

2018

# SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 :2015



**SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2015  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SURAKARTA**



## Manual Mutu

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua LPM	Wakil Rektor I	Rektor
Dr. Muh. Nashirudin, MA. M. Ag	Dr. H. Abdul Matin bin Salman, Lc. M. Ag	Dr. H. Mudofir, S.Ag, M. Pd
NIP. 197712022003121003	NIP. 196901152000031001	NIP. 197008021998031001
No. Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01	Tanggal Revisi :	00
Tanggal Terbit :	Halaman :	
<b>PERINGATAN</b> <i>Dokumen ini adalah milik IAIN Surakarta dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Lembaga Penjaminan Mutu</i>		
Alamat: Jl. Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo, Telp. (0271) 781516 Faks. (0271) 782774. Homepage: <a href="http://iain-surakarta.ac.id">iain-surakarta.ac.id</a> – Email: <a href="mailto:admin@iain-sukarta.ac.id">admin@iain-sukarta.ac.id</a>		

## **KATA PENGANTAR**

Merujuk Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 tahun 2016 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. SPMI direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi dengan siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan Standar Pendidikan Tinggi. SPMI diimplementasikan pada semua bidang kegiatan perguruan tinggi, meliputi bidang akademik; pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta non akademik antara lain sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana.

Sebagai ikhtiar implementasi SPMI dimaksud, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Surakarta melakukan penyusunan dokumen Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta melalui serangkaian kegiatan yang berkesinambungan dengan melibatkan berbagai unsur pimpinan di lingkungan IAIN Surakarta meliputi unsur senat institut, rektorat, dekanat dan program studi. Pelibatan secara aktif unsur-unsur pimpinan itu dimaksudkan agar buku-buku SPMI dapat dilahirkan melalui proses bersama-sama sehingga memudahkan untuk implementasinya dalam proses Tri Dharma IAIN Surakarta.

Dokumen Manual Mutu IAIN Surakarta terdiri dari Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Standar SPMI dan Formulir SPMI. Kebijakan SPMI disusun sebagai acuan bagi pelaksana penjaminan mutu pada tingkat Fakultas, Pascasarjana, Lembaga, dan Unit Pelaksana Teknis yang ada di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta. Kebijakan SPMI hendaknya dijalankan secara konsisten dan bertanggung jawab oleh seluruh unsur pengelola baik bidang akademik maupun non akademik dengan mengacu pada Standar SPMI.

Kebijakan SPMI merupakan dokumen yang berisi garis besar tentang bagaimana pengelola dalam lingkup Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Surakarta memahami, merancang, dan mengimplementasikan SPMI dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi sehingga terwujud budaya mutu.

Manual mutu mencakup aspek kegiatan pendidikan tinggi meliputi penjaminan mutu akademik dan non akademik sebagai dasar implementasi SPMI di seluruh unit kerja penyelenggaraan pendidikan di IAIN Surakarta dalam merancang, merumuskan, dan menetapkan suatu standar. Standar SPMI meliputi standar mutu bagi implementasi pendidikan dan pengajaran, standar penelitian dan standar pengabdian kepada masyarakat. Sementara formulir SPMI merupakan instrumen-instrumen sebagai salah satu alat ukur implementasi standar mutu yang telah ditetapkan.

Kami mengucapkan terima kasih atas peran aktif semua pihak dalam keseluruhan proses, sehingga dokumen Manual Mutu ini dapat diselesaikan dan ditetapkan dalam keputusan Rektor IAIN Surakarta. Masukan guna evaluasi dan peningkatan standar pendidikan tinggi di IAIN Surakarta selalu kami harapkan dari semua pihak.

Surakarta, 21 Agustus 2018

Ketua LPM IAIN Surakarta



Dr. Muh Nashirudin, MA.,M.Ag.



KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA  
NOMOR 359 TAHUN 2018

TENTANG  
MANUAL MUTU INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Institut Agama Islam Negeri Surakarta, maka perlu penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di Institut Agama Islam Negeri Surakarta;
- b. bahwa sehubungan dengan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Institut Agama Islam Negeri Surakarta, maka perlu disusun manual mutu Institut Agama Islam Negeri Surakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);

6. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta menjadi Institut Agama Islam Negeri Surakarta;
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Surakarta sebagaimana telah mengalami perubahan kedua melalui Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Surakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1594);
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Surakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1654);

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA TENTANG MANUAL MUTU INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA

KESATU : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 bertujuan untuk meningkatkan kinerja Institut Agama Islam Negeri Surakarta;

KEDUA : Dokumen manual mutu Institut Agama Islam Negeri Surakarta disusun dalam rangka penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surakarta  
Pada tanggal : 21 Agustus 2018

REKTOR INSTITUT AGAMA  
ISLAM NEGERI SURAKARTA,

MUDOFIR



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 76

## DAFTAR ISI

1.	Pendahuluan	5
1.1	Ruang Lingkup	6
1.2	Organisasi	6
1.2.1	Latar Belakang IAIN Surakarta	7
1.2.2	Visi Misi IAIN Surakarta	7
1.2.3	Tujuan Organisasi	8
1.2.4	Struktur Organisasi	8
1.3	Kebijakan Mutu	9
1.3.1.	Pernyataan Kebijakan	9
1.3.2.	Tujuan Kebijakan	9
1.3.3.	Azas Pelaksanaan Kebijakan	10
1.3.4.	Manajemen SPMI	10
1.3.5.	Kelembagaan	12
1.4	Sasaran Mutu	12
1.5	Pendekatan Proses	12
1.5.1	Umum	12
1.5.2.	Siklus Plan Do Check Act (PDCA)	14
1.5.3	Pemikiran Berbasis Risiko	15
1.5.4	Hubungan dengan standar sistem manajemen lain	15
2.	Acuan Normatif	16
3.	Istilah dan Definisi	17
4.	Konteks Organisasi	24
4.1.	Memahami Organisasi Dan Konteksnya	24
4.2.	Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan	25
4.3.	Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu	26
4.4.	Sistem Manajemen Mutu dan proses-Prosesnya	27
5.	KEPEMIMPINAN	29
5.1.	Kepemimpinan dan Komitmen	29
5.1.1	Umum	29
5.1.2	Fokus terhadap Pelanggan	30
5.2	Kebijakan	31
5.2.1	Menetapkan Kebijakan Mutu	31
5.2.2	Mengkomunikasikan kebijakan Mutu	31
5.3.	Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang	33
6.	PERENCANAAN	35
6.1	Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang	35
6.1.1	IAIN Surakarta mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal dalam mengatasi risiko dan peluang	35
6.1.2	IAIN Surakarta merencanakan Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang	36
6.2	Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya	37



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 76

6.3 Rencana Perubahan	39
7. DUKUNGAN	39
7.1. Sumber Daya	39
7.1.1 Umum	39
7.1.2 Manusia	39
7.1.3 Infrastruktur	40
7.1.4 Lingkungan proses produksi/operasi	41
7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran	42
7.1.5.1 Umum	42
7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran	42
7.1.6 Pengetahuan Organisasi	43
7.2 Kompetensi	43
7.3 Kesadaran	47
7.4 Komunikasi	47
7.5 Informasi terdokumentasi	48
7.5.1 Umum	48
7.5.2 Membuat dan Memperbaharui	48
7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi	49
8. OPERASIONAL	50
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional	50
8.2 Persyaratan untuk produk dan jasa	52
8.2.1 Komunikasi Pelanggan	52
8.2.2 Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa	52
8.2.3 Peninjauan persyaratan untuk produk dan jasa	53
8.2.4 Perubahan terhadap persyaratan untuk produk dan jasa	53
8.3 Perancangan dan Pengembangan produk dan jasa	54
8.3.1 Umum	54
8.3.2 Rencana Perancangan dan Pengembangan	54
8.3.3 Input perancangan dan pengembangan	55
8.3.4 Perancangan dan Pengembangan	55
8.3.5 Luaran Desain dan Pengembangan	56
8.3.6 Perubahan Perancangan dan pengembangan	56
8.4 Pengendalian penyedia proses, produk dan jasa eksternal	57
8.4.1 Umum	57
8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian	57
8.4.3 Informasi untuk pihak penyedia eksternal	58
8.5 Penetapan produksi dan jasa	59
8.5.1 Pengendalian penetapan produksi dan jasa	59
8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur	60
8.5.3 Properti milik pelanggan dan pihak eksternal	61
8.5.4 Penjagaan	61
8.5.5 Kegiatan pasca pengiriman	61
8.5.6 Pengendalian atas perubahan	62
8.6 Pelepasan produk dan jasa	

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 76

8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai	
8.7.1 Pengendalian output yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan	62
8.7.2 Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi yang :	63
9. EVALUASI KINERJA	64
9.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi	64
9.1.1 Umum	64
9.1.2 Kepuasan Pelanggan	65
9.1.3 Analisa dan evaluasi	65
9.2 Internal audit	65
9.2.1 Organisasi mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi akan system manajemen mutu:	65
9.2.2 Organisasi :	66
9.3 Tinjauan Manajemen	67
9.3.1 Umum	67
9.3.2 Input tinjauan manajemen	67
9.3.3 Output Tinjauan Manajemen	67
10. PENINGKATAN	68
10.1 Umum	68
10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan	68
10.2.1 Ketika ketidaksesuaian timbul, termasuk yang berasal dari keluhan;	68
10.2.2 Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi	69
10.3 Peningkatan berkelanjutan	69

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 76

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Ruang Lingkup

IAIN Surakarta berkomitmen menerapkan sistem manajemen mutu mengacu pada ISO 9001:2015. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 IAIN Surakarta mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengelolaan proses - proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 melibatkan fungsi-fungsi atau bagian dalam organisasi tata kelola IAIN Surakarta, yaitu: bidang Akademik, Keuangan, dan Kemahasiswaan. Penerapan sistem manajemen mutu ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga terarah menuju visi misi dan tujuan IAIN Surakarta.

