetahuan teridentifikasi secara memadai.

#### **F. Pengendalian Catatan Mutu**

Catatan Mutu adalah catatan-catatan yang menunjukkan mutu produk dan efektifitas sistem. Pengendalian catatan mutu di tiap unit kerja diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari untuk menunjukkan mutu proses. Catatan-catatan tersebut digunakan untuk menganalisa 'trend' mutu sebagaimana juga dapat digunakan untuk monitoring perbaikan dan pencegahan. Catatan Mutu harus mudah diidentifikasi, disimpan dan dipelihara dengan baik untuk mencegah kerusakan dan kehilangan.

Setiap Kepala Biro, UPT, Dekan, Kajur, Dekan bertanggungjawab untuk mengendalikan catatan mutu yang berhubungan dengan operasi sistem manajemen mutu di area tanggungjawabnya masing-masing.

#### **G. Tanggungjawab Manajemen**

##### **1. Komitmen Manajemen**

Komitmen Manajemen dibuktikan dengan pimpinan dalam menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan sistem



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

penjaminan mutu. Hal tersebut dapat dilihat dalam pernyataan kebijakan mutu, sasaran mutu dan rencana mutu serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan sesuai dengan yang ditetapkan. Semua dokumen mutu tersebut menunjukkan bahwa pimpinan IIQ An Nur benar-benar ingin menjadikan institusi dapat menciptakan luasan berkualitas yang memenuhi tuntutan *stakeholders*, memuaskan para dosen, karyawan dan mahasiswa. Kebijakan mutu dan sasaran mutu tersebut disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika dan pencapaiannya ditinjau setiap periode untuk peningkatan pada periode berikutnya dalam Tinjauan Manajemen. Selain itu mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan juga telah diatur dalam Prosedur Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Pelaporan.

## 2. Fokus pada Pelanggan

Pelanggan utama IIQ An Nur adalah para mahasiswa. Pimpinan Institut selalu berusaha untuk memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 3. Perencanaan

### a. Sasaran Mutu

Pimpinan Institut selalu berusaha untuk memastikan bahwa sasaran mutu, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan pada fungsi dan tingkat relevan dalam organisasi. Sasaran mutu yang ditetapkan terukur dan taat azas dengan kebijakan mutu. Sasaran mutu berada pada setiap level, Institut, fakultas dan jurusan/program studi. Untuk unit non fakultas, sasaran mutu merujuk pada elemen mutu terkait. Dokumen sasaran mutu dapat dilihat pada dokumen tersendiri



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem manajemen mutu.

#### **b. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

Pimpinan Institut selalu berusaha memastikan bahwa :

- 1) Perencanaan sistem manajemen mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan sasaran mutu.
- 2) Keterpaduan sistem manajemen mutu dipelihara bila perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

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

##### **a. Wewenang dan Tanggung Jawab**

Kualifikasi, wewenang, tanggungjawab dan hubungan antar unit kerja yang mengatur, melaksanakan dan memverifikasi proses yang ditetapkan diatur dalam Uraian, Wewenang dan Tanggungjawab pada masing-masing unit kerja.

##### **b. Penanggung Jawab Manajemen**

Kewenangan untuk mengembangkan dan memelihara sistem mutu didelegasikan kepada perwakilan manajemen yang ditunjuk oleh Rektor yaitu Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang dipimpin oleh seorang Ketua yang memiliki tugas, wewenang dan tanggungjawab utama untuk:

- 1) Memastikan bahwa sistem mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara sesuai dengan standar ISO 9001: 2015



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

- 2) Melaporkan kinerja sistem mutu kepada manajemen untuk review dan sebagai dasar peningkatan sistem mutu.
- 3) Meningkatkan kepedulian organisasi terhadap kebutuhan pelanggan.

Ketua LPM juga bertanggungjawab dalam hubungan dengan pihak luar mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sistem mutu. Uraian lebih detail untuk Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Ketua LPM dicantumkan dalam Uraian Wewenang dan Tanggungjawab Ketua LPM. Dalam melaksanakan tugasnya LPM dibantu oleh Sekretaris, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu Akademik, Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu, Kasubbag Tata Usaha, dan Staf.

#### **c. Komunikasi Internal**

Komunikasi Internal yang berhubungan dengan sistem dan prosedur serta peningkatannya dilakukan melalui rapat rutin dan tidak rutin, atau melalui jaringan komunikasi elektronik yang tersedia di dalam lingkungan IIQ An Nur.

#### **d. Tinjauan oleh Manajemen**

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dipimpin oleh Rektor dan dilaksanakan untuk memonitor efektifitas sistem mutu. Persiapan dan pelaksanaan tinjauan manajemen diatur dalam Prosedur Tinjauan Manajemen.

Tujuan Rapat Tinjauan Manajemen:

- 1) Menjamin pelaksanaan sistem mutu terpelihara dan dikembangkan secara berkesinambungan sesuai dengan ISO 9001: 2015.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

- 2) Mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan.
- 3) Meninjau efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang diambil.

Semua catatan yang berhubungan dengan kegiatan RTM dipelihara sebagai bagian dari Catatan Mutu. Masukan review harus mencakup informasi sebagai berikut:

- 1) Hasil audit
- 2) Umpan balik dari pelanggan
- 3) Kinerja proses dan pencapaian sasaran mutu
- 4) Status tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan
- 5) Tindak lanjut terhadap hasil manajemen review sebelumnya
- 6) Rekomendasi untuk perbaikan
- 7) Kemungkinan perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu

Keluaran review harus mencakup tindakan untuk:

- 1) Perbaikan terhadap sistem manajemen mutu dan semua proses yang terkait
- 2) Perbaikan terhadap jasa pendidikan yang berhubungan dengan persyaratan pelanggan
- 3) Identifikasi kebutuhan sumber daya

## **5. Manajemen Sumber Daya**

### **a. Penyediaan Sumber Daya**

IIQ An Nur berusaha menyediakan sumber daya yang sesuai dengan yang telah dipersyaratkan untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu dan untuk meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu secara terus menerus dan untuk memberikan



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

pendidikan yang baik kepada mahasiswa dan para dosen. Sumber daya tersebut dapat mencakup antara lain: manusia, dana, peralatan, infrastruktur dan teknologi serta informasi.

Penetapan dan penyediaan sumber daya dilakukan:

- 1) Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya, dan
- 2) Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Setiap menjelang awal tahun akademik baru, semua pejabat Rektorat, Fakultas, Jurusan/Program studi, Pusat dan Biro mengajukan anggaran yang menyangkut penyediaan dana, pelatihan, penyediaan sarana dan fasilitas (baik hardware maupun software) dan pendukung lainnya dan penyediaaa sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan proses-proses yang terkait dengan tugas dan tanggungjawabnya. Usulan anggaran tersebut selanjutnya diproses ditingkat rektorat sampai tingkat pengesahan. Periode anggaran IIQ An Nur mulai Januari sampai dengan Desember tahun berikutnya.

#### **b. Sumber Daya Manusia**

IIQ An Nur menetapkan pengadaan dosen dan tenaga kependidikan dilakukan sesuai dengan persyaratan dosen dan tenaga kependidikan serta berdasarkan kebutuhan pada masing-masing unit. Kualitas dosen dan tenaga kependidikan ditetapkan dengan memperhatikan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dengan tugasnya. Penerimaan dosen dan karyawan dilakukan melalui Biro Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) dan berkoordinasi dengan unit-unit terkait.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

Bagi personil/petugas pelaksanaan yang belum memenuhi persyaratan atau kualifikasi seperti ditetapkan dalam Persyaratan Jabatan, kepada mereka diberikan program pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan, seminar, workshop, lokakarya, tugas belajar, dan lain-lain sesuai kebutuhan. Hasil pengembangan SDM seperti diuraikan di atas dievaluasi efektifitas hasil pengembangannya oleh atasan langsung dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pengembangan dilaksanakan. Pimpinan juga selalu membina kesadaran pegawai mengenai relevansi dan pentingnya kegiatan mereka serta sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu.

#### **c. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan IIQ An Nur untuk memberikan jasa pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa dituangkan dalam bentuk penyediaan sarana ruang perkuliahan dan laboratorium beserta fasilitasnya yang ditunjang oleh peralatan yang diperlukan untuk memberikan suasana akademik yang kondusif.

#### **d. Lingkungan kerja**

IIQ An Nur menyediakan lingkungan kerja melalui pengadaan sarana lingkungan yang dapat mendukung proses belajar mengajar serta layanan kepada mahasiswa.

### **6. Realisasi Produk Akademik**

#### **a. Perencanaan Realisasi Produk**

Produk IIQ An Nur yang dimaksud adalah jasa pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa yang prosesnya dimulai dari



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

desain kurikulum penerimaan mahasiswa baru, registrasi mahasiswa, perkuliahan dan ujian di kelas, evaluasi studi bagi hasil belajar mahasiswa dan Skripsi/Tugas Akhir (TA). Untuk menunjang proses-proses tersebut dibutuhkan juga dukungan dan proses lain seperti pengadaan dosen yang dimulai dari penerimaan dan evaluasi dosen, pelayanan perpustakaan, pengadaan barang/sarana dan jasa. Setiap proses disusun dalam sebuah rencana yang teratur dan konsisten dengan persyaratan- persyaratan yang ada. Tiap proses yang telah dilakukan mempunyai sasaran-sasaran/kriteria yang hendak/harus dicapai dan disusun dengan harapan dapat mencapai sasaran mutu Institut yang telah ditetapkan.

#### **b. Proses yang Berhubungan dengan Pelanggan**

Semua persyaratan yang berhubungan dengan jasa pendidikan didefinisikan dengan jelas pada saat penerimaan mahasiswa baru dilakukan. Perubahan-perubahan yang terjadi terhadap kurikulum dalam masa perkuliahan yang ditawarkan/komunikasikan oleh Ketua Jurusan/Prodi. Komunikasi jasa pendidikan menyampaikan informasi kepada mahasiswa, Dosen, dan karyawan tentang tahapan proses pembelajaran di IIQ An Nur. Komunikasi dengan mahasiswa, dosen, dan karyawan dilakukan melalui penyebaran brosur, penyebaran ketentuan-ketentuan pelaksanaan pekerjaan, media spanduk melalui forum-forum pertemuan, melalui papan pengumuman atau melalui cara dan media lain yang relevan dengan konteks kebutuhan. Sementara pelaksanaan komunikasi khusus bagi mahasiswa baru, setiap awal tahun IIQ An Nur menyelenggarakan Sosialisasi Pembelajaran.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

### **c. Perancangan dan Pengembangan Kurikulum**

Kegiatan desain dapat dilakukan karena adanya perubahan kurikulum, perubahan peraturan pemerintah tentang kurikulum, pengembangan ilmu pengetahuan, pengembangan jurusan/program studi ataupun program baru. Kegiatan perancangan dan review untuk pengembangan kurikulum dapat juga dilakukan

dengan menyelenggarakan

seminar/lokakarya/pertemuan dan sejenisnya untuk mengevaluasi perlunya perubahan/inovasi terhadap kurikulum yang sedang berlaku. Hasil perancangan dapat berupa daftar kurikulum yang dituangkan dalam bentuk Distribusi Mata Kuliah, Satuan Acara Perkuliahan (SAP) dan atau RPKPS. Ketua Jurusan/Program Studi bertanggungjawab untuk kegiatan perancangan yang dalam pelaksanaannya dapat juga membentuk Tim Perancangan. Tim Perancangan/desain harus memperhatikan ketentuan-ketentuan dari pemerintah yang berlaku dan dari masukan lain yang perlu dipertimbangkan untuk mengembangkan materi perkuliahan.

### **d. Pembelian**

IIQ An Nur memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli bergantung pada pengaruh produk yang dibeli pada proses penyediaan jasa pendidikan. IIQ An Nur menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai persyaratan lembaga.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

## **e. Penyediaan Jasa Pendidikan**

### **1) Proses Perkuliahan**

Setiap awal tahun Bagian Akademik Biro AUAK menyusun Kalender Akademik yang disahkan oleh Rektor. Proses perkuliahan setiap semester dimulai sejak mahasiswa menyusun Kartu Rencana Studi dan melaksanakan tahapan-tahapan pembelajaran yang ditentukan sampai dengan ujian Skripsi/Tugas Akhir. Proses perkuliahan jenjang diploma/Sarjana dilakukan sesuai perencanaan dan dalam kondisi terkendali seperti yang disusundalam Prosedur Perkuliahan. Proses terdokumentasi yang menunjang ketiga proses di atas harus berada di Bagian Akademik atau Bagian Pelayanan Administrasi Akademik dimana semua proses yang mempengaruhi mutu perkuliahan berlangsung.

Pengendali Sistem Mutu Fakultas dan Pengendali Sistem Mutu Unit membantu para pimpinan dalam mengendalikan dan memonitor seluruh proses yang ada agar sesuai dengan Rencana Mutu dan prosedur terdokumentasi lainnya dengan memberikan masukan tentang hasil pemeriksaan, hasil audit mutu internal dan hasil pertemuan dengan para pelanggan. Pengendalian dan pemantauan dalam aktivitas perkuliahan tersebut mencakup:

- a) Penyampaian silabidan kurikulum
- b) Jumlah pertemuan atau tatap muka perkuliahan
- c) Evaluasi kinerja dosen

Catatan hasil pengendalian proses perkuliahan disimpan dan dipelihara oleh masing-masing unit kerja terkait. Prosedur terdokumentasi digunakan untuk melaksanakan, memverifikasi



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

dan melaporkan bahwa pelayanan telah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Rektor/Kepala Biro/Ketua Lembaga/Dekan/Ketua Jurusan/Program Studi/Unit Kerja bertanggungjawab menyimpan semua catatan dan pelayanan yang diberikan sebagai bagian dari catatan mutu.