Adapun manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk IAIN Surakarta adalah:

- a) Mampu secara konsisten menyediakan lulusan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b) Berpeluang memfasilitasi pelanggan terkait peningkatan kepuasan pelanggan.
- c) Mampu menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem penjaminan mutu internal yang telah dilakukan selama ini.
- d) Mampu menangani risiko dan peluang.

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

- a) Penerapan 7 prinsip sistem manajemen (Fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan tim, pendekatan proses, perbaikan, pembuatan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan).
- b) Menerapkan siklus *plan do check action* (PDCA).
- c) Menerapkan manajemen risiko dengan pemikiran berbasis risiko.
- d) Kompatibel dengan standar internasional lainnya.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 76

## 1.2 Organisasi

### 1.2.1 Latar Belakang IAIN Surakarta

Sejarah IAIN Surakarta adalah sejarah pendidikan Islam yang unggul dan mapan. Saat ini, IAIN Surakarta telah mendapatkan pengakuan dari pemerintah melalui proses alih status dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri ke Institut Agama Islam Negeri. Sejak terbit Peraturan Presiden No. 1 Tahun 2011, maka STAIN Surakarta telah beralih status ke IAIN Surakarta. STAIN Surakarta secara resmi berdiri sejak 30 Juni 1997 yang bertepatan dengan 25 Safar 1418 H. STAIN Surakarta awalnya merupakan fakultas jauh dari IAIN Walisongo di Surakarta yang berdiri pada 12 September 1992. IAIN Walisongo di Surakarta merupakan gagasan H. Munawir Sadzali, MA.—yang waktu itu menjabat sebagai Menteri Agama Republik Indonesia— sebagai *pilot project* dalam rangka memperbaiki mutu lulusan IAIN. Munawir Sadzali melihat IAIN saat itu belum ideal karenanya, diperlukan pembenahan dan penyempurnaan agar tercapai lulusan sebagaimana yang diharapkan. Munawir Sadzali berharap IAIN Walisongo di Surakarta menjadi IAIN unggulan yang mampu mencetak lulusan yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi.

Itulah sebabnya, *input* mahasiswa IAIN Walisongo di Surakarta berasal dari para lulusan madrasah yang berkualitas, terutama lulusan MANPK (Madrasah Aliyah Negeri Program Khusus) dari seluruh Indonesia. Para lulusan madrasah berkualitas inilah yang diharapkan menjadi pemasok utama calon mahasiswa IAIN Walisongo di Surakarta. IAIN Walisongo di Surakarta bertahan selama lebih kurang 5 tahun, karena pada tanggal 30 Juni 1997 IAIN ini ditetapkan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta oleh Menteri Agama, Prof. Drs. Malik Fadjar, M.Sc. Kebijakan ini tidak hanya berlaku untuk IAIN Walisongo di Surakarta, akan tetapi juga berlaku di seluruh fakultas filial (fakultas daerah) seperti Fakultas Syari'ah di Pekalongan dan Fakultas Ushuludin di Kudus yang tadinya telah direlokasi ke Surakarta menjadi STAIN Pekalongan dan STAIN Kudus.

Kebijakan Menteri Agama Prof. Drs. Malik Fadjar, M.Sc merupakan semangat mengembalikan fakultas-fakultas filial -termasuk STAIN Surakarta- dapat menjadi kebanggaan umat Islam di daerah dan dapat berkembang sesuai dengan potensi lokal yang dimiliki. Kebijakan ini memberikan *blessing in disguise* (berkah tersembunyi). Melalui kerja

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 76

keras dan usaha terus-menerus ke arah peningkatan mutu akademik selama tiga belas tahun, akhirnya pada 3 Januari 2011 STAIN Surakarta bertransformasi menjadi IAIN Surakarta dengan tiga fakultas, yakni: Fakultas Ushuludin dan Dakwah, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, serta Fakultas Tarbiyah dan Bahasa. Alih status ini merupakan suatu momentum sejarah baru bagi IAIN Surakarta dan bagi seluruh civitas akademika. Presiden Susilo Bambang Yudoyono menetapkan alih status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Surakarta menjadi Institut Agama Islam Negeri Surakarta melalui Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2011. Pada tanggal 28 Juli 2011 IAIN Surakarta diresmikan, sekaligus dilakukan pelantikan Rektor yang pertama oleh Menteri Agama Drs. H. Suryadharma Ali, M.Si. Dengan demikian, peralihan ini merupakan amanah yang harus diemban dengan penuh tanggung jawab dan harus terus dijadikan *moment of truth* bagi IAIN Surakarta untuk memerankan diri sebagai *agent of Islamization* dan *agent of social change*.

### 1.2.2 Visi Misi IAIN Surakarta

#### Visi

*"Menjadi World Class Islamic University di level Asia dalam kajian sains yang terintegrasi dengan kearifan lokal pada 2035"*

#### Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dalam pengembangan sains yang terintegrasi dengan kearifan lokal;
2. Mengembangkan tradisi penelitian transdisiplin bagi kemajuan peradaban;
3. Meningkatkan kontribusi kelembagaan bagi pengembangan dan pemberdayaan masyarakat
4. Meningkatkan kerjasama internasional untuk menciptakan tatanan dunia yang damai dan bermartabat.

### 1.2.3 Tujuan IAIN Surakarta

Penjabaran tujuan IAIN Surakarta guna mendukung misi-misi tersebut adalah:

1. Terciptanya lulusan yang memiliki kemampuan akademis yang berdaya saing tinggi, profesional dalam mengintegrasikan sains dan kearifan lokal;
2. Terciptanya lulusan berkarakter *ibadurrahman*, yaitu memiliki kecerdasan intelektual, emosional, spiritual, sosial, dan daya juang;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 8 dari 76

3. Terciptanya penelitian transdisiplin untuk transformasi sosial;
4. Terciptanya kerja sama internasional dalam bidang akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat.
5. Terwujudnya transformasi dari IAIN Surakarta menjadi UIN Surakarta.

#### 1.2.4 Struktur Organisasi

Dalam pengelolaan organisasi, IAIN Surakarta mengacu pada beberapa aturan yang berlaku di IAIN :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indo-nesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Presiden Nomor 139 tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Surakarta menjadi IAIN Surakarta.
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 212 Tahun 2011 tentang Statuta IAIN Surakarta
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 63 Tahun 2015 tentang Statuta IAIN Surakarta
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja (Ortaker) IAIN Surakarta

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

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 9 dari 76

### 1.3 Kebijakan Mutu

#### 1.3.1. Pernyataan Kebijakan

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

Slogan IAIN Surakarta adalah *Religiosity* (keagamaan), *Civility* (keadaban), *Modernity* (kemodernan), dan *Professionality* (keprofesionalan) yang diperkuat oleh prinsip : *Mulat Sarira Hangrasa Wani, Rumangsa Melu Handarbeni, lan Wajib Melu Hangrungkebi*. Serta *sense of belonging, sense of responsibility and Self Efficacy*.

#### 1.3.2. Tujuan Kebijakan

Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan IAIN Surakarta dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan  
Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas IAIN Surakarta kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*)

Mengajak semua pihak di lingkungan IAIN Surakarta untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

#### 1.3.3. Azas Pelaksanaan Kebijakan

*Asas akuntabilitas*, yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan mutu harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.

*Asas transparansi*, yaitu bahwa kebijakan mutu dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 10 dari 76

pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.

*Asas kualitas*, yaitu bahwa kebijakan mutu dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.

*Asas kebersamaan*, yaitu bahwa kebijakan mutu dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematis, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis padavisi, misi, dan tujuan kelembagaan.

*Asas hukum*, yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan mutu taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.

*Asas manfaat*, yaitu bahwa kebijakan mutu dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.

*Asas kesetaraan*, yaitu bahwa kebijakan mutu dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.

*Asas kemandirian*, yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan mutu senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumberdaya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematis dan teratur.

#### 1.3.4. Manajemen Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen mutu IAIN Surakarta dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Dengan model ini maka yang dimaksud "Plan" adalah: Institut dan setiap unit dibawahnya akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian terhadap pencapaian tujuan melalui strategi aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan kearah yang lebih baik secara berkelanjutan. Pada setiap aktivitas untuk



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 11 dari 76

mencapai tujuan tersebut ditetapkan standar tertentu sebagai pengukur kinerja atau pencapaian tujuan serta ditetapkan pula manual-manual sebagai petunjuk praktis bagaimana suatu aktivitas dilaksanakan, dievaluasi, dan ditingkatkan mutunya.

Pada tahap “Do”, setiap unit pelaksana dalam melaksanakan tugas, peran, dan fungsinya harus berprinsip:

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

Di dalam tahapan “Check”: setiap pelaku dalam melaksanakan tugasnya, pada titik waktu tertentu harus melakukan evaluasi diri atau diaudit kesesuaian hasil tugasnya dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Apabila hasilnya sesuai dengan standar, maka pada proses PDCA berikutnya standar yang bersangkutan ditingkatkan. Tetapi apabila hasilnya ditemukan ketidaksesuaian dengan standar, maka harus dilakukan tindakan koreksi agar standar yang ditentukan dapat dicapai. Tindakan yang dilakukan tersebut yang dalam tahap PDCA disebut dengan “Action”.

#### 1.3.5. Kelembagaan

Secara kelembagaan di tingkat Institut pemegang kepentingan system penjaminan mutu IAIN terdiri atas: Senat Institut, Pimpinan Institut, dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan Unit Pelaksana Tugas (UPT).

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 12 dari 76

Di tingkat Fakultas/Pascasarjana, Lembaga pemegang kepentingan system penjaminan mutu internal terdiri atas: Pimpinan Fakultas/ Pascasarjana, dan Komite Penjaminan Mutu Fakultas/ Pascasarjana.

Sedangkan di tingkat Jurusan, sistem penjaminan mutu internal ditangani oleh Gugus Kendali Mutu (GKM)

#### **1.4 Sasaran Mutu**

Sasaran mutu IAIN Surakarta yang dinyatakan sebagai Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu tersebut di atas dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari departemen/program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 9001:2015.

#### **1.5 Pendekatan Proses**

##### **1.5.1 Umum**

Standar mutu IAIN Surakarta melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

IAIN Surakarta memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu system kontribusi untuk efektivitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi IAIN Surakarta. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan anatar proses dari system yang digunakan dalam Fakultas, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai harapan kebijakan mutu dan sasaran mutu IAIN Surakarta. Manajemen proses dan system secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PDCA (Plan Do Check Act)

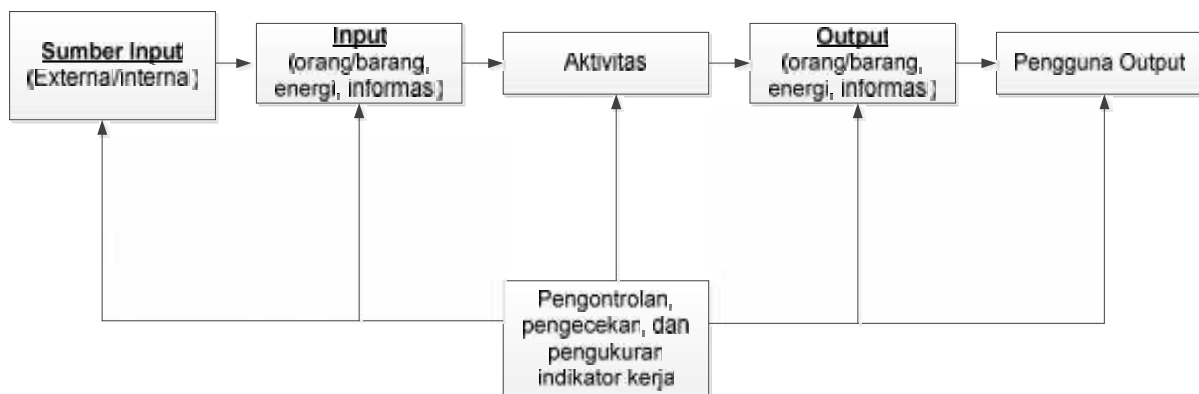
	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
	<b>MANUAL MUTU</b>	Tanggal Terbit :
		No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 13 dari 76

dengan focus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko dengan tujuan mengambil keuntungan dari peluang dan mencegah dari yang tidak diinginkan.

Penerapan pendekatan proses dalam system manajemen mutu memungkinkan:

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

Gambar 1 merupakan gambaran skematik secara umum dari ringkasan proses bisnis untuk proses tunggal. Pemantauan dan pengukuran pos pemeriksaan, yang diperlukan untuk kontrol, khusus untuk setiap proses akan bervariasi tergantung dari risiko yang terkait.

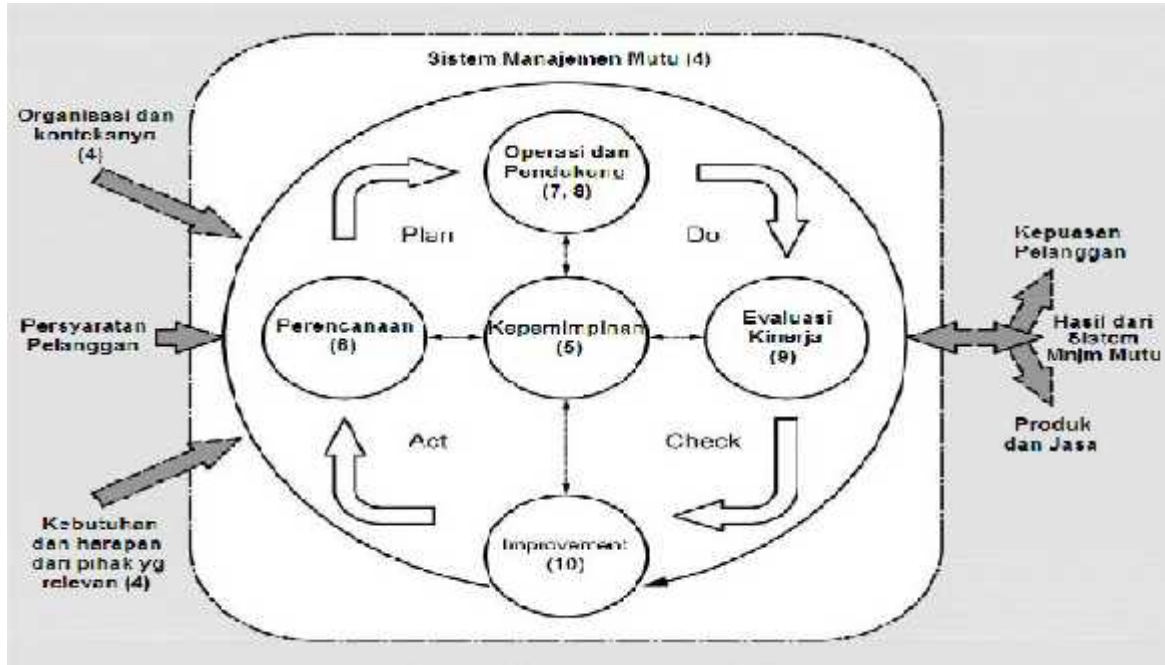


Gambar 1. Proses skematik untuk *single process*

### 1.5.2 Siklus Plan Do Check Act (PDCA)

Siklus PDCA telah diterapkan melalui sistem penjaminan mutu internal IAIN Surakarta. Melalui dokumen ISO 9001:2015 ini, siklus PDCA dinyatakan mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 yang ditunjukkan oleh Gambar 2.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 14 dari 76



Gambar 2 Struktur standar dalam siklus PDCA

Siklus PDCA dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

**Rencana:** menetapkan tujuan dari sistem dan proses bisnis IAIN Surakarta dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan stakeholders dan kebijakan IAIN Surakarta.

**Apakah:** menerapkan apa yang direncanakan.

**Periksa:** memantau dan mengukur produk dan jasa yang dihasilkan terhadap kebijakan mutu, sasaran mutu, dan persyaratan dan melaporkan hasil.

**Tindakan:** mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja yang diperlukan.

### 1.5.3 Pemikiran Berbasis Risiko

Pemikiran berdasarkan risiko sangat penting untuk mencapai system manajemen mutu yang efektif. Konsep pemikiran berbasis risiko ini telah tersirat sebelumnya dari standar ini seperti melakukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali yang sesuai dengan efek ketidaksesuaian.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 15 dari 76

Untuk itu, IAIN Surakarta merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi peluang dan risiko ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektivitas sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

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

#### **1.5.4 Hubungan dengan standar sistem manajemen lain**

Standar manajemen mutu ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional untuk sistem manajemen.

Standar ini memungkinkan IAIN Surakarta untuk menggunakan pendekatan proses, siklus PDCA, pemikiran berbasis risiko untuk memadukan sistem manajemen mutunya dengan persyaratan standar sistem manajemen mutu:

Standar ini berkaitan dengan ISO 9000 dan ISO 9004 sebagai berikut:

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

## **2. Acuan Normatif**

- a. Undang Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
- b. Undang Undang RI nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- c. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 16 dari 76

- d. Tim Pengembangan SPMI-PT, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi", Bahan Pelatihan, Ditjen Dikti, 2014
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- f. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), Dirjen Dikti, Depdiknas, 2008
- g. Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
- i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Standar Nasional Pendidikan
- j. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
- k. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 232-U-2000 tentang Penyusunan Kurikulum
- l. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- m. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi
- n. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- o. Permenristek Dikti No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi (SNPT).
- p. Permenristek Dikti No.62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
- q. ISO 9001:2015 *Quality Management System-Requirement*.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 17 dari 76

- r. ISO 9000:2005 *Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary*
- s. Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata mengacu ISO 9000:2005.