## 2) Identifikasi dan Penelusuran

Identifikasi proses belajar mengajar dan hal lain yang terkait di dalamnya dilakukan melalui:

- a) Surat/Korespondensi/Surat Keputusan
- b) Mata Kuliah/kelas/angkatan
- c) Identitas mahasiswa, dosen dan karyawan ( dalam bentuk nomor)
- d) Skripsi/Tugas Akhir
- e) Transkrip Nilai
- f) Ijazah

Identifikasi diberikan sejak tahap penyusunan sampai dengan penyerahan ke pihak yang terkait. Kepala Bagian Akademik, Kajar/Kaprodi terkait bertanggungjawab untuk memastikan bahwa cara identifikasi yang telah ditetapkan untuk diterapkan dan dipelihara dengan baik. Metode-metode identifikasi tersebut dapat mencakup penandaan, stempel, label, catatan inspeksi, dan sebagainya.

## 3) Preservasi Mutu Produk

IIQ An Nur dalam menjaga dan memelihara kesesuaian produk, selama proses internal sampai dan penyerahan ke pihak



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

yang terkait dengan sasaran mutu yang dimaksudkan, melalui proses Pembimbing Akademik.

#### **4) Pemeliharaan Fasilitas**

Barang-barang yang menunjang pelayanan akademik harus dipelihara dan dikendalikan. Pemeliharaan dan pengendalian barang tersebut dapat dilakukan oleh unit kerja bagian pemeriksaan dan pemeliharaan yang disusun dalam prosedur sarana dan prasarana bila dipandang perlu masing-masing unit kerja dapat melaksanakan aktivitas ini. Alat-alat tersebut secara periodik dirawat, diverifikasi dan diperlakukan sedemikian rupa sehingga presisi dan kemampuannya tidak berkurang.

Pengendalian terhadap aktivitas pemeliharaan fasilitas tersebut mencakup :

- a) Daftar semua peralatan yang digunakan di setiap bagian, termasuk lokasi, nomor identifikasi dan spesifikasi alat.
- b) Penanganan, perlindungan dan penyimpanan peralatan sehingga akurasi dan kemampuan alat terpelihara.

### **7. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan**

#### **a. Umum**

Pada setiap aktivitas proses, penanggungjawab aktivitas diwajibkan untuk memastikan kesesuaian hasil kerjanya melalui pengukuran atau pemeriksaan dan hasilnya dicatat sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh masing-masing unit terkait atau berdasarkan prosedur tertulis lainnya untuk meyakinkan bahwa proses yang dilakukan telah sesuai.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

## **b. Pengukuran dan Pemantauan**

### **1) Kepuasan Pelanggan**

IIQ An Nur selalu memonitor informasi yang berhubungan dengan informasi kebutuhan, kepuasan dan komplain mahasiswa/stakeholder, dosen dan karyawan melalui pengukuran kepuasan ataupun melalui penelitian lainnya (kuesioner, *focus group discussion*, wawancara, dan lain lain). Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apakah IIQ An Nur telah dapat memenuhi keinginan-keinginan mahasiswa tanpa melupakan norma-norma dan peraturan yang berlaku. Hasil pengukuran ini menjadi dasar bagi IIQ An Nur untuk menentukan prioritas peningkatan mutu.

### **2) Audit Mutu Internal**

Ketua LPM bertanggungjawab dalam perencanaan dan penerapan Audit Mutu Internal seperti yang disusun dalam Prosedur Audit Mutu Internal. Audit Mutu Internal (AMI) bertujuan memverifikasi apakah kegiatan mutu dan hasil-hasilnya yang terkait sesuai dengan persyaratan mutu dan untuk menentukan efektivitas sistem mutu. Audit Mutu Internal dijadwalkan oleh Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu dan dilakukan oleh personil yang bebas dari tanggungjawab langsung terhadap bagian atau unit yang diaudit.

Setiap awal periode AMI diawali dengan rapat pembukaan Audit Mutu Internal untuk membahas ruang lingkup dan metode audit yang digunakan. Hasil AMI dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen terdekat sebagai bahan evaluasi oleh pimpinan untuk



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

menentukan tindakan perbaikan. Verifikasi tindakan perbaikan/pencegahan terhadap hal temuan audit dilakukan.

### **3) Pengukuran dan Pemantauan Proses**

IIQ An Nur telah menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk mengevaluasi dan memverifikasi stabilitas dan kapabilitas proses, kinerja IIQ An Nur dan pencapaian sasaran mutu, kepuasan mahasiswa dan dosen, evaluasi pemasok (penerimaan mahasiswa baru) dengan menggunakan teknik pengukuran yang sesuai.

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

Jika terjadi penyimpangan yang dilakukan dari hasil pengukuran dan pemantauan harus diambil tindakan perbaikan untuk menjamin tidak terulangnya penyimpangan dan hasil yang dicapai. Pengendalian terhadap ketidaksesuaian produk dituangkan dalam Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai. Semua hasil pengukuran dan pemantauan serta catatan tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan disimpan sebagai catatan mutu. Jika terjadi penyimpangan dari hasil suatu proses ingin diabaikan harus jelas personil yang memberikan pengecualian tersebut dan harus diyakinkan bahwa yang bersangkutan memang berwenang.

- 1) Jika ketidaksesuaian ditemukan setelah jasa pendidikan disampaikan, harus dilakukan tindakan yang sesuai
- 2) Jika disyaratkan tindakan perbaikan dapat dilaporkan untuk konsensi kepada pelanggan pemakai akhir, badan perundang-undangan atau lainnya.
- 3) Untuk menghasikan informasi terhadap:



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

- a) Kepuasan pelanggan
- b) Kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan
- c) Karakteristik proses, produk dan kecenderungannya.
- d) Supplier

**d. Tindakan Perbaikan**

Tindakan perbaikan yang diambil harus dapat menghilangkan penyebab utama atau penyebab potensial ketidak sesuaian. Pengendalian kegiatan ini disusun dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Semua perubahan dokumen yang menjadi hasil tindakan perbaikan harus diterapkan dan dicatat. Tindakan koreksi adalah aktivitas-aktivitas yang dipergunakan untuk menjamin perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan dalam sistem mutu. Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab harus ikut dipertimbangkan ketika menganalisa penyebab penyimpangan untuk mengambil tindakan perbaikan.

Tindakan perbaikan harus mencakup:

- a) Penanganan yang efektif terhadap keluhan mahasiswa, dosen dan karyawan, serta laporan proses yang tidak sesuai.
- b) Penyelidikan penyebab ketidaksesuaian yang berhubungan dengan materi perkuliahan, proses, dan sistem mutu dan pencatatan hasil penyelidikan.
- c) Penetapan tindakan perbaikan yang dibutuhkan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- d) Penerapan pengendalian untuk memastikan bahwa tindakan perbaikan telah diambil dan bahwa itu efektif.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

#### **e. Tindakan Pencegahan**

Tindakan pencegahan yang diambil untuk menghilangkan penyebab utama atau penyebab potensi ketidaksesuaian. Pengendalian aktivitas ini disusun dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Semua perubahan dokumen yang menjadi hasil tindakan pencegahan harus diterapkan dan dicatat. Proses tindakan perbaikan dapat juga digunakan untuk tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan dapat mencakup:

- 1) Penggunaan sumber-sumber informasi yang sesuai seperti proses dan operasi kerja yang mempengaruhi mutu produk, hasil audit mutu internal, catatan mutu, laporan pelayanan dan keluhan pelanggan untuk mendeteksi, menganalisis dan menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian;
- 2) Penetapan langkah-langkah yang dibutuhkan menangani masalah-masalah yang membutuhkan tindakan pencegahan;
- 3) Mengambil tindakan pencegahan dan penerapan pengendaliannya untuk memastikan bahwa itu efektif;
- 4) Memastikan bahwa informasi yang relevan atas tindakan yang diambil diteruskan pada tinjauan manajemen.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

<h1>II</h1>	<h2>RUANG LINGKUP MANUAL MUTU</h2>
-------------	--

### A. Manual Penetapan Standar SPMI

Penyusunan tiap standar perlu mengikuti suatu mekanisme penetapan dan pemenuhan standar yang bersifat khusus sesuai jenis standar. Namun demikian, secara umum, penetapan dan pemenuhan standar mutu harus dilakukan mengikuti mekanisme yang akan diuraikan berikut ini.

1. Standar mutu yang disusun harus mengacu pada Visi, Misi dan Tujuan IIQ An Nur serta dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
2. Standar mutu disusun dan ditetapkan secara berjenjang, mulai dari tingkat Institut, fakultas/Fakultas, jurusan/program studi, lab/bagian, dan seterusnya sesuai kebutuhan.
3. Tiap jenjang unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan kajian peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun.
4. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundang-undangan terkait, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari *stakeholders*, hasil *benchmarking*, dan atau hasil studi pelacakan (*tracer study*).



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

5. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau yang terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
6. Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.
7. Unit kerja membentuk tim sesuai dengan jenis standar yang akan disusun beranggota antara lain unsur pemimpin unit kerja, unsur dosen, tenaga kependidikan. Jika diperlukan, tim juga dapat menyertakan stakeholders eksternal, yang disetujui oleh pemimpin unit kerja penyusun standar.
8. Tim melakukan analisis kebutuhan standar untuk menentukan ruang lingkup, jenis dan kriteria standar. Analisis kebutuhan juga dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pada siklus penjaminan mutu sebelumnya.
9. Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapat umpan balik dan diuji peluang implementabilitasnya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi SPMI.
10. Standar mutu perlu disahkan oleh pemimpin unit kerja dan pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya, kecuali standar pada tingkat institut dan fakultas.
11. Standar pada tingkat Fakultas disahkan oleh pemimpin fakultas.
12. Standar pada tingkat institut disahkan oleh pimpinan IIQ An Nur setelah mendapat persetujuan Senat.
13. Setelah disahkan, standar harus disosialisasikan dan dipublikasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
14. Perumusan standar harus mengikuti kaidah ABCD (*Audience, Behaviour, Competence, dan Degree*) yang berarti:



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

*Audience*: menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggungjawab/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut.

*Behaviour*: menjelaskan kondisi/keadaan, tindakan, perilaku yang bersifat “should be” yang harus selalu dapat diukur.

*Competence*: menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objek dalam perilaku (behaviour) yang telah dirumuskan.

*Degree*: menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan tindakan/perilaku pada standar tersebut. Jika standar dinyatakan dalam struktur kalimat lengkap, A adalah subjek, B berada pada predikat, C menempati posisi objek dan D adalah keterangan.

## **B. Manual Pelaksanaan Standar SPMI**

Dalam upaya pelaksanaan dan pemenuhan standar yang telah ditetapkan, tiap unit kerja yang telah menetapkan standar mutu perlu melaksanakan mekanisme sebagai berikut.

1. Tiap unit kerja perlu menyusun kebijakan yang terstruktur agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan dalam rangka mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Kebijakan yang disusun untuk keperluan tersebut harus sejalan dan sesuai dengan kebijakan terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
3. Tiap pemimpin unit kerja berkomitmen dan secara konsisten mengacu pada pencapaian standar-standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan di unit kerjanya.
4. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tiap unit kerja, pemimpin unit kerja perlu memastikan efektivitas pelaksanaan pemantauan dan



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

evaluasi untuk menjamin pencapaian standar-standar kinerja dan standar mutu yang ditetapkan.

5. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja dianalisis dan ditindaklanjuti secara sistematis untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.
6. Keseluruhan tindakan pemenuhan standar harus didokumentasikan secara efektif, efisien dan sistematis.

### **C. Manual Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI**

Evaluasi pelaksanaan dilakukan untuk mengevaluasi arah SPMI. Evaluasi Kebijakan SPMI harus dilaksanakan secara keseluruhan, tiap empat tahun sekali. Sementara itu, evaluasi implementasi SPMI dilakukan tiap semester untuk akademik dan tiap tahun untuk non akademik, baik dalam bentuk laporan BKD, SIMAK, SIMPEG, SIMKEU maupun dalam bentuk lain yang disepakati. Evaluasi kesesuaian mutu, baik standar maupun prosedur, dilakukan melalui pelaksanaan audit mutu dan Evaluasi Diri untuk mengukur gap mutu. Evaluasi dalam satu siklus mencakup tujuh komponen berikut.

1. Kebijakan SPMI, merupakan aspek yang dievaluasi secara mendasar tentang arah dan sasaran mutu dalam Kebijakan SPMI. Kebijakan SPMI dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perkembangan visi, misi serta pencapaian Renstra IIQ An Nur.
2. Manual Mutu, berupa dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat institut, fakultas, jurusan/bagian dan program studi, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
3. Standar SPMI, berupa dokumen mutu yang harus dapat diukur atau dinilai, dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu, baik



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

akademik maupun manajemen, yang ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses-proses dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan akademik dan manajemen. Standar mutu bukan merupakan upaya untuk menyeragamkan keluaran/output. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (performance) terbaik dari tiap individu, unit kerja, dan Unit secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (input), proses, dan keluaran (output) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

4. Pemantauan dan Audit Mutu Internal, meliputi audit kepatuhan yang secara internal dilakukan oleh tingkat institut dan tingkat fakultas untuk unit-unit di bawahnya dilakukan oleh unit tingkat di atasnya ataupun unit terkait.
5. Evaluasi Diri, dilakukan oleh unit pelaksana akademik (fakultas, jurusan/bagian dan program studi).
6. Rumusan Koreksi atau Rekomendasi Tindakan Perbaikan, didasarkan pada temuan hasil kegiatan monitoring dan Audit Mutu Internal.
7. Implementasi program dan kegiatan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) di semua jenjang unit pelaksanaan akademik. Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dicapai melalui pelaksanaan audit mutu internal.

Audit mutu internal harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IIQ An Nur berjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditentukan. Mekanisme audit internal yang perlu diperhatikan dalam rangka implementasi SPMI adalah sebagai berikut.

1. Audit internal dapat dilakukan pada aspek akademik maupun non akademik. Audit mutu internal (AMI) terkait dengan kegiatan akademik



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

- dan Audit non akademik oleh Satuan Pengawas Internal. Audit Mutu Internal (AMI) merupakan audit yang wajib dilaksanakan pada semua program studi, fakultas, dan penyelenggara program pendidikan lainnya.
2. Audit internal non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali.
  3. Khusus AMI, harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun oleh institut.
  4. Cakupan Audit Mutu Internal ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil evaluasi diri, atau atas keperluan tertentu.
  5. Dekan dapat mengajukan permohonan audit mutu internal kepada pimpinan IIQ An Nur apabila diperlukan.
  6. IIQ An Nur harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
  7. Hanya personal yang telah mendapat kewenangan audit yang dapat melakukan audit atas koordinasi LPM atau Pengendali Sistem Mutu Fakultas. Kewenangan ini dinyatakan dalam bentuk Sertifikat Auditor.
  8. Hasil dan rekomendasi audit mutu internal harus ditindaklanjuti oleh pemimpin unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
  9. Laporan audit internal harus dapat diakses oleh pimpinan unit kerja yang diaudit serta pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
  10. Institut, Fakultas/PPs, dan Ketua Lembaga Penelitian dan Lembaga Pengabdian Kepada masyarakat perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil audit internal kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola jurusan/program studi, dosen dan fakultas.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

11. Mekanisme rinci pelaksanaan audit mutu harus diuraikan pada Standar Prosedur Operasional Audit Mutu Internal. Hasil audit mutu internal dapat berupa:
- a. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan.
  - b. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
  - c. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan.
  - d. Pelaksanaan standar menyimpang standar dikti yang telah ditetapkan.
- Hasil audit mutu internal yang didapat, selanjutnya dilakukan tindakan pengendalian (pelaksanaan) standar SPMI.

#### **D. Manual Pengendalian (Pelaksanaan) Standar SPMI**

Pengendalian standar dilaksanakan dengan prinsip umum yaitu untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IIQ An Nur berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang disepakati. Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar.

Kemudian, untuk mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan IIQ An Nur perlu menetapkan secara sah standar-standar yang diberlakukan. Dalam Pelaksanaan Standar, tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar. Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar, pemimpin unit dapat menggunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan. Tahap ini mencakup tiga hal yaitu: a) pemantauan,



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

evaluasi pelaksanaan dan pengukuran ketercapaian standar; b) upaya perbaikan, serta c) pengembangan dan peningkatan standar.

Ketiga hal ini bersifat siklus dan dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Siklus-siklus ini pada akhirnya akan mewujudkan konsep Kaizen (perbaikan dan peningkatan berkelanjutan).

**Gambar Siklus Pengendalian dan Peningkatan Standar Mutu**



## **E. Manual Peningkatan Standar SPMI**

Implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap: a) penetapan Manual Mutu, b) penetapan Standar Mutu, c) pemantauan dan audit mutu internal, d) pelaksanaan Evaluasi Diri secara sistematis dan berkala, e) penyusunan Rekomendasi Tindakan Perbaikan (Rumusan Koreksi), dan f) pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan

Pencapaian Standar Mutu yang telah ditetapkan melalui penerapan SPMI didasarkan pada dua prinsip utama: peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (*continuous improvement*) dan peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (*sustainable quality*). Penerapan prinsip *continuous improvement* melalui mekanisme PPEPP, sedangkan prinsip *sustainable quality* dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali. Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan Kaizen (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Peningkatan mutu secara



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PPEPP yang berulang kali dan juga berkelanjutan.



<b>MANUAL MUTU</b>	Kode	: MM-IIQ.AnNur
	Tanggal Revisi	: 01 September 2021
	Tanggal Berlaku	: 03 Oktober 2021
	Revisi	: 02

### **Referensi :**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah RI No 7 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan PerguruanTinggi.
9. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional PendidikanTinggi.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
11. Permenristek Dikti No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
12. Permenristek Dikti No. 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
13. Peraturan BAN PT No.4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan InstrumenAkreditasi.



# **MANUAL MUTU**

## **INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA**

**NOMOR : 02/IIQ/LPM-2021-R2**

**2022**



**KEPUTUSAN**  
**REKTOR INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA**

Nomor : 006/AK/IIQ/X/2021

Tentang

**Penetapan Dokumen Manual Mutu**

**Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Institut Ilmu Al Qur'an An Nur Yogyakarta**

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penyelenggaraan penjaminan mutu pendidikan pada perguruan tinggi perlu adanya dokumen manual mutu.
2. Bahwa sesuai dengan perkembangan dan dinamika lembaga maka Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta perlu disempurnakan;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b di atas maka perlu menetapkan keputusan Rektor IIQ An Nur Yogyakarta tentang. Dokumen Manual Mutu pada IIQ An Nur Yogyakarta
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

**MEMUTUSKAN**

- MENETAPKAN** : Mengesahkan dokumen **MANUAL MUTU** INSTITUT ILMU AL-QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA
- Pertama** : Menetapkan Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.
- Kedua** : Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) IIQ An Nur Yogyakarta tersusun dalam bentuk buku dan dapat dijadikan pedoman dalam penjaminan mutu internal di lingkungan Institut Ilmu Al Qur'an An Nur (IIQ) Yogyakarta



**IIQ**  
**AN NUR**  
**YOGYAKARTA**

جامعۃ النور للعلوم القرآنیة

**INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA**

FAKULTAS : **TARBIYAH - USHULUDDIN - EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

www.iiq-annur.ac.id / e-mail: iiqannur@gmail.com

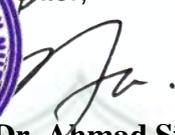
Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Keempat : Jika dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 2 Oktober 2021

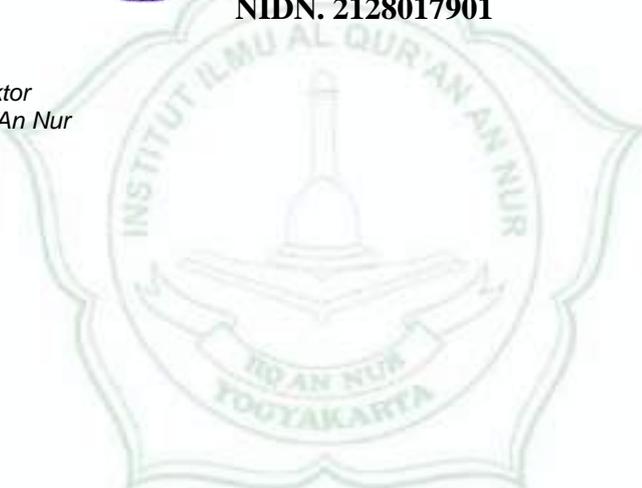
Rektor,



  
**Dr. Ahmad Sihabul Millah, MA**  
**NIDN. 2128017901**

Tembusan :

1. Yth. Para Wakil Rektor
2. Yth. Kepala TU IIQ An Nur
3. Yth. Para Dekan
4. Yth. Para Kaprodi



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT bahwa dokumen Manual Mutu ini dapat disusun. Manual Mutu ini pada dasarnya merupakan 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. Manual Mutu sangat dan harus terbaru karena Manual Mutu adalah dokumen induk yang menjadi rujukan prosedur mutu atau dokumen yang setara dengan prosedur mutu, sehingga kebenaran isi dari Manual Mutu pasti mempengaruhi kebenaran isi prosedur juga.

Dalam konteks IIQ An Nur Yogyakarta, Manual Mutu adalah bukti dari komitmen *top management* bagaimana kebijakan lembaga untuk dapat memuaskan stakeholder. Manual Mutu juga dapat dijadikan sebagai bahan training untuk mengenal secara general apa saja kebijakan-kebijakan yang diterapkan di IIQ An Nur Yogyakarta dan unit-unit lainnya. Manual Mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu IIQ An Nur Yogyakarta beserta berbagai Program Studi dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu IIQ An Nur Yogyakarta yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkup IIQ An Nur Yogyakarta. Manual Mutu yang disusun ini mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu Universitas, persyaratan standar mutu penyelenggaraan pendidikan S1 dan S2, akreditasi BAN-PT dan Standar Mutu. Kami berharap, Manual Mutu yang disusun ini dapat menjadi sarana promosi dan pengenalan organisasi, memudahkan orang dalam mempelajari kondisi Organisasi IIQ An Nur Yogyakarta, *sharing knowledge* antar civitas akademika dan sarana komunikasi antar bagian.

Rektor



Ahmad Sihabul Millah, M.A  
NIDN 2128017901

## LEMBAR PENGESAHAN

<p>Disiapkan Oleh: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu</p>  <p>Nindya Rachman Pranajati, M.Pd NIDN 2125119003</p>	<p>Diperiksa Oleh: Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga</p>  <p>Dr. H. Munjahid, M.Ag NIDN 2101076901</p>
<p>Disahkan Oleh: Rektor</p>  <p>Dr. Ahmad Sihabul Millah, M.A NIDN 2128017901</p>	

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Keputusan .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Daftar Isi .....	v
<b>Bab I Ruang Lingkup .....</b>	<b>1</b>
1.1. Tujuan Manual Mutu.....	1
1.2. Ruang Lingkup Manual Mutu.....	1
1.3. Macam Pekerjaan yang harus dilakukan dalam PPEPP .....	7
1.4. Pihak yang harus melakukan PPEPP .....	7
1.5. Bagaimana pekerjaan yang dilakukan dalam PPEPP .....	8
1.6. Bilamana pekerjaan dilakukan dalam PPEPP.....	9
1.7. Daftar formulir manual mutu dalam PPEPP.....	10
1.8. Daftar sarana implementasi SPMI dalam PPEPP .....	11
<b>Bab II Acuan Normatif.....</b>	<b>14</b>
<b>Bab III Istilah dan Definisi.....</b>	<b>15</b>
<b>Bab IV Konteks dan Organisasi .....</b>	<b>17</b>
<b>Bab V Kepemimpinan .....</b>	<b>22</b>
<b>Bab VI Perencanaan.....</b>	<b>23</b>
<b>Bab VII Dukungan .....</b>	<b>26</b>
<b>Bab VIII Operasional .....</b>	<b>29</b>
<b>Bab IX Evaluasi Kinerja .....</b>	<b>33</b>
<b>Bab X Peningkatn.....</b>	<b>37</b>

## **BAB I**

### **RUANG LINGKUP**

#### **1.1. TUJUAN MANUAL MUTU IIQ AN NUR YOGYAKARTA**

Manual Mutu IIQ An Nur Yogyakarta disusun dalam rangka penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam bidang akademik IIQ An Nur Yogyakarta. Ruang lingkup penerapan sistem penjaminan mutu pada seluruh bagian dan unit di IIQ An Nur Yogyakarta yang meliputi 24 Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang meliputi Standar Mutu Pendidikan (8 standar), Standar Mutu Penelitian (8 standar), dan Standar Mutu Pengabdian kepada Masyarakat (8 standar) serta 5 standar tambahan mengacu kriteria akreditasi BAN-PT. penerapan sistem penjaminan mutu ini dimaksudkan untuk menunjukkan kemampuan IIQ An Nur Yogyakarta secara konsisten menghasilkan produk jasa pendidikan, yaitu kompetensi yang ada dalam diri lulusan, yang memenuhi kebutuhan pelanggannya dan persyaratan hukum yang berlaku serta memberikan kepuasan kepada para pelanggan (internal IIQ An Nur Yogyakarta, mahasiswa, masyarakat dan orang tua/wali mahasiswa, pemerintah, dan dunia usaha) melalui penerapan sistem yang efisien-efektif dan peningkatan proses yang berkelanjutan pada semua unit terkait di IIQ An Nur Yogyakarta.

#### **1.2. RUANG LINGKUP MANUAL MUTU IIQ AN NUR YOGYAKARTA**

##### **1.2.1. Manual Penetapan SPMI IIQ An Nur Yogyakarta**

Penyusunan setiap standar perlu mengikuti suatu mekanisme penetapan dan pemenuhan standar yang bersifat khusus sesuai jenis standar. Namun demikian, secara umum penetapan dan pemenuhan standar mutu harus dilakukan mengikuti mekanisme yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Standar mutu yang disusun harus mengacu pada Visi, Misi dan Tujuan IIQ An Nur Yogyakarta serta dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
2. Standar mutu disusun dan ditetapkan secara berjenjang mulai dari tingkat institute, fakultas, program studi, laboratorium, lembaga, unit, dan seterusnya sesuai kebutuhan.
3. Setiap jenjang unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan kajian peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun.
4. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundang-undangan terkait, hasil evaluasi diri tenaga kinerja yang sedang berjalan, masukan dari semua *stakeholders*, hasil *benchmarking*, dan/atau hasil studi pelacakan (*tracer study*).

5. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
6. Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.
7. Unit kerja membentuk tim sesuai dengan jenis standar yang akan disusun, beranggotakan antara lain: unsur pimpinan unit kerja, unsur dosen dan tenaga kependidikan. Jika diperlukan, tim juga dapat menyertakan *stakeholders* eksternal yang disetujui oleh pimpinan unit kerja penyusun standar.
8. Tim melakukan analisis kebutuhan standar untuk menentukan ruang lingkup, jenis dan kriteria standar. Analisis kebutuhan juga dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pada siklus penjaminan mutu sebelumnya.
9. Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapatkan umpan balik dan diuji peluang implementasinya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
10. Standar mutu perlu disahkan oleh pimpinan unit kerja dan pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya, kecuali standar pada tingkat institut dan fakultas.
11. Standar pada tingkat institut disahkan oleh pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta setelah mendapat persetujuan Senat Institut.
12. Standar pada tingkat Fakultas disahkan oleh pimpinan fakultas setelah mendapat persetujuan Senat Fakultas.
13. Setelah disahkan, standar harus disosialisasikan dan dipublikasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
14. Perumusan standar harus mengikuti kaidah ABCD (*Audience, Behavior, Competence, dan Degree*) yang berarti:
  - Audience:** menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggungjawab/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut
  - Behavior:** menjelaskan kondisi/keadaan, Tindakan, perilaku yang bersifat “*should be*” yang harus selalu dapat diukur
  - Competence:** menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objek dalam perilaku (*behavior*) yang telah dirumuskan
  - Degree:** menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan Tindakan/perilaku pada standar tersebut. Jika standar

dinyatakan dalam struktur kalimat lengkap, A adalah subjek, B merupakan predikat, C menempati posisi objek dan D adalah keterangan.