### 3. Istilah dan Definisi

- a. Institut Agama Islam Negeri yang selanjutnya disebut IAIN adalah perguruan tinggi keagamaan Islam negeri.
- b. Statuta IAIN adalah peraturan dasar pengelolaan IAIN yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di IAIN .
- c. Rektor adalah organ IAIN yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan IAIN .
- d. Fakultas adalah himpunan sumber daya pendukung, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik dan profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan dan teknologi.
- e. Pascasarjana adalah unsur pelaksana akademik setingkat Fakultas yang bertugas menyelenggarakan dan/atau mengoordinasikan program pascasarjana multidisiplin dan atau program profesi.
- f. Jurusan adalah unsur dari Fakultas atau Sekolah yang mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik dalam satu atau beberapa cabang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, atau pendidikan vokasi.
- g. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.
- h. Dekan adalah pimpinan Fakultas atau Sekolah di lingkungan IAIN yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di masing-masing Fakultas.
- i. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 18 dari 76

pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

- j. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi di IAIN .
- k. Sivitas Akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa IAIN.
- l. Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi di IAIN .
- m. Kementerian adalah perangkat pemerintah pusat yang membidangi urusan pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.
- n. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.
- o. Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian, dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.
- p. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- q. Standar Nasional Penelitian adalah kriteria minimal tentang sistem penelitian pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- r. Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat adalah kriteria minimal tentang sistem pengabdian kepada masyarakat pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- s. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, yang selanjutnya disingkat KKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 19 dari 76

pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.

- t. Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi, program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.
- u. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
- v. Pendidikan akademik adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian dan diselenggarakan oleh sekolah tinggi, institut, dan Institut.
- w. Pendidikan profesional adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu dan diselenggarakan oleh akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan Institut.
- x. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.
- y. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses, dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.
- z. Kelompok matakuliah pengembangan kepribadian (MPK) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran untuk mengembangkan manusia Indonesia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, berkepribadian mantap, dan mandiri serta mempunyai rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.
- aa. Kelompok matakuliah keilmuan dan keterampilan (MKK) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang ditujukan terutama untuk memberikan landasan penguasaan ilmu dan ketrampilan tertentu.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 20 dari 76

- bb. Kelompok matakuliah keahlian berkarya (MKB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan karya berdasarkan dasar ilmu dan ketrampilan yang dikuasai.
- cc. Kelompok matakuliah perilaku berkarya (MPB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang bertujuan untuk membentuk sikap dan perilaku
- dd. Pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.
- ee. Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang pengetahuan dan teknologi.
- ff. Pengabdian kepada Masyarakat adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- gg. Satuan Kredit Semester, yang selanjutnya disingkat sks adalah takaran waktu kegiatan belajar yang di bebaskan pada mahasiswa per minggu per semester dalam proses pembelajaran melalui berbagai bentuk pembelajaran atau besarnya pengakuan atas keberhasilan usaha mahasiswa dalam mengikuti kegiatan kurikuler di suatu program studi.
- hh. Mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.
- ii. Persyaratan adalah pernyataan dalam dokumen yang menyatakan kriteria yang harus dipenuhi bila pemenuhan terhadap dokumen tersebut dituntut dan tidak boleh ada deviasi.
- jj. Derajat/grade adalah kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan persyaratan mutu yang berbeda bagi produk, proses, atau sistem yang memiliki fungsi yang sama.
- kk. Proses adalah kumpulan kegiatan saling terkait atau saling interaksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 21 dari 76

- ll. Produk adalah hasil dari sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.
- mm. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
- nn. Kapabilitas adalah kemampuan organisasi, system, atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi persyaratan produk tersebut.
- oo. Kompetensi adalah kemampuan yang dibuktikan dalam menerapkan pengetahuan dan ketrampilan.
- pp. Sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang saling terkait atau berinteraksi.
- qq. Sistem manajemen adalah sistem untuk menerapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.
- rr. Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- ss. Kebijakan mutu adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
- tt. Sasaran mutu adalah sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu.
- uu. Manajemen adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.
- vv. Pimpinan puncak adalah orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi.
- ww. Manajemen mutu adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- xx. Perencanaan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.
- yy. Pengendalian mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 22 dari 76

- zz. Perbaikan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.
- aaa. Perbaikan berkesinambungan adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
- bbb. Efektivitas adalah tingkat realisasi kegiatan dan pencapaian hasil dari yang direncanakan.
- ccc. Efisiensi adalah hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya alam yang dipakai.
- ddd. Organisasi adalah kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggung jawab, wewenang, dan interelasi.
- eee. Struktur organisasi adalah pengaturan tanggung jawab, hubungan, dan wewenang antar orang.
- fff. Prasarana adalah sistem dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
- ggg. Lingkungan kerja adalah kondisi tempat pekerjaan dilakukan.
- hhh. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk.
- iii. Pemasok adalah organisasi atau orang yang menyediakan produk.
- jjj. Pihak berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan organisasi.
- kkk. Kontrak adalah perjanjian yang mengikat.
- lll. Prosedur adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
- mmm. Karakteristik adalah ciri yang membedakan.
- nnn. Karakteristik mutu adalah karakteristik inheren dalam produk, proses, atau sistem berkaitan dengan suatu persyaratan.
- ooo. Ketergantungan adalah istilah kolektif yang dipakai untuk menguraikan kinerja ketersediaan dan faktor pengaruhnya kinerja keandalan, kinerja mampu rawat dan kinerja dukungan perawatan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 23 dari 76

- ppp. Ketelusuran adalah kemampuan untuk menelusuri riwayat, aplikasi atau lokasi sesuatu yang sedang dipertimbangkan.
- qqq. Kesesuaian adalah dipenuhinya suatu persyaratan.
- rrr. Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
- sss. Tindakan pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidak sesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
- ttt. Tindakan korektif adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
- uuu. Koreksi adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
- vvv. Informasi adalah data yang ada artinya.
- www. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
- xxx. Spesifikasi adalah dokumen yang memenuhi persyaratan.
- yyy. Pedoman mutu adalah dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi.
- zzz. Rencana mutu adalah dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek produkproses atau kontrak tertentu.
- aaaa. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberibukti pelaksanaan kegiatan.
- bbbb. Bukti obyektif adalah data pendukung keberadaan atau kebenaran.
- cccc. Inspeksi adalah evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan.

#### **4. Konteks Organisasi:**

##### **4.1. Memahami Organisasi Dan Konteksnya**

IAIN Surakarta menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada ISO 9001: 2015 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runtut melalui kriteria dan metode serta sumber

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 24 dari 76

daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik.

Melakukan pengukuran dan penganalisaan serta peningkatan secara berkesinambungan terhadap semua proses. Melakukan implementasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

IAIN Surakarta sebagai unit yang diselenggarakan di bawah Institut yang dipimpin oleh Rektor dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas dan produktivitas dalam mengembangkan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini terkait dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan di klausul 1.4. Dalam menjalankan tugasnya, Rektor IAIN Surakarta dibantu oleh Wakil Rektor I (Akademik dan Pengembangan Kelembagaan), Wakil Rektor II (Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan), dan Wakil Rektor III (Kemahasiswaan dan Kerjasama). Hal ini dapat dilihat di struktur organisasi IAIN Surakarta terlampir.

IAIN Surakarta menentukan eksternal dan internal issue yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. Organisasi memantau dan meninjau informasi mengenai internal dan eksternal issue ini.

Misi IAIN Surakarta harus dijabarkan ke dalam sasaran dan program yang akan dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap kondisi internal dan eksternal saat ini. Analisis internal ditujukan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan yang dimiliki IAIN Surakarta, sedangkan analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi IAIN Surakarta dalam mewujudkan visi dan menyelenggarakan misinya. Analisis internal dan eksternal juga dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan. Adapun hasil analisis internal dan eksternal IAIN Surakarta disusun dalam dokumen terpisah.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 25 dari 76

#### 4.2. Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan

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

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

Berikut ini jabaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan.

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 26 dari 76

5	Asosiasi	Keterlibatan dalam pengembangan kurikulum sehingga dapat mengarahkan kompetensi lulusan
---	----------	---

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

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

Lingkup sertifikasi sistem manajemen mutu IAIN Surakarta adalah proses akademik yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta manajemen administrasi pendukungnya. Adapun unit-unit yang terlibat dalam lingkup sistem manajemen mutu terlampir dalam dokumen tersendiri.

IAIN Surakarta menentukan batasan dan penerapan dari sistem manajemen mutu untuk menentukan ruang lingkungannya. Ketika menentukan ruang lingkup ini, organisasi mempertimbangkan:

- a) Issue-issue internal dan eksternal mengacu pada 4.1;
- b) Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan mengacu pada 4.2;
- c) Produk dan jasa dari organisasinya.

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



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 27 dari 76

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

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

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

- a) Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses proses ini;
- b) Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;
- c) Menentukan dan menerapkan criteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;
- d) Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediaannya;
- e) Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini;
- f) Mengatasi risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1;
- g) Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
- h) Meningkatkan proses dan system manajemen mutu.