### **1.2.2. Manual Pelaksanaan SPMI IIQ An Nur Yogyakarta**

Dalam upaya pelaksanaan dan pemenuhan standar yang telah ditetapkan, setiap unit kerja yang telah menetapkan standar mutu perlu melaksanakan mekanisme sebagai berikut:

1. Setiap unit kerja perlu menyusun kebijakan yang terstruktur agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan dalam rangka mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Kebijakan yang disusun untuk keperluan tersebut harus sejalan dan sesuai dengan kebijakan terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
3. Setiap pemimpin unit kerja berkomitmen dan secara konsisten mengacu pada capaian standar-standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan di unit kerjanya.
4. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi setiap unit kerja, pemimpin unit kerja perlu memastikan efektivitas pelaksanaan pemantauan dan evaluasi untuk menjamin capaian standar-standar kinerja dan standar mutu yang ditetapkan.
5. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja dianalisis dan ditindaklanjuti secara sistematis untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.
6. Keseluruhan tindakan pemenuhan standar harus didokumentasikan secara efektif, efisien dan sistematis.

### **1.2.3. Manual Evaluasi SPMI IIQ An Nur Yogyakarta**

Evaluasi SPMI dilakukan untuk mengevaluasi arah SPMI. Evaluasi Kebijakan SPMI harus dilaksanakan secara keseluruhan, setiap lima tahun sekali. Sementara itu, evaluasi implementasi SPMI dilakukan setiap semester untuk akademik dan setiap tahun untuk non akademik, baik dalam bentuk laporan Beban Kinerja Dosen, Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi, Sistem Informasi Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan maupun dalam bentuk lain yang disepakati. Evaluasi kesesuaian mutu, baik standar maupun prosedur, dilakukan untuk melalui pelaksanaan audit mutu serta monitoring dan evaluasi untuk mengukur kesenjangan mutu. Evaluasi dalam satu siklus mencakup tujuh komponen berikut:

1. Kebijakan Mutu, berupa dokumen tentang kebijakan resmi dan tertulis oleh Pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta tentang komitmen institute dalam

memperhatikan dan mempertimbangkan aspek-aspek mutu dalam aktivitas keseharian institut.

2. Manual Mutu, berupa dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu IIQ An Nur Yogyakarta. Manual mutu menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat institute, fakultas, program studi, lembaga, unit, dan seterusnya sesuai kebutuhan, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
3. Standar Mutu, berupa dokumen mutu yang harus dapat diukur atau dinilai, dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu, baik akademik maupun manajemen yang ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses-proses dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan akademik dan manajemen. Standar mutu bukan merupakan upaya untuk menyeragamkan keluaran/*output*. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (*performance*) terbaik dari setiap dividedu, unit kerja, dan institut secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
4. Audit Mutu Internal (AMI), meliputi audit kepatuhan yang secara internal dilakukan oleh auditor internal lintas fakultas, program studi, dan unit.
5. Monitoring dan Evaluasi (Monev), dilakukan di tingkat fakultas, program studi, Lembaga dan unit. Monev dilakukan oleh Pimpinan di semua level organisasi dimaksud.
6. Rumusan Koreksi atau Rekomendasi Tindakan Perbaikan, didasarkan pada temuan hasil kegiatan Monev dan AMI.
7. Implementasi program dan kegiatan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continous Quality Improvement*) di semua jenjang unit pelaksana akademik. Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dilakukan melalui pelaksanaan AMI.

Audit Mutu Internal (AMI) harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IIQ An Nur Yogyakarta berjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditentukan. Mekanisme AMI yang perlu diperhatikan dalam rangka implementasi SPMI adalah sebagai berikut:

1. Audit Mutu Internal (AMI) dapat dilakukan pada aspek akademik maupun non akademik. AMI terkait dengan kegiatan akademik berada di bawah tanggung jawab Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). AMI merupakan audit yang wajib

dilaksanakan pada tingkat institut, fakultas, program studi, lembaga, unit, dan seterusnya sesuai kebutuhan.

2. Audit Mutu Internal (AMI) di bidang non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali.
3. Audit Mutu Internal (AMI), harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun oleh LPM.
4. Cakupan AMI ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil Monev, atau atas keperluan tertentu.
5. Dekan dapat mengajukan permohonan audit mutu internal, diluar AMI yang terjadwal, kepada pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta apabila diperlukan.
6. IIQ An Nur Yogyakarta harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
7. Hanya personal yang telah mendapatkan kewenangan audit yang dapat melaksanakan audit atas koordinasi LPM atau Penjamin Mutu Fakultas. Kewenangan ini dinyatakan dalam bentuk SK Auditor yang diterbitkan oleh Rektor.
8. Hasil dan rekomendasi AMI harus ditindaklanjuti oleh pimpinan unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
9. Laporan AMI harus dapat diakses oleh pimpinan unit kerja yang diaudit serta pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
10. LPM perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil AMI kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola program studi, dosen dan senat institut.
11. Mekanisme rinci pelaksanaan AMI harus diuraikan pada SOP (*Standard Operating Procedures*). Hasil AMI dapat berupa:
  - a. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
  - b. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
  - c. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
  - d. Pelaksanaan standar menyimpang dari standar dikti yang telah ditetapkan.

#### **1.2.4. Manual Pengendalian SPMI IIQ An Nur Yogyakarta**

Pengendalian standar dilaksanakan dengan prinsip umum yaitu untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IIQ An Nur Yogyakarta berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang disepakati. Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar. Guna

mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan IIQ An Nur Yogyakarta perlu menetapkan secara sah standar-standar yang diberlakukan. Dalam Pelaksanaan Standar, tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar. Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar, pimpinan unit dapat menggunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan. Tahap ini mencakup tiga hal, antara lain:

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

Ketiga hal di atas bersifat siklus serta dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Siklus-siklus ini pada akhirnya akan mewujudkan konsep Kaizen (perbaikan peningkatan berkelanjutan).

#### **1.2.5. Manual Peningkatan SPMI IIQ An Nur Yogyakarta**

Implementasi penjaminan mutu dilakukan melalui siklus sebagai berikut:

1. Penetapan Manual Mutu
2. Penetapan Standar Mutu
3. Pemantauan dan audit mutu internal (AMI)
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara sistematis dan berkala
5. Penyusunan Rekomendasi Tindakan Perbaikan (Rumusan Koreksi)
6. Pelaksanaan program serta kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan

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

1. Peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (*continuous improvement*). Penerapan prinsip *continuous improvement* melalui mekanisme Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi Pelaksanaan, Pengendalian, Peningkatan (PPEPP).
2. Peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (*sustainable quality*). Prinsip *sustainable quality* dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali. Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan Kaizen (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Peningkatan mutu secara berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PPEPP yang berulang kali dan berkelanjutan.

### **1.3. MACAM PEKERJAAN YANG HARUS DILAKUKAN DALAM PPEPP**

Macam pekerjaan yang dilaksanakan dalam PPEPP antara lain:

1. Membentuk tim perumus yang terdiri dari pimpinan perguruan tinggi, pimpinan fakultas, pimpinan unit pengelola program studi dan dosen diusulkan oleh Ketua LPM dan ditetapkan oleh Rektor.
2. Melakukan pengkajian atau *Focus Group Discussion* (FGD) mengenai peraturan perundang-undangan pendidikan tinggi yang relevan untuk mengambil visi perguruan tinggi sebagaimana dicantumkan dalam Dokumen Kebijakan SPMI dan mengambil nama Standar dalam SPMI yang ditetapkan oleh perguruan tinggi.
3. Menyelenggarakan rapat untuk menetapkan bentuk rumusan dalam bentuk ABCD (*Audience, Behavior, Competence, dan Degree*), atau bentuk lain yang dianggap cocok.
4. Rancangan standar dan nama standar dirumuskan berdasarkan Visi Perguruan Tinggi dan ditetapkan berguruan tinggi sendiri dengan cara menugaskan kelompok-kelompok yang dibentuk antar anggota Tim Perumus.
5. Melakukan uji publik rancangan kepada pemangku kepentingan internal dan pemangku eksternal dengan menyelenggarakan lokakarya.
6. Melakukan revisi berdasarkan masukan yang diperoleh dari hasil uji publik.
7. Meminta persetujuan Senat Perguruan Tinggi.
8. Menetapkan standar dalam SPMI (Standar Dikti) untuk Pendidikan Akademik dalam Keputusan Pemimpin Perguruan Tinggi.

### **1.4. PIHAK YANG HARUS MELAKUKAN PEKERJAAN DALAM PPEPP**

Rektor mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:

1. Menyiapkan rencana strategis (renstra) institut.
2. Melaksanakan otonomi perguruan tinggi bidang manajemen organisasi, akademik, kemahasiswaan, sumber daya manusia, sarana prasarana dan keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Mengelola pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Mengangkat dan memberhentikan pejabat di bawah Rektor, pimpinan Fakultas, dan pimpinan unit lain yang berada di bawahnya sesuai ketentuan Institut
5. Melaksanakan fungsi manajemen institute yang baik.
6. Membina dan mengembangkan hubungan baik institut dengan lingkungan dan masyarakat pada umumnya.
7. Mengusulkan pembukaan, penggabungan, dan atau penutupan Fakultas, Program Studi yang dipandang perlu, atas persetujuan Senat kepada Menteri Agama dan/atau Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi.
8. Menyampaikan pertanggungjawaban kinerja dan keuangan Institut kepada Yayasan

Dalam melaksanakan tugasnya, Rektor dibantu oleh para Wakil Rektor, yaitu Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan serta Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

Lembaga Penjamin Mutu (LPM) adalah lembaga penyelenggara evaluasi kegiatan akademik. Pemantauan dan evaluasi kegiatan akademik sebagai bentuk akuntabilitas kegiatan akademik Institut merupakan kewajiban Rektor, melalui LPM sebagai lembaga penyelenggaraannya. Evaluasi kegiatan akademik dilakukan terhadap hasil belajar mahasiswa untuk memantau proses, kemajuan, dan perbaikan hasil belajar secara berkesinambungan, serta terhadap program studi pada semua jenjang, untuk menilai pencapaian Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi tersebut, LPM dibantu oleh Auditor internal, PMF.

Organisasi penjaminan mutu akademik di tingkat fakultas terdiri atas Senat Fakultas, Pimpinan Fakultas, PMF.

1. Senat Fakultas merupakan unsur penyusun kebijakan di tingkat fakultas yang menjalankan fungsi penetapan dan pertimbangan pelaksanaan kebijakan akademik pada fakultas yang bersangkutan. Senat Fakultas terdiri atas Dekan, Wakil Dekan, Ketua Program Studi, Wakil Dosen tetap pada fakultas. Tugas Senat Fakultas yaitu:
  - a. Merumuskan kebijakan fakultas
  - b. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik, kecakapan, serta kepribadian dosen
  - c. Merumuskan standar mutu penyelenggaraan fakultas
  - d. Merumuskan norma dan tolok ukur pelaksanaan penyelenggaraan fakultas
  - e. Menilai pertanggungjawaban Dekan atas pelaksanaan tugas yang ditetapkan.Setiap tahun Senat Fakultas menerima laporan evaluasi diri serta laporan Audit Mutu Internal (AMI) akademik dari Dekan. Senat Fakultas akan mempelajari kedua laporan tersebut dan menentukan kebijakan serta peraturan baru di tingkat fakultas untuk peningkatan mutu pendidikan.
2. Pimpinan Fakultas terdiri dari Dekan dan para Wakil Dekan. Dekan bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja dan mutu Fakultas di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dekan dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan serta Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Kerjasama.

#### **1.5. BAGAIMANA PEKERJAAN DILAKUKAN DALAM PPEPP**

Hal-hal yang harus dikerjakan diatur dalam *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap unit kerja. SOP mengatur tentang bagaimana mengerjakan setiap standar mutu dan sasaran mutu sesuai dengan lingkup wewenang dan tugas masing-masing.

## **1.6. BILAMANA PEKERJAAN DILAKUKAN DALAM PPEPP**

Berbagai pekerjaan pada tahap Penetapan (P pertama dalam siklus PPEPP) terkait penetapan standar yaitu 1) macam pekerjaan yang harus dilakukan, 2) pihak yang harus melakukan pekerjaan, dan 3) cara pekerjaan tersebut dilakukan, dilaksanakan sebelum Dokumen Standar SPMI dan Dokumen Formulir SPMI selesai disusun. Setelah Dokumen SPMI yang diwajibkan oleh Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 (Dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir Mutu) yang digunakan tersedia, maka implementasi SPMI masuk pada tahap Pelaksanaan (P kedua dari siklus PPEPP). Tahap berikutnya yaitu dilaksanakan evaluasi, pengendalian dan peningkatan.

## **1.7. DAFTAR FORMULIR MANUAL MUTU DALAM PPEPP**

### **1.7.1. Persyaratan Dokumentasi**

#### **1. Umum**

Manual mutu ini menjelaskan dengan singkat struktur dokumentasi yang dipergunakan dalam system mutu dan aktivitas yang dilaksanakan untuk menjamin pencapaian sasaran mutu IIQ An Nur Yogyakarta melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian proses secara efektif. Dokumentasi Sistem Mutu yang berlaku di IIQ An Nur Yogyakarta, berdasarkan Manual Mutu ini terdiri dari 4 tingkat (level), identifikasi setiap tingkat diatur dalam Prosedur Sistem Dokumentasi Jaminan Mutu:

#### **a. Tingkat I – Manual Mutu**

Menjabarkan keseluruhan garis besar system mutu dan menjadi basis referensi permanen untuk penerapan, pemeliharaan dan peningkatan Sistem Mutu. Termasuk di dalamnya yaitu pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu.

#### **b. Tingkat II – Prosedur Mutu**

Menjabarkan aktivitas utama yang sesuai dengan setiap bagian dari Manual Mutu. Prosedur juga mencakup tanggung jawab individu atau hubungan antar fungsional untuk menjamin dan mengendalikan mutu di IIQ An Nur Yogyakarta. Prosedur-prosedur ini harus diterapkan dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang berhubungan dengan Sistem Mutu. Prosedur terdokumentasi yang diminta oleh ISO 9001: 2015 termasuk sebagai prosedur wajib yang harus ada.

#### **c. Tingkat III – Instruksi Kerja**

Menjelaskan setiap Langkah kerja atau tugas tertentu secara rinci. Instruksi Kerja dibuat hanya apabila dipandang perlu.

#### **d. Tingkat IV – Catatan Mutu**

Menunjukkan bukti dilaksanakannya suatu proses atau aktivitas di suatu unit kerja.

## **2. Manual Mutu**

Manual Mutu diterbitkan oleh LPM IIQ An Nur Yogyakarta, yang bertanggung jawab atas administrasi semua “Salinan Terkendali” Manual Mutu.

Manual Mutu didistribusikan dengan 2 cara, yaitu:

- a. Secara elektronik menggunakan fasilitas IT dengan memberikan hak akses kepada yang berkepentingan.
- b. Secara manual dengan mengirimkan salinan dokumen yang tidak tercakup dalam layanan revisi (Salinan Tidak Terkendali).

Manual mutu yang tidak dikendalikan ini distempel dengan “Salinan Tidak Terkendali”.

Lembaga Penjamin Mutu (LPM) akan meninjau Manual Mutu dan akan mengadopsi isinya untuk memenuhi persyaratan-persyaratan internal. Pemegang Manual Mutu yang terdaftar diminta untuk merekomendasikan peningkatan/perubahan yang bisa dilakukan pada Manual Mutu. Revisi Manual Mutu ini akan dilakukan per BAB, mekanismenya sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen dan data. Indeks revisi akan dinyatakan sesuai dengan tanggal terkait pada BAB SEJARAH REVISI.

## **3. Pengendalian Dokumen**

Prosedur pengendalian dokumen dan data ditetapkan untuk memastikan bahwa semua dokumen dan data (termasuk media elektronik dan dokumentasi sistem mutu yang dikendalikan) harus disetujui dan disahkan terlebih dahulu oleh personil yang berwenang. Perubahan terhadap dokumen dan data harus ditinjau dan disetujui oleh fungsi/organisasi yang sama dengan yang melakukan tinjauan dan persetujuan awal, kecuali bila secara khusus dilakukan penunjukan lain.

Bilamana dapat dilakukan, perubahan diidentifikasi pada dokumen atau lampirannya yang sesuai.

Pengendalian ini juga harus memastikan bahwa:

- a. Terbitan dokumen terkait yang sesuai tersedia di semua tempat kegiatan yang perlu bagi berfungsinya sistem mutu secara efektif.
- b. Dokumen yang tidak berlaku dan/atau kadaluarsa segera disingkirkan dari semua tempat penerbitan atau pemakaian, atau dipastikan dengan cara lain terhadap pemakaian yang tidak dimaksudkan.

- c. Dokumen kadaluarsa yang tidak disimpan untuk keperluan hukum dan/atau pemeliharaan pengetahuan teridentifikasi secara memadai.

#### **4. Pengendalian Catatan Mutu**

Catatan Mutu adalah catatan-catatan yang menunjukkan mutu produk dan efektifitas sistem. Pengendalian catatan mutu di tiap unit kerja diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari untuk menunjukkan mutu proses. Catatan-catatan tersebut digunakan untuk menganalisa '*trend*' mutu sebagaimana juga dapat digunakan untuk monitoring perbaikan dan pencegahan. Catatan Mutu harus mudah diidentifikasi, disimpan dan dipelihara dengan baik untuk mencegah kerusakan dan kehilangan.

Setiap Kepala TU, Kepala Bagian, Lembaga, Dekan, dan Ketua Program Studi, bertanggungjawab untuk mengendalikan catatan mutu yang berhubungan dengan operasi sistem manajemen mutu di area tanggungjawabnya masing-masing. Pengendalian ini diatur dalam Prosedur Pengendalian Catatan Mutu.

#### **1.8. DAFTAR SARANA IMPLEMENTASI SPMI DALAM PPEPP**

Barang-barang yang menunjang pelayanan akademik harus dipelihara dan dikendalikan. Pemeliharaan dan pengendalian barang tersebut dapat dilakukan oleh unit kerja bagian pemeriksaan dan pemeliharaan yang disusun dalam prosedur sarana dan prasarana. Bila dipandang perlu masing-masing unit kerja dapat melaksanakan aktivitas ini. Alat-alat tersebut secara periodic dirawat, diverifikasi dan diperlakukan sedemikian rupa sehingga alat-alat tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan presisinya tidak berubah.

Pengendalian terhadap aktivitas pemeliharaan fasilitas tersebut mencakup:

1. Daftar semua peralatan yang digunakan di setiap bagian, termasuk lokasi, nomor identifikasi dan spesifikasi alat.
2. Penanganan, perlindungan dan penyimpanan peralatan sehingga akurasi dan kemampuan alat terpelihara.

Pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap peningkatan SPMI di IIQ An Nur Yogyakarta yaitu:

1. Tingkat Institut adalah badan normatif tertinggi di bidang akademik. Senat Institut beranggotakan antara lain: Rektor, Wakil Rektor, Dekan, dan dosen perwakilan fakultas. Tugas Senat Institut yaitu memberikan sarana dan pertimbangan di bidang akademik kepada Rektor.

2. Pimpinan Institut adalah Rektor yang dibantu oleh para Wakil Rektor. Pimpinan Institut bertanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Rektor menetapkan peraturan, kaidah, dan tolok ukur penyelenggaraan Uraian Pekerjaan.

Uraian tentang pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai Manual Mutu IIQ An Nur Yogyakarta harus:

1. Menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap orang yang melakukan pekerjaan di bawah control yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen mutu
2. Memastikan bahwa orang-orang ini kompeten berdasarkan Pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai
3. Jika diperlukan, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil
4. Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

IIQ An Nur Yogyakarta harus memastikan bahwa orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari:

1. Kebijakan mutu
2. Sasaran mutu yang relevan
3. Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat
4. Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu

Cakupan penjaminan mutu adalah seluruh standar mutu yang ada di SNPT. Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari sistem penjaminan mutu. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan IIQ An Nur Yogyakarta. Penerapan/implementasi Sistem Penjaminan Mutu di IIQ An Nur Yogyakarta terdiri dari aspek mutu akademik dan aspek mutu pengelolaan termasuk administrasi. Implementasi sistem penjaminan mutu ini mengacu kepada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu IIQ An Nur Yogyakarta.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di IIQ An Nur Yogyakarta mengikuti tahapan dalam kerangka kerja. Fokus dan prioritas implementasi Sistem Penjaminan Mutu IIQ An Nur Yogyakarta adalah SPM Akademik, dalam hal ini pengelolaan dan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, sistem penjaminan mutu untuk aspek pengelolaan dan administrasi tetap dianggap penting mengingat

aspek ini berperan penting untuk mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi yang berkualitas.

Model Manajemen Pelaksanaan SPMI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP. Dengan model ini, maka IIQ An Nur Yogyakarta akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan.

Melaksanakan SPMI dengan model manajemen PPEPP juga mengharuskan setiap unit dalam Institut bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit atau diperiksa oleh tim auditor internal yang telah mendapat pelatihan khusus tentang audit SPMI. Audit yang dilakukan setiap tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan institut, untuk kemudian diambil tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor.

Semua proses di atas dimaksudkan untuk menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi pada institut terjamin mutunya, dan bahwa SPMI institut pun juga selalu dievaluasi untuk menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara berkelanjutan. Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen PPEPP adalah kesiapan semua program studi dalam institut untuk mengikuti proses akreditasi atau penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN-PT atau Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM).

## **BAB II**

### **ACUAN NORMATIF**

Acuan normatif yang dirujuk dalam manual mutu terdiri dari:

1. Sistem Manajemen Mutu — Persyaratan (SNI ISO 9001:2015)
2. Statuta IIQ An Nur Yogyakarta
3. Acuan lainnya yang dapat dilihat dalam daftar dokumen terlampir

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta bertanggung jawab dalam pemutakhiran peraturan perundangan tersebut, berdasarkan usulan perubahan dari para pemilih proses.

### **BAB III**

#### **ISTILAH DAN DEFINISI**

Daftar istilah dan definisi dalam dokumen ini adalah:

1. Mutu Pendidikan Tinggi adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi.
2. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.
3. Sistem Penjaminan Mutu Internal yang selanjutnya disingkat SPMI, adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara terencana dan berkelanjutan.
4. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal, yang selanjutnya disingkat SPME adalah kegiatan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi.
5. Pangkalan Data Pendidikan Tinggi adalah kumpulan data penyelenggaraan pendidikan tinggi seluruh perguruan tinggi yang terintegrasi secara nasional.
6. Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan ditambah dengan Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.
7. Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi adalah sejumlah standar pada perguruan tinggi yang melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Perguruan Tinggi yang selanjutnya disingkat PT, adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
9. Kebijakan adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan pemikiran, sikap, pandangan dari institusi tentang suatu hal.
10. Kebijakan Mutu merupakan arah, landasan dan dasar utama dalam pengembangan dan implementasi sistem penjaminan mutu di IIQ An Nur Yogyakarta.
11. Pernyataan Kebijakan Mutu IIQ An Nur Yogyakarta adalah mengembangkan IIQ An Nur Yogyakarta
12. Manual Mutu merupakan dokumen utama dan menjadi landasan untuk menyusun dokumen-dokumen yang lebih operasional di bawahnya. Semua dokumen untuk kepentingan implementasi Sistem Penjaminan Mutu harus mengacu kepada Dokumen Kebijakan Mutu.

13. Standar Mutu adalah kriteria yang menunjukkan tingkat capaian kinerja yang diharapkan dan digunakan untuk mengukur serta menjabarkan persyaratan mutu dan prestasi kerja dari individu ataupun unit kerja.
14. Sasaran Mutu adalah target pencapaian secara periodic standar mutu.
15. Rencana Mutu adalah dokumen yang menetapkan proses, prosedur, dan sumber daya terkait yang akan diterapkan oleh siapa dan kapan untuk memenuhi persyaratan sasaran mutu.
16. Formulir Mutu adalah alat pendukung pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja, yang menunjukkan bukti bahwa sesuatu telah dilaksanakan.

## BAB IV

### KONTEKS DAN ORGANISASI

#### 4.1. Memahami Organisasi dan Konteksnya

##### 1. Sejarah IIQ An Nur Yogyakarta

Sekolah Tinggi Ilmu al-Qur'an (STIQ) An Nur Yogyakarta berlokasi di kompleks Pondok Pesantren An Nur Ngrukem, Pendowoharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta. STIQ An-Nur secara resmi berdiri pada tahun 2002 dengan SK Dirjend Pendis No. Dj-II/356/2002 yang diresmikan langsung oleh Menteri Agama R.I. Prof. Dr. Sa'id Aqiel Husein Al-Munawwar, dengan pembuka dua program studi yaitu Prodi Tafsir dan Hadits (TH) dan program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI).

Keberadaan STIQ An-Nur merupakan penyempurna dari lembaga-lembaga yang ada di lingkungan Yayasan Al-Ma'had An-Nur, yang menyelenggarakan pendidikan non formal dan pendidikan formal. Dalam bentuk non formal, Pesantren An-Nur mengelola pendidikan dan pengajaran berupa: Tahfidzul Qur'an, Qiro'ah Sab'ah dan Madrasah Taman Pendidikan Al-Qur'an. Sedangkan bentuk pendidikan formal di lingkungan Ponpes An-Nur meliputi: Madrasah Diniyah Salafiyah al-Furqon, yang didirikan pada tahun 1986, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Ma'had An-Nur berdiri pada tahun 1994, Madrasah Aliyah Umum (MAU) Al-Ma'had An-Nur berdiri tahun 1997, Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK) Al-Ma'had An-Nur yang didirikan pada tahun 1999 dan STIQ An-Nur yang didirikan pada tahun 2002.

Yayasan Al Ma'had An-Nur sekarang memiliki santri sebanyak 3000 orang dan mempunyai alumni yang tersebar dari berbagai propinsi di Indonesia, yang meliputi; 60 % santri berasal dari Jawa, yaitu DIY, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat dan DKI Jakarta, sedang yang 40 % santri berasal dari luar Jawa meliputi Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur.

Berdirinya STIQ An-Nur merupakan salah satu dinamika pesantren dalam menyikapi tuntutan zaman akan hadirnya sebuah institusi pendidikan Tinggi Islam yang memiliki ciri khas al-Qur'an (mengambil kompetensi unggulan Tahfidz al-Qur'an dan Qiro'ah Sab'ah), serta memadukan khazanah keilmuan klasik Islam 'ala pesantren dengan keilmuan modern.

Dalam perjalanan selama 12 tahun, STIQ An-Nur telah memantapkan pondasi untuk pengembangan perguruan tinggi ini menjadi lebih baik dan berkualitas, baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian, manajemen mutu akademik dan non akademik, serta pemenuhan sarana-prasarana. Oleh karena itu, saat ini secara resmi STIQ An-Nur berubah status menjadi **Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) dengan SK Dirjend Pendis Nomor 1925 Tahun 2017**. Dan memiliki Enam Program Studi, yaitu: Prodi Pendidikan Agama Islam (PAI), Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (IAT), Prodi Ilmu Hadits (ILHA), Prodi Ekonomi Syariah (ES), dan Prodi Perbankan Syariah (PS).

IIQ An Nur Yogyakarta telah, sedang dan akan terus mengembangkan program studi maupun jurusan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan tahun akademik 2022/2023, program studi maupun jurusan yang diselenggarakan IIQ An Nur Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel Daftar Fakultas dan Program Studi di IIQ An Nur Yogyakarta**

No	Program Studi	Strata
<b>Fakultas Tarbiyah</b>		
1.	Pendidikan Agama Islam	S1
2.	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	S1
<b>Fakultas Ushuluddin</b>		
3.	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	S1
4.	Ilmu Hadis	S1
<b>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</b>		
5.	Ekonomi Syariah	S1
6.	Perbankan Syariah	S1

## **2. Visi, Misi Tujuan IIQ An Nur Yogyakarta**

### **a. Visi**

“Unggul dan Inovatif dalam Pengembangan Studi Islam berbasis Al-Qur'an dan Kepesantrenan untuk Peradaban Global.”