IAIN Surakarta menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan dalam ISO 9001:2015, serta secara bertahap meningkatkan efektifitasnya.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 28 dari 76

Pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu di IAIN Surakarta dilakukan dengan :

- a) Mengenal proses-proses yang dikelola, urutan dan interaksinya, yang dituangkan diagram proses bisnis.
- b) Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan dan pengendalian proses-proses agar berjalan efektif, yang dituangkan dalam prosedur, rencana mutu dan dokumen lainnya.
- c) Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut.
- d) Memantau, mengukur serta menganalisa proses-proses tersebut, yang dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu, serta audit internal, dan sebagainya.
- e) Melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melakukan peningkatan terus menerus terhadap proses-proses tersebut.

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

4.4.2 Sejauh yang diperlukan, organisasi :

- a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung pengerjaan proses prosesnya;
- b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa prosesnya dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

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

## **5. KEPEMIMPINAN**

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

#### **5.1.1 Umum**

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 29 dari 76

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

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

1. Manajemen IAIN Surakarta menunjukkan komitmennya terhadap penerapan sistem manajemen mutu, dengan:

- a) Menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait.
- b) Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait.
- c) Menetapkan Kebijakan Mutu.
- d) Memastikan Sasaran Mutu.
- e) Melaksanakan Tinjauan Manajemen di tingkat Institut.
- f) Menyediakan sumber daya yang memadai.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 30 dari 76

- g) Menetapkan Kebijakan Mutu, Manual Mutu dan Renstra Institut.
- h) Menetapkan Standar Pelayanan Minimum.
- i) Menetapkan kebijakan pemenuhan sumber daya untuk mendukung ketercapaian Renstra Institut dan Kebijakan Mutu.

## 2. Kantor Jaminan Mutu

2.1. Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen mutu sesuai kebijakan mutu.

2.2. Melakukan kajian sistem manajemen mutu secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Institut.

## 3. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya

Mengkomunikasikan kebijakan mutu serta sistem manajemen mutu yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.

3.1. Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan mutu di tingkat satuan kerja manajemen.

3.2. Menetapkan sasaran mutu yang merujuk pada Renstra Institut

3.3. Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam Renstra Institut.

3.4. Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodic.

3.5. Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, dan UPT dan satuan kerja manajemen lainnya.

3.6. Melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

### 5.1.2. Fokus terhadap Pelanggan

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

- a) identifikasi kebutuhan dan permintaan pelanggan, baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.
- b) mereview kemampuan IAIN Surakarta dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, termasuk terhadap perubahan-perubahannya.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 31 dari 76

- c) menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.
- d) memberikan informasi yang diperlukan pelanggan menyangkut produk ataupun proses-proses lain yang terkait.
- e) mengukur dan menganalisa persepsi pelanggan tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.

## **5.2. Kebijakan**

### **5.2.1 Menetapkan Kebijakan Mutu**

Manajemen IAIN Surakarta menetapkan kebijakan mutu, yang :

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

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

### **5.2.2 Mengkomunikasikan kebijakan Mutu**

**Kebijakan mutu :**

- a) Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- b) Dikomunikasikan, dipahami dan diberlakukan dalam organisasi;
- c) Tersedia untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan semestinya

### **Pernyataan Kebijakan Mutu**

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 32 dari 76

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

Slogan: IAIN Surakarta

- a. *Religiosity* (keagamaan)
- b. *Civility* (keadaban)
- c. *Modernity* (kemodernan)
- d. *Professionality* (keprofesionalan)

### **Tujuan Kebijakan Mutu**

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

### **Azas Pelaksanaan Kebijakan**

**Asas akuntabilitas**, yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SPMI harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.

**Asas transparansi**, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 33 dari 76

**Asas kualitas**, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.

**Asas kebersamaan**, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematis, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis padavis, misi, dan tujuan kelembagaan.

**Asas hukum**, yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan SPMI taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.

**Asas manfaat**, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.

**Asas kesetaraan**, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.

**Asas kemandirian**, yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan SPMI senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumberdaya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematis dan teratur.

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

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

- a) Memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan dari standard internasional ini;
- b) Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkannya;
- c) Melaporkan performa dari sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan (lihat 10.1), khususnya kepada top manajemen;
- d) Memastikan dorongan terhadap fokus pelanggan di seluruh organisasi;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 34 dari 76

e) Memastikan integritas dari sistem manajemen mutu tetap terjaga ketika perubahan terhadap sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Manajemen IAIN Surakarta menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu, termasuk uraian tentang tanggung jawab dan wewenang. Tanggung jawab dan wewenang juga ditetapkan dalam prosedur dan dokumen lainnya.

Semua bagian bertanggung jawab terhadap mutu, di bagian-nya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut:

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

Manajemen IAIN Surakarta menunjuk salah seorang anggota manajemen atau pegawai senior IAIN Surakarta yang mengetahui proses-proses yang dikelola sebagai Wakil Manajemen Mutu, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

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

Rektor menetapkan LPM sebagai unit yang menjalankan fungsi pemantauan dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu. Kinerja sistem manajemen mutu diidentifikasi melalui pemantauan dan pengukuran persepsi pelanggan untuk



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 35 dari 76

memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya. Identifikasi kinerja sistem manajemen mutu, dilakukan secara periodik dan diikuti tindakan perbaikan berkelanjutan.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya berkoordinasi dengan LPM menetapkan instrumen pengukuran/pemantauan proses/produk.

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

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

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

Satuan kerja manajemen di bawah Institut yang berfungsi penyelenggara program pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi melakukan pengukuran mutu produk (termasuk layanan jasa) dan mengidentifikasi keadaan produk (termasuk layanan jasa) oleh pengguna.

## **6. PERENCANAAN**

### **6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang**

6.1.1 Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, IAIN Surakarta mempertimbangkan issue-issue mengacu pada 4.1 dan persyaratan yang mengacu pada 4.2, dan menentukan risiko dan peluang yang dibutuhkan untuk ditujukan:

- a) memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan efek yang diharapkan;
- c) mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diharapkan;
- d) mencapai peningkatan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 36 dari 76

### 6.1.2 IAIN Surakarta merencanakan:

- a) Tindakan untuk mengatasi risiko-risiko dan peluang-peluang ini;
- b) bertujuan untuk:
  - 1) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);
  - 2) Mengevaluasi efektifitas dari tindakan-tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang proporsional terhadap potensi akibat atas kesesuaian produk dan jasa.

Melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh IAIN Surakarta, di antaranya :

- Kebijakan Akademik
- Standar Akademik
- Peraturan Akademik
- Manual Prosedur

Segala tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko mengacu pada aturan yang ada pada dokumen-dokumen tersebut.

Permenristek Dikti Nomor 44 tahun 2015 Tentang SNPT pasal 16 mengatur mengenai Masa dan beban belajar penyelenggaraan program pendidikan:

- a. paling lama 2 (dua) tahun akademik untuk program diploma satu, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 36 (tiga puluh enam) sks;
- b. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program diploma dua, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 72 (tujuh puluh dua) sks;
- c. paling lama 5 (lima) tahun akademik untuk program diploma tiga, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 108 (seratus delapan) sks ;
- d. paling lama 7 (tujuh) tahun akademik untuk program sarjana, program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 144 (seratus empat puluh empat) sks;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 37 dari 76

- e. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program profesi setelah menyelesaikan program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 24 (dua puluh empat) sks;
- f. paling lama 4 (empat) tahun akademik untuk program magister, program magister terapan, atau program spesialis, setelah menyelesaikan program sarjana, atau diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 36 (tiga puluh enam) sks; atau
- g. paling lama 7 (tujuh) tahun akademik untuk program doktor, program doktor terapan, atau program subspesialis, setelah menyelesaikan program magister, program magister terapan, atau program spesialis, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 42 empat puluh dua) sks

Program profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diselenggarakan sebagai program lanjutan yang terpisah atau tidak terpisah dari program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan.

Perguruan tinggi dapat menetapkan masa penyelenggaraan program pendidikan kurang dari batas maksimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

## **6.2 Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya**

6.2.1 Organisasi menetapkan sasaran mutu, pada fungsi, level dan proses terkait, yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran mutu :

- a) Konsisten dengan kebijakan mutu,
- b) Terukur;
- c) Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d) Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
- e) Dipantau;
- f) Dikomunikasikan;
- g) Diperbaharui dengan semestinya.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 38 dari 76

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

Sasaran IAIN Surakarta dipantau pencapaiannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran IAIN Surakarta yang tidak tercapai, dilakukan identifikasi masalah dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi.

Dokumen sasaran mutu, dituangkan dalam dokumen tersendiri.

6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutunya, IAIN Surakarta menentukan:

- a) apa yang akan dilakukan;
- b) sumber daya apa yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggungjawab;
- d) kapan akan selesai;
- e) bagaimana hasilnya akan dievaluasi

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

Sistem manajemen mutu selalu dipelihara dan dipertahankan, sehingga jika dikemudian hari terjadi perubahan terhadap sistem yang ada maupun adanya integrasi dengan sistem manajemen lain yang diadopsi, maka sistem manajemen mutu tetap dapat diterapkan dengan penyesuaian kegiatan dilapangan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 39 dari 76

Perencanaan dalam sistem manajemen mutu, ini mencakup pula perencanaan untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan. Dokumen ini tertuang dalam dokumen terpisah.

### **6.3 Rencana Perubahan**

Ketika IAIN Surakarta menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen mutu, perubahan dilakukan secara terencana (lihat 4.4). IAIN Surakarta mempertimbangkan:

- a) Tujuan dari perubahan dan potensi akibatnya;
- b) Integritas dari sistem manajemen mutu;
- c) Ketersediaan sumber daya;
- d) Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan wewenang.

## **7. DUKUNGAN**

### **7.1. Sumber Daya**

#### **7.1.1 Umum**

IAIN Surakarta menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu.

IAIN Surakarta mempertimbangkan:

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

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 40 dari 76

### 7.1.2 Manusia

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

### 7.1.3 Infrastruktur

IAIN Surakarta menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mengerjakan proses-proses bisnis-nya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa. Manajemen IAIN Surakarta menyediakan sarana kerja, baik perangkat keras dan perangkat lunak, alat transportasi dan komunikasi yang sesuai, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratannya.

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

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana dan peralatan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan.

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

Sarana perkantoran di IAIN Surakarta telah memadai. Hal ini terbukti dengan lancarnya pelayanan administrasi terhadap mahasiswa maupun terhadap dosen/karyawan. Sarana untuk perkuliahan juga telah mencukupi. Hampir semua ruang kuliah dilengkapi dengan AC, LCD projector, sound system, dan alat bantu lainnya. Rasio ketersediaan sarana tersebut cukup baik untuk proses belajar mengajar (PBM). Hal ini ditunjukkan adanya fasilitas media pembelajaran yang mencukupi untuk Jurusan atau Program Studi.

Peralatan laboratorium juga mencukupi, meskipun masih sangat perlu ditingkatkan lagi untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Pengembangan

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 41 dari 76

kelengkapan laboratorium terus diupayakan secara bertahap, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan memanfaatkan sumber dana rutin dan hibah kompetisi.

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

Sarana yang cukup penting misalkan perpustakaan, untuk lebih meningkatkan minat baca mahasiswa dan dosen, tersedia fasilitas perpustakaan baik di tingkat fakultas maupun jurusan/program studi. Sampai saat ini upaya melengkapi literatur seperti diktat, buku pedoman, *textbook* dan jurnal ilmiah terus dilakukan. Apalagi IAIN Surakarta juga memiliki pelayanan internet terpadu yang dapat dipergunakan oleh sivitas akademika dan masyarakat umum yang mampu memberikan penyelesaian bagi mahasiswa dalam mencari data eksternal maupun internal kampus.

Jurusan atau program studi mempunyai akses yang tinggi ke perpustakaan fakultas sehingga pelaksanaan belajar mengajar berjalan dengan baik. Untuk menunjang PBM, selain fasilitas perpustakaan fakultas, mahasiswa juga dapat mengakses seluruh perpustakaan yang berada di semua jurusan/program studi, dapat pula memanfaatkan akses Sistem Informasi IAIN Surakarta guna penelusuran referensi di perpustakaan yang telah berada dalam jejaring.

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

Sistem pengadaan prasarana masing-masing Jurusan/Program Studi berbeda-beda, namun secara umum dana tersebut berasal dari PNBK sebagai sumber dana

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 42 dari 76

rutin, dan bantuan hibah lain yang sah. Adanya peningkatan jumlah mahasiswa dan minat yang besar untuk masuk IAIN Surakarta, maka diperlukan jaminan terhadap keberlanjutan pembangunan prasarana.

#### **7.1.4 Lingkungan proses produksi/operasi/layanan**

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

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

Manajemen IAIN Surakarta mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk yang dihasilkan, diantaranya dengan menjaga kebersihan, keteraturan dan keamanan.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk memastikan lingkungan kerja di lingkungan IAIN Surakarta dalam kondisi aman, teratur, dan bersih.

#### **7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran**

##### **7.1.5.1 Umum**

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

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



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 43 dari 76

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

#### **7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran**

Ketika mampu telusur merupakan sebuah persyaratan atau dipertimbangkan oleh IAIN Surakarta, sebagai sebuah bagian penting yang menyediakan hasil pengukuran yang terpercaya, maka alat ukur :

- a) Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada jangka waktu yang spesifik, atau sebelum digunakan, terhadap standard pengukuran yang terlacak terhadap standard pengukuran nasional atau internasional; ketika tidak ada standard tersebut, dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi tersebut dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- b) Mengidentifikasi untuk menentukan statusnya.
- c) Diamankan dari pengaturan, kerusakan atau kemunduran fungsi yang akan membuat status kalibrasi dan hasil pengukuran selanjutnya tidak sah. IAIN Surakarta memutuskan jika validitas hasil pengukuran sebelumnya berpengaruh buruk ketika alat ukur ditemukan tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkannya, dan mengambil tindakan yang tepat sesuai yang diperlukan.

IAIN Surakarta tidak memiliki alat ukur yang digunakan untuk kegiatan pemeriksaan dan pengukuran. Dengan demikian tidak ada proses pengendalian terhadap sumberdaya pengukuran.

Bukti verifikasi soal dan validasi diberikan pada dokumen yang terpisah.

#### **7.1.6 Pengetahuan Organisasi**

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 44 dari 76

bagaimana untuk memperoleh atau mengakses tambahan pengetahuan penting dan pembaharuan yang diperlukan.

## 7.2. Kompetensi

IAIN Surakarta :

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

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

Bagian SDM bertanggung jawab untuk mendokumentasikan syarat kompetensi SDM untuk setiap pekerjaan, mengevaluasi kompetensi setiap pegawai, dan semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan pegawai.

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

Pelatihan diberikan kepada personel yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, serta kepada personel yang akan melaksanakan audit internal. Pegawai yang belum mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan diberikan pelatihan atau tindakan lain yang sesuai.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 45 dari 76

Pelaksanaan pelatihan dan hasil-hasilnya dievaluasi untuk mengetahui keefektifan pelatihan terhadap tujuan yang ditetapkan.

Bagian SDM bertanggung jawab terhadap rekaman yang berhubungan dengan kompetensi pegawai yang mencakup pelatihan, pendidikan, ketrampilan dan pengalaman.

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

1. Penataran metodologi penelitian;
2. Penataran dosen wali;
3. Pelatihan penulisan jurnal ilmiah;
4. Pelatihan metodologi pengabdian masyarakat;
5. AA (*Applied Approach*);
6. Pelatihan penulisan proposal penelitian;
7. Pelatihan metode pembuatan buku ajar;
8. Manajemen perguruan tinggi;
9. *Teaching improvement workshop*;
10. Pelatihan Media Komunikasi;
11. Pelatihan *E-Learning*;
12. Kewirausahaan;
13. Pengelola Laborat;
14. Pelatihan AMI;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 46 dari 76

Berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan, persentase terbesar tenaga kependidikan di IAIN Surakarta (meliputi karyawan administratif, pustakawan, teknisi, dan laboran) adalah lulusan S1 dan lulusan SMA/MA/SMK. Untuk kualifikasi tenaga analis, *programmer* dan laboran dari lulusan SMA dinilai kurang memadai, setidaknya jenjang pendidikan paling rendah adalah setingkat D3.

Guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan, Institut telah berupaya mengikutsertakan karyawan tersebut dalam berbagai pelatihan, bahkan studi lanjut yang relevan dengan bidang tugasnya. Pelatihan yang dimaksud meliputi Diklatpim, arsiparis, kepastakaan, Siakad, PD-DIKTI, inventarisasi aset dan sebagainya. Secara administratif, seluruh karyawan dikoordinasi oleh Pembantu Rektor II, sedangkan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada masing-masing Fakultas, Kasubbag, maupun Ketua Jurusan/Program Studi.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan administrasi sangat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat membantu meminimalisir kekurangan tenaga kependidikan yang ada. Berkaitan dengan hal tersebut IAIN Surakarta telah membentuk dan membangun Sistem Informasi IAIN Surakarta, yang ditangani oleh karyawan khusus yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai di bidang IT. Sistem tersebut tidak saja membantu bidang akademik, tetapi juga bidang administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kemahasiswaan, dan perpustakaan.

Ditinjau dari sistem perekrutan pegawai, penentuan calon pegawai merupakan kebijakan di tingkat Institut, namun tetap mempertimbangkan usulan dari fakultas. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih dijumpai banyak kendala, disamping alokasi yang tersedia terbatas, bidang yang dibutuhkan sering tidak sama dengan personil yang direkrut.

Kebijakan perputaran pergantian penugasan (*rolling*) antar fakultas yang dilakukan secara periodik oleh Institut cukup menjadi kendala bagi upaya pembinaan peningkatan kualitas yang telah dilakukan oleh fakultas. Terutama jika personil yang menggantikan tidak sebidang ataupun tidak sama kualitasnya dengan personil yang

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 47 dari 76

digantikan. Dengan demikian peningkatan kinerja penyelenggaraan administrasi di IAIN Surakarta saat ini mulai diefisiensikan dan diefektifkan, melalui pembenahan sistem dan mutu. Pembenahan tersebut diarahkan menuju sertifikasi penyelenggaraan administrasi melalui ISO.