### **b. Misi**

1. Menjadi Perguruan Tinggi Agama Islam yang unggul dan inovatif serta menjadi pusat kajian keislaman sesuai kebutuhan zaman dan masyarakat dengan tidak menghilangkan nilai-nilai Alquran dan pesantren.
2. Menciptakan kader-kader bangsa yang kompetitif dan inovatif dalam bidangnya dengan selalu berlandaskan nilai-nilai Alquran dan pesantren.
3. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berbasis riset dan pengabdian masyarakat.

### **c. Tujuan**

#### 1) Tujuan Umum

Menghasilkan sarjana muslim yang unggul, kompetitif dan inovatif di bidang keilmuan Islam yang berlandaskan nilai-nilai Al-Qur'an dan berkarakter pesantren.

#### 2) Tujuan Khusus

- a) Menyiapkan dan membentuk manusia yang menguasai pengetahuan keislaman, berakhlak mulia, memiliki integritas yang tinggi, serta inovatif dalam bidangnya yang berlandaskan nilai-nilai Al-Qur'an dan kepesantrenan.
- b) Membangun, memelihara dan mengembangkan kehidupan masyarakat yang sesuai dengan nilai-nilai Al-Qur'an dan pesantren.
- c) Mengembangkan, mengaktualisasikan dan mengkomunikasikan ilmu-ilmu keislaman melalui penelitian dan pengabdian masyarakat dalam upaya memajukan peradaban dunia.

### 3. Lambang IIQ An Nur Yogyakarta



Lambang Institut Ilmu al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta adalah lingkaran yang di dalamnya terdapat kitab terbuka dan di atasnya terdapat kubah. Bagian atas tertulis Institut Ilmu al-Qur'an. Untuk bagian bawah terdapat pita yang bertuliskan IIQ AN NUR yang semuanya terangkum dalam bingkai segi lima.

Lambang tersebut memiliki arti :

**Lingkaran putih** : menandakan kebulatan tekad untuk mewujudkan cita-cita untuk melahirkan generasi bangsa yang berjiwa Qur'ani.

**Kitab terbuka diatas rekai**, artinya : kemauan dan tekad untuk selalu mengadakan peningkatan dan memperdalam al-Qur'an serta pengetahuan dalam melaksanakan seruan iqro'

**Kubah**, artinya : kemauan dan tekad untuk menegakkan panji-panji agama Islam.

Tulisan **Institut Ilmu al-Qur'an** An Nur merupakan nama resmi Perguruan Tinggi.

**Segi lima**, melambangkan dasar negara pancasila, artinya bahwa IIQ An Nur bercita-cita mencetak kader bangsa yang memiliki wawasan kebangsaan, serta mencetak kader bangsa yang mempunyai semangat beriman, berilmu, beramal, berakhlak, berikhlas.

Arti Warna :

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| 1. WARNA HIJAU  | : Subur      |
| 2. WARNA KUNING | : Kemenangan |
| 3. WARNA PUTIH  | : Suci       |
| 4. WARNA HITAM  | : Keuletan   |

### 4. Mars IIQ An Nur Yogyakarta

IIQ An Nur Yogyakarta

Institut Ilmu Al Quran

Memajukan Khasanah semua Keilmuan  
Mencetak Intelektual berbasis Al Quran (2x)

Berlandaskan Quran dan Sunnah  
Berpegang Teguh Aswaja  
Mengamalkan Pancasila dan Tri Dharma  
Mengabdikan untuk Bangsa Indonesia

Teruslah Mengapai Cita Cita  
Untuk Agama, Nusa dan Bangsa  
Dengan Rahmat Allah Ta'ala  
Jayalah IIQ An Nur Tercinta (3x)

#### **4.2. Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pihak Berkepentingan**

IIQ An Nur Yogyakarta harus menentukan isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. IIQ An Nur Yogyakarta harus memantau dan meninjau informasi mengenai isu internal dan eksternal ini.

Mengingat efek dan potensial efek terhadap kemampuan IIQ An Nur Yogyakarta untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan, IIQ An Nur Yogyakarta harus menetapkan:

1. Pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu
2. Persyaratan dari pihak berkepentingan ini yang relevan dengan sistem manajemen mutu

#### **4.3. Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu**

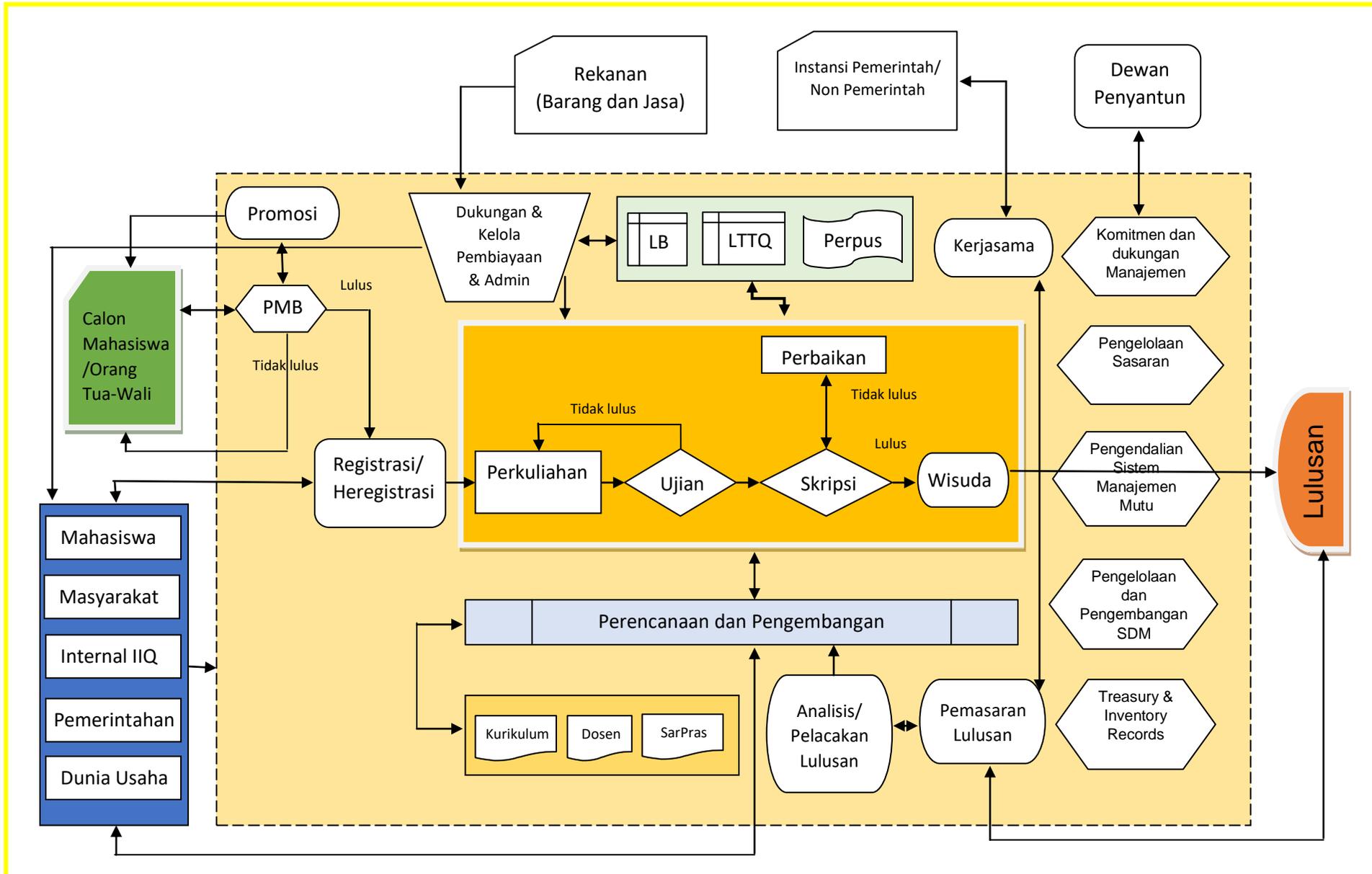
Sistem Manajemen Mutu IIQ An Nur Yogyakarta mengikuti standar mutu dalam SNPT, 9 kriteria BAN-PT, dan ISO 9001:2015. Sistem Manajemen Mutu difokuskan pada bidang akademik. Lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu pada seluruh bagian dan unit di IIQ An Nur Yogyakarta meliputi 29 Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang meliputi:

1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi;
2. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama;
3. Mahasiswa;
4. Sumber Daya Manusia;
5. Keuangan, Sarana dan Prasarana;
6. Pendidikan (8 Standar)
7. Penelitian (8 Standar);
8. Pengabdian kepada Masyarakat (8 Standar)

Penerapan Sistem penjaminan mutu ini dimaksudkan untuk menunjukkan kemampuan IIQ An Nur Yogyakarta secara konsisten menghasilkan produk jasa Pendidikan melalui penerapan sistem yang efisien-efektif dan peningkatan proses yang berkelanjutan pada semua unit terkait di IIQ An Nur Yogyakarta.

#### **4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya**

IIQ An Nur Yogyakarta telah menetapkan proses-proses atau interaksi proses dan urutannya dalam Sistem Manajemen Mutu IIQ An Nur Yogyakarta seperti tergambar dalam bagan berikut ini:



## **BAB V**

### **KEPEMIMPINAN**

#### **5.1. Kepemimpinan dan Komitmen**

Komitmen Manajemen dibuktikan dengan peran pimpinan dalam Menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan sistem penjaminan mutu. Hal tersebut dapat dilihat dalam pernyataan kebijakan mutu, sasaran mutu dan rencana mutu serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan sesuai dengan yang ditetapkan. Semua dokumen mutu tersebut menunjukkan bahwa pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta benar-benar ingin menjadikan institusi IIQ An Nur Yogyakarta dapat menciptakan lulusan berkualitas yang memenuhi tuntutan *stakeholders* serta melaksanakan sistem pengelolaan perguruan tinggi yang memuaskan para dosen, karyawan dan mahasiswa. Kebijakan mutu dan sasaran mutu tersebut disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika IIQ An Nur Yogyakarta dan pencapaiannya ditinjau setiap periode untuk peningkatan pada periode berikutnya dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Selain itu mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan juga telah diatur dalam Prosedur Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Pelaporan.

Pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan sistem manajemen mutu, dengan:

1. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen mutu
2. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu sesuai dengan konteks dan arah strategis IIQ An Nur Yogyakarta
3. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko
4. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu
5. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu
6. Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan
7. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen mutu
8. Mendorong peningkatan
9. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area tanggung jawabnya.

#### **5.2. Kebijakan**

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta telah menempatkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu. Kebijakan mutu dikomunikasikan melalui rapat internal organisasi dan secara eksternal melalui website LPM IIQ An Nur Yogyakarta.

Informasi terdokumentasi:

1. Kebijakan Mutu IIQ An Nur Yogyakarta
2. Dokumentasi rapat internal
3. Website LPM IIQ An Nur Yogyakarta

#### **5.3. Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang Organisasi**

## BAB VI

### PERENCANAAN

#### 6.1. Tindakan Ditujukan pada Peluang dan Resiko

Dokumen perencanaan resiko dan peluang IIQ An Nur Yogyakarta disusun dengan tujuan untuk:

1. Memberikan kepastian bahwa sistem manajemen dapat mencapai hasil yang diinginkan
2. Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
3. Mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
4. Mencapai peningkatan

Dokumen analisis resiko terhadap perencanaan tersebut dijabarkan dalam dokumen manajemen resiko. Wakil Rektor Bidang Administrasi dan Keuangan bertanggungjawab untuk mengkompilasi dokumen manajemen resiko berdasarkan masukan/input dari setiap unit kerja. Kepala Biro bertugas untuk mengidentifikasi resiko dan penanganannya, menilai tingkat resiko dan juga Menyusun rencana pencegahannya untuk kemudian dijadikan bahan penyusunan dokumen manajemen resiko. Ketua TU bertanggungjawab memelihara informasi terdokumentasi dalam bentuk cetak atau digital. Informasi terdokumentasi yang berbentuk digital didistribusikan ke Lembaga Penjamin Mutu untuk disimpan ke dalam database. Untuk analisis peluang dan pemeliharaan informasi terdokumentasi dilakukan oleh Kepala Sub Bagian.

Informasi terdokumentasi:

1. Dokumen Sistem Pengendalian Internal
2. SK Tim Manajemen Resiko
3. Hasil Analisis Peluang

Ketika merencanakan Sistem Manajemen Mutu, IIQ An Nur Yogyakarta harus mempertimbangkan isu-isu dan persyaratan, serta menentukan resiko dan peluang yang dibutuhkan untuk:

1. Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan
2. Meningkatkan efektif yang diharapkan
3. Mencegah atau mengurangi efek yang tidak diharapkan
4. Mencapai peningkatan

IIQ An Nur Yogyakarta harus merencanakan:

1. Tindakan untuk mengatasi resiko-resiko dan peluang-peluang ini
2. Cara untuk:
  - a. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses sistem manajemen mutu
  - b. Mengevaluasi efektifitas dari tindakan ini
3. Tindakan yang diadil untuk mengatasi resiko dan peluang harus proporsional terhadap potensi akibat atas kesesuaian produk dan jasa

##### 6.1.1. Penanggung Jawab Manajemen

Kewenangan untuk mengembangkan dan memelihara sistem mutu didelegasikan kepada perwakilan manajemen yang ditunjuk Rektor yaitu Lembaga Penjamin Mutu (LPM) yang dipimpin oleh seorang Ketua yang memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab utama untuk:

1. Memastikan bahwa sistem mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara sesuai dengan standar ISO 9001:2015
2. Melaporkan kinerja sistem mutu kepada manajemen untuk *review* dan sebagai dasar peningkatan sistem mutu

### 3. Meningkatkan kepedulian organisasi terhadap kebutuhan pelanggan

Ketua LPM juga bertanggungjawab dalam hubungan dengan pihak luar mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sistem mutu. Uraian lebih detail untuk Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Ketua LPM dicantumkan dalam Uraian Wewenang dan Tanggungjawab Ketua LPM. Dalam melaksanakan tugasnya LPM dibantu oleh Sekretaris, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu Akademik, Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu, Staf.