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

### 7.3 Kesadaran

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

- a) Kebijakan mutu;
- b) Sasaran mutu yang relevan;
- c) Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat;
- d) Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

### 7.4 Komunikasi

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

- a) Apa yang akan dikomunikasikan;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 48 dari 76

- b) Kapan dikomunikasikan;
- c) Dengan siapa dikomunikasikan;
- d) Bagaimana mengkomunikasikannya;
- e) Siapa yang mengkomunikasikan.

Prosedur pengendalian dokumen komunikasi diberikan pada dokumen terpisah.

## **7.5 Informasi terdokumentasi**

### **7.5.1 Umum**

Sistem manajemen mutu organisasi termasuk:

- a) Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standard internasional ini;
- b) Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh IAIN Surakarta untuk efektifitas sistem manajemen mutu.

### **7.5.2 Membuat dan Memperbaharui**

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

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

### **7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi**

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

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 49 dari 76

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

7.5.3.2 Untuk pengendalian informasi terdokumentasi, IAIN Surakarta menangani aktifitas berikut, sesuai yang berlaku:

- a) Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b) Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk menjaga agar tetap terbaca;
- c) Pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);
- d) Penyimpanan dan pendisposisian.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari luar (eksternal) yang ditetapkan oleh IAIN Surakarta untuk perencanaan dan pengerjaan sistem manajemen mutu, diidentifikasi dengan semestinya dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti dari kesesuaian terlindung dari perubahan yang tidak diinginkan.

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

- a) Menjadi alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu, alur proses di antara unit kerja maupun antar personel.
- b) Memberikan kerangka dasar bagi perencanaan mutu, pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi sistem manajemen mutu
- c) Memberikan jaminan akan tersedianya sumber daya dan informasi untuk setiap proses kegiatan yang dilakukan.
- d) Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu yang diterapkan.

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

- Level I : Kebijakan Mutu
- Level II : Manual Mutu

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 50 dari 76

Level III : Standar dan Prosedur mutu,

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

Manajemen IAIN Surakarta menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat:

- a) Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, termasuk rinciannya.
- b) Prosedur yang didokumentasikan untuk penerapan sistem manajemen mutu, atau referensinya.
- c) Penjelasan tentang interaksi dari proses sistem manajemen mutu

Manual mutu, yang ditetapkan akan ditinjau dan direvisi sesuai keperluan untuk tujuan perbaikan.

Pengendali dokumen yang telah ditunjuk manajemen bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen yang meliputi :

- a) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan.
- b) Peninjauan dan perbaikan (jika diperlukan) serta pengesahan ulang.
- c) Pengidentifikasian perubahan dan status revisi dokumen.
- d) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan.
- e) Pengidentifikasian dan pendistribusian dokumen eksternal.
- f) Penarikan dan penyimpanan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi).

Informasi terdokumentasi dipelihara (disimpan) sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu. Informasi terdokumentasi tersimpan dalam berbagai jenis media (hard copy atau soft copy) dan memiliki masa simpan yang ditetapkan waktunya.

Setiap unit kerja / bagian menunjuk personil untuk menyimpan catatan agar mudah diambil dan terhindar dari kerusakan dan atau kehilangan. Pengendali Informasi terdokumentasi menyimpan daftar rekaman sebagai alat pengendali penerapannya. Pengendali Informasi terdokumentasi bertanggung jawab untuk menarik dan memusnahkan Informasi terdokumentasi yang tidak diperlukan lagi dengan persetujuan bagiannya masing-masing.



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 51 dari 76

## 8. OPERASIONAL

### 8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional

IAIN Surakarta merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penetapan produk dan jasa, dan untuk menerapkan tindakan yang ditetapkan dalam klausa 6, dengan:

1. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa;
2. Menetapkan kriteria untuk:
  - 1) Proses;
  - 2) Keberterimaan produk dan jasa;
3. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk dan jasa;
4. Menerapkan kendali dari proses sesuai dengan kriterianya.
5. Menetapkan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
  - a. Untuk membuktikan bahwa proses telah dilakukan sesuai dengan rencana;
  - b. Untuk menunjukkan kesesuaian produk dan jasa dengan persyaratannya.

Output dari perencanaan ini sesuai untuk pengerjaan IAIN Surakarta. IAIN Surakarta mengendalikan perubahan yang direncanakan dan peninjauan akibat dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek buruk, seperlunya. IAIN Surakarta Memastikan bahwa proses *outsourc*e dikendalikan (lihat 8.4).

IAIN Surakarta merencanakan dan mengembangkan proses-proses realisasi produk (layanan layanan) yang konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen mutu IAIN Surakarta, antara lain berupa :

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 52 dari 76

3. Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, dan inspeksi yang diperlukan serta kriteria penerimaan produk yang pengaturannya didokumentasikan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.
4. Rekaman yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil produk (layanan) memenuhi persyaratan.

## **8.2 Persyaratan untuk produk dan jasa**

### **8.2.1 Komunikasi Pelanggan**

Komunikasi dengan pelanggan termasuk:

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

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

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

### **8.2.2 Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa**

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

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 53 dari 76

IAIN Surakarta mengenali dan menetapkan persyaratan yang terkait dengan produk /layanan dengan cara :

- a) Mempelajari persyaratan yang tertuang dalam dokumen tender dan kontrak.
- b) Mempelajari dokumen rencana kerja dan syarat-syarat .
- c) Mempelajari persyaratan lain yang terkait dengan layanan tersebut.

Bagian Pemasaran bertanggung jawab mempelajari dan menetapkan persyaratan yang berkaitan dengan produk.

### **8.2.3 Peninjauan persyaratan untuk produk dan jasa**

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

- a) Persyaratan yang ditentukan pelanggan, termasuk persyaratan untuk pengiriman dan aktifitas pasca pengiriman.
- b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi penting untuk penggunaan spesifik tertentu, jika diketahui;
- c) persyaratan yang ditentukan oleh IAIN Surakarta;
- d) peraturan perundangan yang berlaku pada produk dan jasa;
- e) kontrak atau persyaratan pemesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya.

IAIN Surakarta memastikan bahwa persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya sudah diatasi.

Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh IAIN Surakarta sebelum diterima, bila pelanggan tidak menyediakan pernyataan tertulis dari persyaratan mereka.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 54 dari 76

8.2.3.2 IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku:

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

### **8.2.4 Perubahan terhadap persyaratan untuk produk dan jasa**

IAIN Surakarta memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan telah berubah, dan bahwa orang yang terkait menyadari akan perubahan persyaratan, pada saat persyaratan untuk produk dan jasa berubah.

IAIN Surakarta meninjau persyaratan yang berkaitan dengan produk/layanan untuk mengetahui kemampuan IAIN Surakarta dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Tinjauan ini dilakukan oleh pihak yang berkompeten sesuai bidangnya, seperti bagian pemasaran, dan manajemen. Keputusan dari hasil tinjauan dituangkan dalam dokumen yang selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

## **8.3 Perancangan dan Pengembangan produk dan jasa**

### **8.3.1 Umum**

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

### **8.3.2 Rencana Perancangan dan Pengembangan**

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

- a) Sifat dasar, durasi dan kerumitan dari kegiatan perancangan dan pengembangan;
- b) Tahapan proses yang diperlukan, termasuk peninjauan perancangan dan pengembangan yang berlaku;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 55 dari 76

- c) Kegiatan verifikasi dan validasi perancangan dan pengembangan yang diperlukan;
- d) Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan.
- e) Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa;
- f) Kebutuhan untuk mengendalikan interface antar personil yang terlibat dalam perancangan dan pengembangan;
- g) Kebutuhan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
- h) Persyaratan untuk penetapan produk dan jasa selanjutnya;
- i) Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengendalian oleh pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
- j) Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan sudah terpenuhi.

### 8.3.3 Input Perancangan dan Pengembangan

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

- a) Persyaratan fungsional dan kinerja;
- b) Informasi yang berasal dari perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
- c) Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
- d) Standard atau aturan praktis yang telah menjadi komitmen IAIN Surakarta untuk diterapkan;
- e) Kegagalan yang potensial terjadi akibat dari sifat dasar dari produk dan jasa.

Input memadai untuk tujuan perancangan dan pengembangan, lengkap dan jelas.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 56 dari 76

Input perancangan dan pengembangan yang bertentangan diatasi. IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi atas input perancangan dan pengembangan.

### 8.3.4 Pengendalian Perancangan dan Pengembangan

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

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

### 8.3.5 Luaran Desain dan Pengembangan

IAIN Surakarta memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan:

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 57 dari 76

### **8.3.6 Perubahan Perancangan dan pengembangan**

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

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

### **8.4 Pengendalian penyedia proses, produk dan jasa eksternal**

#### **8.4.1 Umum**

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

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

IAIN Surakarta menetapkan dan memberlakukan kriteria untuk evaluasi, seleksi dan pemantauan kinerja, dan re-evaluasi pihak penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan. IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi.

IAIN Surakarta mengendalikan proses pembelian dan mengendalikan pemasok sesuai dengan status produk yang dibeli, terutama barang yang digunakan untuk

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 58 dari 76

pelaksanaan layanan. Kriteria untuk memilih dan mengevaluasi pemasok ditetapkan. Bukti pemilihan dan evaluasi pemasok disimpan sebagai rekaman.

Bagian Logistik bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan material untuk pelaksanaan layanan terpenuhi dan barang yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditentukan.