#### **6.1.2. Komunikasi Internal dan Eksternal**

Komunikasi Internal yang berhubungan dengan sistem dan prosedur serta peningkatannya dilakukan melalui rapat rutin dan insidental, atau melalui jaringan komunikasi elektronik yang tersedia di dalam lingkungan IIQ An Nur Yogyakarta.

IIQ An Nur Yogyakarta harus menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

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

#### **6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapai Sasaran**

Sasaran mutu dan perencanaan IIQ An Nur Yogyakarta dijabarkan dalam Perjanjian Kinerja IIQ An Nur Yogyakarta setiap tahunnya. Perjanjian Kinerja tersebut merupakan dasar kegiatan yang dilaksanakan oleh IIQ An Nur Yogyakarta. Perjanjian kinerja tersebut disahkan oleh Rektor IIQ An Nur Yogyakarta dan disimpan oleh Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan serta dikomunikasikan dalam Rapat Kerja Organisasi yang dilaksanakan di awal tahun. Perjanjian Kinerja dijabarkan menjadi Sasaran Kinerja Pegawai setiap pegawai IIQ An Nur Yogyakarta. Sasaran Kinerja Pegawai setiap triwulan dievaluasi oleh pejabat penilai yang berwenang.

Pimpinan Institut selalu berusaha untuk memastikan bahwa sasaran mutu, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan pada fungsi dan tingkat relevan dalam organisasi. Sasaran mutu yang ditetapkan terukur dan taat azas dengan kebijakan mutu. Sasaran mutu berada pada setiap level Institut, Fakultas dan Program studi. Untuk unit non Fakultas, sasaran mutu merujuk pada elemen mutu terkait. Dokumen sasaran mutu dapat dilihat pada dokumen tersendiri yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem manajemen mutu.

Sasaran mutu harus:

1. Konsisten dengan kebijakan mutu
2. Terukur
3. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku
4. Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa, serta peningkatan kepuasan pelanggan
5. Dipantau
6. Dikomunikasikan
7. Diperbaharui dengan semestinya

IIQ An Nur Yogyakarta harus mempertahankan informasi terdokumentasi mengenai sasaran mutu. Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutunya, IIQ An Nur Yogyakarta harus menentukan:

1. Apa yang dilakukan
2. Sumber daya apa yang diperlukan
3. Siapa yang bertanggungjawab

4. Kapan akan selesai

5. Bagaimana hasilnya akan dievaluasi

Pimpinan Institut selalu berusaha memastikan bahwa:

1. Perencanaan sistem manajemen mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan sasaran mutu

2. Keterpaduan sistem manajemen mutu dipelihara bila perubahan pada sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan

Kualifikasi, wewenang, tanggung jawab dan hubungan antar unit kerja yang mengatur, melaksanakan dan memverifikasi proses yang ditetapkan diatur dalam Uraian, Wewenang dan Tanggungjawab pada masing-masing unit kerja.

Informasi terdokumentasi tersebut juga didistribusikan kepada Lembaga Penjamin Mutu dalam bentuk digital dan disimpan dalam database IIQ An Nur Yogyakarta.

Informasi Terdokumentasi:

1. Perjanjian Kinerja

2. Contoh SKP Pegawai

### **6.3. Perubahan Perencanaan**

Ketika organisasi menentukan kebutuhan untuk merubah sistem mutu maka perubahan harus dilakukan secara terencana. Perubahan perencanaan organisasi dapat dilaksanakan dalam Rapat Pimpinan atau Rapat Khusus yang dipimpin oleh Rektor IIQ An Nur Yogyakarta. Informasi terdokumentasi disimpan oleh notulis Rapat Pimpinan atau Rapat Khusus yang kemudian didistribusikan kepada semua peserta Rapat. Informasi terdokumentasi yaitu notulensi rapat pimpinan atau rapat khusus.

## **BAB VII**

### **DUKUNGAN**

#### **7.1. Sumber Daya**

IIQ An Nur Yogyakarta berusaha menyediakan sumber daya yang sesuai dengan yang telah dipersyaratkan untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu, meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu secara terus menerus serta untuk memberikan pendidikan yang baik kepada mahasiswa dan para dosen. Sumber daya tersebut dapat mencakup antara lain: manusia, dana, peralatan, infrastruktur dan teknologi informasi.

Penerapan dan penyediaan sumber daya dilakukan:

1. Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya
2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan

Setiap menjelang awal tahun akademik baru, semua pejabat Rektorat, Fakultas, Program Studi, Tata Usaha, mengajukan anggaran yang menyangkut penyediaan dana, pelatihan, penyediaan sarana dan fasilitas (baik *hardware* maupun *software*) dan pendukung lainnya serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan proses-proses yang terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya. Usulan anggaran tersebut selanjutnya diproses di tingkat rektorat sampai tingkat pengesahan. Periode anggaran IIQ An Nur Yogyakarta mulai Januari sampai dengan Desember tahun berikutnya.

##### **7.1.1. Sumber Daya Manusia**

IIQ An Nur Yogyakarta menetapkan pengadaan dosen dan tenaga kependidikan sesuai dengan persyaratan dosen dan tenaga kependidikan serta berdasarkan kebutuhan pada masing-masing unit. Kualitas dosen dan tenaga kependidikan ditetapkan dengan memperhatikan Pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dengan tugasnya. Penerimaan dosen dan karyawan dilakukan melalui Wakil Rektor II Bidang Administrasi, Keuangan, dan berkoordinasi dengan unit-unit terkait.

Bagi petugas pelaksana yang belum memenuhi persyaratan atau kualifikasi seperti ditetapkan dalam Persyaratan Jabatan, kepada mereka diberikan program pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan, seminar, workshop, lokakarya, tugas belajar dan lain-lain sesuai kebutuhan. Hasil pengembangan SDM seperti diuraikan di atas dievaluasi efektifitas hasil pengembangannya oleh atasan langsung dalam waktu 6 bulan setelah pengembangan dilaksanakan. Pimpinan IIQ An Nur Yogyakarta juga selalu membina kesadaran pegawai mengenai relevansi dan pentingnya kegiatan mereka serta sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu.

##### **7.1.2. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan IIQ An Nur Yogyakarta untuk memberikan jasa pendidikan yang terbaik bagi mahasiswa dituangkan dalam bentuk penyediaan sarana ruang perkuliahan dan laboratorium beserta fasilitasnya yang ditunjang oleh peralatan yang diperlukan untuk memberikan suasana akademik yang kondusif.

##### **7.1.3. Lingkungan Kerja (*work environment*)**

IIQ An Nur Yogyakarta menyediakan lingkungan kerja melalui pengadaan sarana lingkungan yang dapat mendukung proses belajar mengajar serta layanan kepada mahasiswa.

#### **7.2. Pengetahuan Organisasi**

Kepala Bidang dan Kepala Bagian setiap unit kerja IIQ An Nur Yogyakarta bertanggungjawab dalam mengidentifikasi pengetahuan yang diperlukan oleh IIQ An

Nur Yogyakarta, menunjuk personil yang dianggap menguasai pengetahuan tersebut, serta menyelenggarakan *knowledge sharing*.

Pimpinan unit kerja IIQ An Nur Yogyakarta bertanggung jawab melaksanakan forum *knowledge sharing* sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun.

Informasi terdokumentasi:

1. SK Penunjukan
2. Bukti pelaksanaan *Knowledge Sharing*
3. Daftar kebutuhan pengetahuan organisasi setiap bidang/bagian

### **7.3. Kompetensi**

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta menentukan kompetensi SMD yang dapat berpengaruh terhadap efektifitas Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai.

Ketua Tata Usaha bertanggungjawab memastikan setiap pegawai memenuhi kompetensi minimal yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas jabatan.

Informasi terdokumentasi:

1. Dokumen informasi Jabatan
2. Peta Jabatan
3. Rencana kebutuhan pengembangan kompetensi SDM
4. Laporan dan evaluasi hasil pengembangan kompetensi SDM
5. SOP Pengembangan Kompetensi SDM
6. Salinan Sertifikat Pelatihan

### **7.4. Kepedulian**

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta memastikan orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi memiliki kepedulian terhadap: Kebijakan Mutu, sasaran mutu, kontribusi kinerjanya dan pengaruhnya. Hal tersebut dilakukan dengan cara sosialisasi, internalisasi, rapat-rapat dinas dan media komunikasi lainnya. Pelaksana hariannya adalah Wakil Rektor Bidang Administrasi, Keuangan dan Kepegawaian.

Kepala unit secara berkala melakukan survey internal pegawai. Sekretaris Rektorat bertanggungjawab memelihara informasi terdokumentasinya.

Informasi terdokumentasi:

1. Dokumentasi rapat-rapat dinas dan *coffee morning*
2. Materi sosialisasi
3. Laporan hasil survey internal pegawai
4. SK Penetapan Tim

### **7.5. Komunikasi**

Dalam berkomunikasi secara internal, pegawai IIQ An Nur Yogyakarta mempergunakan perangkat komunikasi dengan *Whatsapp*, *mailing list* dan papan informasi. IIQ An Nur Yogyakarta juga memberikan acuan kaidah berkomunikasi pada pegawainya melalui dokumen Pedoman Perilaku Pegawai.

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta bertanggungjawab dalam komunikasi eksternal dengan pelanggan dan pihak yang berkepentingan serta mempublikasikan hasil kegiatannya melalui jurnal elektronik, website, dan media sosial. Rektor IIQ An Nur Yogyakarta menunjuk Tim Pengelola Website dan Informasi di bawah kendali Humas.

Informasi terdokumentasi terkait dipelihara oleh Humas. Informasi terdokumentasi:

1. Pedoman Perilaku Pegawai
2. Media Sosial
3. Web IIQ An Nur Yogyakarta
4. Papan Informasi
5. Jurnal Elektronik
6. SK Penetapan Tim Pengelola Website dan Informasi

## **7.6. Informasi Terdokumentasi**

Semua pedoman kerja dan hasil kerjanya harus disediakan, diterapkan, dipelihara dan dikendalikan.

Tim ISO bertanggung jawab mengelola dan memelihara informasi terdokumentasi yang diperoleh dari setiap pemilik proses. Seluruh informasi terdokumentasi yang berbentuk digital didistribusikan ke bagian IT untuk disimpan ke dalam database.

## **BAB VIII**

### **OPERASIONAL**

Kegiatan operasional IIQ An Nur Yogyakarta terdiri dari kegiatan layanan Tridharma Pendidikan Tinggi yang didukung unit akademik dan non akademik.

#### **8.1. Perencanaan dan Pengendalian Produksi**

Produk IIQ An Nur Yogyakarta yang dimaksud adalah jasa dan hasil Tridharma Perguruan Tinggi yang diberikan kepada mahasiswa yang prosesnya dimulai dari desain kurikulum, penerimaan mahasiswa baru, registrasi mahasiswa, perkuliahan dan ujian, evaluasi studi hasil belajar mahasiswa dan Skripsi. Untuk menunjang proses-proses tersebut dibutuhkan juga dokumen dan proses lain seperti pengadaan dosen yang dimulai dari penerimaan dan evaluasi dosen, pelayanan perpustakaan, pengadaan barang/sarana dan jasa. Setiap proses disusun dalam sebuah rencana yang teratur dan konsisten dengan persyaratan-persyaratan yang ada. Setiap proses yang telah dilakukan mempunyai sasaran-sasaran/kriteria yang hendak/harus dicapai dan disusun dengan harapan dapat mencapai sasaran mutu institute yang telah ditetapkan.

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga bertanggungjawab dalam pengembangan mutu akademik. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Peren

#### **8.2. Persyaratan Produk dan Jasa**

Rektor IIQ An Nur Yogyakarta menetapkan persyaratan produk dan jasa berdasarkan kesepakatan pengguna yang dituangkan dalam kontrak Kerjasama atau dokumen lainnya.

Informasi terdokumentasi:

1. SOP Penyusunan Rencana Anggaran Belanja (RAB), Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM) dan Dokumen Kontrak
2. SOP Prosedur Persiapan Layanan Akademik.

#### **8.3. Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa**

Kegiatan desain dapat dilakukan disebabkan oleh adanya perubahan kurikulum, perubahan peraturan pemerintah tentang kurikulum, pengembangan ilmu pengetahuan, pengembangan program studi ataupun program studi baru. Kegiatan *redesain* dan *review* untuk pengembangan kurikulum dapat juga dilakukan dengan menyelenggarakan seminar/lokakarya/pertemuan dan sejenisnya untuk mengevaluasi perlunya perubahan/inovasi terhadap kurikulum yang sedang berlaku. Hasil *redesain* dapat berupa daftar kurikulum yang dituangkan dalam bentuk Distribusi Mata Kuliah dan Rencana Pembelajaran Semester (RPS). Ketua Program Studi bertanggungjawab untuk kegiatan perancangan yang dalam pelaksanaannya dapat juga membentuk Tim *Redesain* Kurikulum. Tim *Redesain* Kurikulum harus memperhatikan ketentuan-

ketentuan dari pemerintah yang berlaku dan dari masukan lain yang perlu dipertimbangkan untuk mengembangkan materi perkuliahan.

Desain dan pengembangan produk dan jasa untuk usaha IIQ An Nur Yogyakarta disepakati bersama oleh manajemen dan Senat Institut dan Dewan Pengawas. Pengembangan jasa baru tersebut selanjutnya harus dituangkan dalam proposal yang disepakati bersama. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan bertanggungjawab terhadap pengembangan produk dan jasa untuk inovasi teknologi.

#### **8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Layanan Eksternal yang Disediakan**

Semua persyaratan yang berhubungan dengan jasa Pendidikan didefinisikan dengan jelas pada saat penerimaan mahasiswa baru dilakukan. Perubahan-perubahan yang terjadi terhadap kurikulum dalam masa perkuliahan yang ditawarkan/dikomunikasikan oleh Ketua Program Studi. komunikasi jasa pendidikan menyampaikan informasi kepada mahasiswa, Dosen, dan karyawan tentang tahapan proses pembelajaran di IIQ An Nur Yogyakarta. komunikasi dengan mahasiswa, dosen, dan karyawan dilakukan melalui forum-forum pertemuan, penyebaran brosur, penyebaran ketentuan-ketentuan pelaksanaan pekerjaan, media spanduk, melalui papan pengumuman atau melalui cara dan media lain yang relevan dengan konteks kebutuhan. Semetara pelaksanaan komunikasi khusus bagi mahasiswa baru, setiap tahun IIQ An Nur Yogyakarta menyelenggarakan Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK).

IIQ An Nur Yogyakarta memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembeli yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli bergantung pada pengaruh produk yang dibeli pada proses penyediaan jasa pendidikan. IIQ An Nur Yogyakarta menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai persyaratan Institut.

Wakil Rektor bertanggung jawab atas pengendalian proses, produk, dan penyedia layanan eksternal yang meliputi perekrutan, penetapan, dan evaluasi kinerja, serta pemeliharaan informasi terdokumentasi.

Penanggungjawab proses, produk, dan penyedia layanan eksternal di dalam kegiatan layanan tridharma adalah pimpinan Fakultas dan unit terkait.

Informasi terdokumentasi:

1. SOP Pengadaan Barang dan Jasa
2. Form Evaluasi kinerja pihak eksternal

#### **8.5. Produksi dan Penyediaan Layanan dan Jasa Tridharma IIQ An Nur Yogyakarta**

Identifikasi proses belajar mengajar dan hal lain yang terkait di dalamnya dilakukan melalui:

1. Surat/Korespondensi/Surat Keputusan

2. Mata Kuliah/Kelas/Angkatan
3. Identitas Mahasiswa, Dosen dan Karyawan (dalam bentuk nomor)
4. Skripsi/Tugas Akhir
5. Transkrip Nilai
6. Ijazah

Identifikasi diberikan sejak tahap penyusunan sampai dengan penyerahan ke pihak yang terkait. Kasubag Akademik serta Ketua Program Studi terkait bertanggungjawab untuk memastikan bahwa cara identifikasi yang telah ditetapkan untuk diimplementasikan dan dipelihara dengan baik. Metode-metode identifikasi tersebut dapat mencakup penandaan, stempel, label, catatan inspeksi, dan sebagainya.

Penyediaan layanan jasa menjadi tanggungjawab Dekan Fakultas untuk Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dibawah koordinasi LPPM.

Informasi terdokumentasi:

1. Dokumen pendukung operasional layanan Tridharma IIQ An Nur Yogyakarta
2. SOP terkait Layanan

#### **8.6. Pelepasan Atas Produk dan Layanan**

Setiap awal tahun akademik, Kasubag Akademik Menyusun Kalender Akademik yang disahkan oleh Rektor. Proses perkuliahan setiap semester dimulai sejak mahasiswa menyusun Kartu Rencana Studi dan melaksanakan tahapan-tahapan pembelajaran yang ditentukan sampai dengan ujian Skripsi. Proses perkuliahan jenjang diploma/Sarjana dilakukan sesuai perencanaan dan dalam kondisi terkendali seperti yang disusun dalam Prosedur Perkuliahan. Proses terdokumentasi yang menunjang ketiga proses di atas harus berada di Kasubag Akademik dimana semua proses yang mempengaruhi mutu perkuliahan berlangsung.

Pengendali Mutu Fakultas (PMF), Pengendali Mutu Prodi (PMP) membantu para pimpinan dalam mengendalikan dan memonitor seluruh proses yang ada agar sesuai dengan Rencana Mutu dan prosedur terdokumentasi lainnya dengan memberikan masukan tentang hasil pemeriksaan, hasil audit mutu internal dan hasil pertemuan dengan para pelanggan. Pengendalian dan pemantauan dalam aktivitas perkuliahan tersebut mencakup:

10. Penyampaian silabus dan kurikulum
11. Jumlah pertemuan atau tatap muka perkuliahan
12. Evaluasi kinerja dosen

Catatan hasil pengendalian proses perkuliahan disimpan dan dipelihara oleh masing-masing unit kerja terkait. Prosedur terdokumentasi digunakan untuk melaksanakan, memverifikasi dan melaporkan bahwa pelayanan telah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Rektor, Ketua Lembaga, Dekan, Direktur Pascasarjana,

Ketua Program Studi, Staf Fakultas, dan Unit Kerja yang bertanggungjawab menyimpan semua catatan dan pelayanan yang diberikan sebagai bagian dari catatan mutu.

Pelepasan atas produk dan layanan jasa Tridharma IIQ An Nur Yogyakarta menjadi tanggung jawab bersama dengan persetujuan Rektor IIQ An Nur Yogyakarta serta pengguna produk dan jasa layanan. Ketua TU memelihara informasi terdokumentasinya.

Informasi terdokumentasi:

1. Berita Acara Evaluasi Kegiatan
2. Berita Acara Serah Terima

#### **8.7. Kendali Atas Luaran Yang Tidak Sesuai**

Kendali atas luaran yang tidak sesuai menjadi tanggungjawab para Wakil Rektor, Dekan, Ketua Program Studi, Ketua Lembaga, dan pimpinan unit yang menangani langsung.

Prosedur yang mencakup semua tahapan Tindakan perbaikan pada kegiatan perencanaan, operasional dan pengendaliannya dituangkan dalam SOP Penanganan Ketidaksesuaian Layanan. Informasi terdokumentasi yaitu SOP Penanganan Ketidaksesuaian Produk.

## **BAB IX**

### **EVALUASI KINERJA**

#### **9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi**

Pada setiap aktivitas, penanggung jawab aktivitas diwajibkan untuk memastikan kesesuaian hasil kerjanya melalui pengukuran atau pemeriksaan. Hasil dari pengukuran atau pemeriksaan tersebut dicatat sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh masing-masing unit terkait atau berdasarkan prosedur tertulis lainnya untuk meyakinkan bahwa proses yang dilakukan telah sesuai.

##### **9.1.1. Pengukuran dan Pemantauan**

###### **1. Kepuasan Pelanggan**

IIQ An Nur Yogyakarta selalu memonitor informasi yang berhubungan dengan informasi kebutuhan, kepuasan dan komplain mahasiswa, dosen dan karyawan melalui pengukuran kepuasan ataupun melalui penelitian lainnya (kuesioner, *focus group discussion*, wawancara, dan lain-lain). Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apakah IIQ An Nur Yogyakarta telah dapat memenuhi keinginan-keinginan mahasiswa, dosen dan karyawan tanpa melupakan norma-norma dan peraturan yang berlaku. Hasil pengukuran ini menjadi dasar bagi IIQ An Nur Yogyakarta untuk menentukan prioritas peningkatan mutu.

###### **2. Audit Mutu Internal**

Ketua LPM bertanggung jawab dalam perencanaan dan penetapan Audit Mutu Internal (AMI) seperti yang disusun dalam Prosedur Audit Mutu Internal. AMI bertujuan memverifikasi apakah kegiatan mutu dan hasil-hasilnya yang terkait sesuai dengan persyaratan mutu dan untuk menentukan efektifitas sistem mutu. AMI dilakukan oleh personil yang bebas dari tanggung jawab langsung terhadap bagian atau unit yang diaudit.

Kegiatan AMI diawali dengan Sosialisasi kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) untuk membahas ruang lingkup dan metode audit yang digunakan. Hasil AMI dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) terdekat sebagai bagan evaluasi oleh pimpinan untuk menentukan tindakan perbaikan. Verifikasi tindakan perbaikan/pencegahan terhadap hal temuan audit dilakukan.

###### **3. Pengukuran dan Pemantauan Proses/Monitoring**

IIQ An Nur Yogyakarta telah menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk mengevaluasi dan memverifikasi stabilitas dan kapabilitas proses, kinerja IIQ An Nur Yogyakarta dan pencapaian sasaran

mutu, kepuasan mahasiswa, dosen dan karyawan, evaluasi pemasok (penerimaan mahasiswa baru) dengan menggunakan Teknik pengukuran yang sesuai.

Pemantauan proses akademik dan pendukungnya dilakukan oleh PMF, dan dapat dilakukan Bersama-sama dengan PMP melalui mekanisme Monitoring dan Evaluasi (Monev). Monev dilakukan secara periodic sesuai dengan proses akademik yang berjalan.

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

Jika terjadi penyimpangan yang dilakukan dari hasil pengukuran dan pemantauan harus diambil tindakan perbaikan untuk menjamin tidak terulangnya penyimpangan dan hasil yang dicapai. Pengendalian terhadap ketidaksesuaian produk dituangkan dalam Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai. Semua hasil pengukuran dan pemantauan serta catatan tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan disimpan sebagai catatan mutu. Jika terjadi penyimpangan dari suatu proses dan penyimpangan tersebut dimungkinkan untuk diabaikan, maka harus jelas personil yang memberikan pengecualian tersebut dan harus dipastikan bahwa yang bersangkutan memiliki wewenang terhadap proses tersebut.

#### **9.1.3. Ketidakesuaian dan Tindakan Perbaikan**

Tindakan perbaikan yang diambil harus dapat menghilangkan penyebab utama atau penyebab potensial ketidaksesuaian. Pengendalian kegiatan ini disusun dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Semua perubahan dokumen yang menjadi hasil tindakan perbaikan harus diterapkan dan dicatat. Tindakan koreksi adalah aktivitas-aktivitas yang dipergunakan untuk menjamin perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan dalam sistem mutu. Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab harus ikut dipertimbangkan Ketika menganalisa penyebab penyimpangan untuk mengambil tindakan perbaikan.

Tindakan perbaikan harus mencakup:

1. Penanganan yang efektif terhadap keluhan mahasiswa, dosen dan karyawan, serta laporan proses yang tidak sesuai.
2. Penyelidikan penyebab ketidaksesuaian yang berhubungan dengan materi perkuliahan, proses dan sistem mutu serta pencatatan hasil penyelidikan.
3. Penetapan tindakan perbaikan yang dibutuhkan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
4. Penerapan pengendalian untuk memastikan bahwa tindakan perbaikan telah diambil dan bahwa itu efektif.

#### **9.1.4. Tindakan Pencegahan**

Tindakan pencegahan diambil untuk menghilangkan penyebab utama atau penyebab potensi ketidaksesuaian. Pengendalian aktivitas ini disusun dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Semua perubahan dokumen yang menjadi hasil Tindakan pencegahan harus diterapkan dan dicatat. Proses tindakan perbaikan dapat juga digunakan untuk tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan dapat mencakup:

1. Penggunaan sumber-sumber informasi yang sesuai seperti proses dan operasi kerja yang mempengaruhi mutu produk, hasil audit mutu internal, catatan mutu, laporan pelayanan dan keluhan pelanggan untuk mendeteksi, menganalisis dan menghilangkan penyebab potensi ketidaksesuaian.
2. Penetapan langkah-langkah yang dibutuhkan menangani masalah-masalah yang membutuhkan tindakan pencegahan.
3. Mengambil tindakan pencegahan dan penerapan pengendaliannya untuk memastikan bahwa tindakan pencegahan efektif.
4. Memastikan bahwa informasi yang relevan atas tindakan yang diambil diteruskan pada tinjauan manajemen.

#### **9.1.5. Peningkatan Berkelanjutan**

IIQ An Nur Yogyakarta harus terus menerus melakukan peningkatan yang sesuai, berkecukupan dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IIQ An Nur Yogyakarta harus mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi serta *output* dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada ketidakbutuhan dan peluang yang harus diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

### **9.2. Audit Internal**

Pelaksanaan Audit Internal dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali dalam 1 tahun. Audit ini dilaksanakan oleh tim yang kompeten dan ditunjuk oleh Ketua LPM IIQ An Nur Yogyakarta. Ketua LPM bertanggung jawab terhadap pelaksanaan audit internal dan luarannya akan diproses pada Rapat Tinjauan Manajemen. Pelaksanaan ini dituangkan dalam Prosedur Audit Internal.

Informasi Terdokumentasi:

13. SOP Prosedur Audit Internal
14. Laporan Audit

### **9.3. Tinjauan Manajemen**

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dipimpin oleh Rektor dan dilaksanakan untuk memonitor efektifitas sistem mutu. Persiapan dan pelaksanaan tinjauan manajemen diatur dalam Prosedur Tinjauan Manajemen.

Tujuan Rapat Tinjauan Manajemen:

1. Menjamin pelaksanaan sistem mutu terpelihara dan dikembangkan secara berkesinambungan se sesuai dengan ISO 9001:2015
2. Mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan
3. Meninjau efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang diambil.

Semua catatan yang berhubungan dengan kegiatan RTM dipelihara sebagai bagian dari Catatan Mutu. Tinjauan Manajemen harus direncanakan dan dilakukan dengan mempertimbangkan:

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

Keluaran tinjauan manajemen harus termasuk keputusan dan tindakan untuk:

1. Peluang untuk peningkatan
2. Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem manajemen mutu
3. Sumber daya yang dibutuhkan

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari hasil tinjauan manajemen.

## **BAB X**

### **PENINGKATAN**

Proses peningkatan berkelanjutan di IIQ An Nur Yogyakarta bertujuan untuk mewujudkan:

1. Prinsip Manajemen Mutu
2. Proses Manajemen Mutu
3. Pengendalian sistem mutu berbasis PPEPP

Masukan dari proses peningkatan dapat bersumber dari:

1. Hasil audit mutu internal
2. Hasil komunikasi pelanggan
3. Usulan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa

Seluruh pegawai berhak mengajukan usulan peningkatan. Adapun isi dari usulan tersebut harus menyebutkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kondisi saat ini (*existing condition*)
2. Dampak yang terjadi jika kondisi tersebut terus berlanjut
3. Manfaat jika dilakukan perubahan

Peningkatan ini diusulkan oleh pemilik proses, kemudian disampaikan kepada LPM IIQ An Nur Yogyakarta untuk diverifikasi dan diputuskan oleh Rektor IIQ An Nur Yogyakarta.

Informasi terdokumentasi yang terkait yaitu Bukti Pengajuan Peningkatan Mutu.