#### **8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian proses, produk dan jasa**

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

- a) Memastikan bahwa proses yang dilakukan pihak luar tetap berada dalam kendali sistem manajemen mutunya.
- b) Penentuan pengendalian, baik yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap pihak luar maupun yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap output yang dihasilkan.
- c) Mempertimbangkan:
  - 1) Akibat potensial dari proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar terhadap kemampuan IAIN Surakarta untuk secara konsisten dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berlaku;
  - 2) Efektifitas dari pengendalian yang diberlakukan terhadap pihak luar.
- d) Menetapkan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar memenuhi persyaratan.

IAIN Surakarta melaksanakan inspeksi atau pemeriksaan terhadap barang yang dibeli untuk memastikan produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian.



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 59 dari 76

Bagian Logistik dan bagian yang terkait bertanggung jawab melaksanakan inspeksi terhadap barang yang dibeli sesuai dokumen pembelian dan syarat lain yang ditentukan.

#### **8.4.3 Informasi untuk pihak penyedia eksternal**

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

- a) Proses, produk dan jasa yang disediakan;
- b) Persetujuan dari:
  - 1) Produk dan jasa;
  - 2) Metode, proses dan peralatan;
  - 3) Pelepasan produk dan jasa;
- c) Kompetensi, termasuk IAIN Surakarta orang yang diperlukan;
- d) Interaksi pihak luar dengan IAIN Surakarta;
- e) Pengendalian dan pemantauan kinerja pihak penyedia eksternal yang diberlakukan oleh IAIN Surakarta;
- f) Kegiatan verifikasi atau validasi yang dimaksudkan oleh IAIN Surakarta atau pelanggannya, untuk dilakukan di tempat pihak penyedia eksternal.

Setiap pembelian yang dilakukan oleh IAIN Surakarta disertai informasi tentang persyaratan pembelian, antara lain menyangkut spesifikasi produk yang dibeli, waktu pengiriman, tempat pengiriman, dan persyaratan lain yang spesifik.

Bagian Logistik bertanggung jawab melaksanakan pembelian sesuai kewenangannya, dan mencatat semua pembelian yang dilakukan. Dokumen pembelian menjadi rekaman yang dikendalikan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 60 dari 76

## 8.5 Penetapan produksi dan jasa

### 8.5.1 Pengendalian penetapan produksi dan jasa

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

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

IAIN Surakarta merencanakan dan melaksanakan layanan agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:

- a) Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk, seperti spesifikasi produk, drawing, dll.
- b) Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan untuk realisasi produk, sesuai dengan proses masing-masing;
- c) Penggunaan peralatan yang sesuai;
- d) Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pengujian;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 61 dari 76

e) Pelaksanaan pengiriman produk dan pasca pengiriman.

Manajemen layanan bertanggung jawab dalam pengendalian layanan yang di tangani.

### **8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur**

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

### **8.5.3 Properti milik pelanggan atau pihak eksternal**

IAIN Surakarta menjaga properti milik pelanggan atau pihak eksternal ketika berada di bawah pengendalian IAIN Surakarta atau sedang digunakan oleh IAIN Surakarta. IAIN Surakarta mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga properti pelanggan atau pihak eksternal yang tersedia untuk digunakan atau digabungkan ke dalam produk atau jasa.

Ketika properti pelanggan atau pihak eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, IAIN Surakarta melaporkan hal ini pada pelanggan atau pihak luar dan menyimpan informasi terdokumentasi atas apa yang telah terjadi. IAIN Surakarta menjaga dan merawat barang milik pelanggan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan layanan seperti barang, peralatan, dan lain-lain yang disediakan oleh pelanggan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 62 dari 76

Bagian Logistik dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

#### **8.5.4 Penjagaan dan Pemeliharaan**

IAIN Surakarta menjaga output selama pelaksanaan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

IAIN Surakarta akan menjaga dan memelihara produk layanan yang dihasilkan sebelum diserahkan (serah terima ke-2) kepada pelanggan. Pemeliharaan produk layanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang termuat dalam persyaratan kontrak atau lainnya. Manajemen layanan bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan serah terima produk layanan.

#### **8.5.5 Kegiatan pasca pelepasan/pengiriman**

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

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

#### **8.5.6 Pengendalian atas perubahan**

IAIN Surakarta meninjau dan mengendalikan perubahan atas penetapan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian dengan persyaratan.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 63 dari 76

IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang berwenang atas perubahan dan tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan.

### **8.6 Pelepasan produk dan jasa**

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

- a) Bukti dari kesesuaian dengan kriteria keberterimaan;
- b) Mampu telusur kepada orang yang berwenang melepas.

### **8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai**

#### **8.7.1 IAIN Surakarta memastikan bahwa output yang tidak sesuai dengan persyaratannya diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan dan pengiriman yang tidak diharapkan.**

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

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

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 64 dari 76

### **8.7.2 IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang:**

- a) Mendeskripsikan ketidaksesuaian;
- b) Mendeskripsikan tindakan yang diambil;
- c) Mendeskripsikan konsensi yang diambil;
- d) Mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan yang terkait dengan ketidaksesuaian.

Produk yang tidak sesuai yang ditemukan pada tahapan pelaksanaan layanan diambil tindakan untuk mengatasi kesesuaian tersebut dengan cara ;

- a) Perbaikan,
- b) Dikerjakan ulang.

Setelah pelaksanaan perbaikan atau pengerjaan ulang dilaksanakan pemeriksaan ulang. Bila produk layanan yang tidak sesuai tersebut diketahui setelah serah terima ke pelanggan, IAIN Surakarta akan mengambil tindakan yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Prosedur penyimpanan informasi diberikan pada dokumen terpisah.

## **9. EVALUASI KINERJA**

### **9.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi**

#### **9.1.1 Umum**

IAIN Surakarta menetapkan:

- a) Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- b) Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya;
- c) Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
- d) Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

IAIN Surakarta mengevaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu.

IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, sebagai bukti dari hasilnya.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 65 dari 76

IAIN Surakarta merencanakan dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisa dan proses peningkatan yang dibutuhkan untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu, dan untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan :

- a) untuk kesesuaian produk layanan dilaksanakan pemantauan pelaksanaan layanan oleh manajemen layanan dan pemeriksaan mutu
- b) untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dilaksanakan Audit Internal;

Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu, yang berkesinambungan dilaksanakan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan dan pencegahan. IAIN Surakarta menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses sistem manajemen mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu di setiap fungsi/ bagian. Rekaman di masing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk.

### **9.1.2 Kepuasan Pelanggan**

IAIN Surakarta memantau persepsi pelanggan pada tingkat dimana kebutuhan dan ekspektasi mereka telah dipenuhi. IAIN Surakarta menentukan metode untuk memperoleh, pemantauan dan peninjauan informasi. Pengukuran kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap layanan sepanjang layanan berlangsung atau di akhir layanan.

Unit layanan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisioner kepada pelanggan dan menganalisa data yang didapat, dan melaporkannya kepada manajemen.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 66 dari 76

### 9.1.3 Analisa dan evaluasi

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

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

## 9.2 Internal audit

**9.2.1 IAIN Surakarta mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi apakah system manajemen mutu:**

- a) sesuai dengan:
  - 1) persyaratan IAIN Surakarta sendiri untuk sistem manajemen mutunya;
  - 2) persyaratan internasional standard ini;
- b) diterapkan dan dipelihara dengan efektif.

### 9.2.2 IAIN Surakarta :

- a) merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, perencanaan persyaratan dan pelaporan, yang mempertimbangkan kepentingan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi IAIN Surakarta dan hasil dari audit sebelumnya;
- b) mendefinisikan kriteria dan scope audit untuk setiap audit;
- c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan keberpihakan dari proses audit;
- d) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;
- e) melakukan perbaikan dan tindakan perbaikan yang sesuai tanpa penundaan/ dengan segera;



	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 67 dari 76

- f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

Penjelasan review dokumen IAIN Surakarta diberikan pada dokumen terpisah.

Audit internal dilaksanakan pada periode yang direncanakan untuk menilai :

- a) Kesesuaian sistem manajemen mutu, dengan aturan yang direncanakan, persyaratan Standar ISO 9001:2015 yang telah ditetapkan oleh IAIN Surakarta
- b) Efektifitas penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu

Program audit direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses serta area yang diaudit maupun hasil audit sebelumnya. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode ditentukan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit dijamin objektif dan independen. Auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Auditee menjamin ketepatan waktu dan tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidak sesuaian. Kegiatan tindakan lanjut meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasilnya.

### **9.3 Tinjauan Manajemen**

#### **9.3.1 Umum**

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

#### **9.3.2 Input tinjauan manajemen**

Manajemen review direncanakan dan dilakukan dengan mempertimbangkan:

- a) status tindakan dari manajemen review sebelumnya;
- b) perubahan terhadap isu eksternal dan internal yang relevan terhadap system manajemen mutu;
- c) informasi terhadap kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk indikator dalam:
  - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan;
  - 2) Sejauh mana sasaran mutu telah terpenuhi;

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 68 dari 76

- 3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa;
- 4) Ketidaksiesuaian dan tindakan perbaikan;
- 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
- 6) Hasil audit;
- 7) Kinerja pihak penyedia eksternal;
- d) Kecukupan sumber daya;
- e) Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) Peluang untuk peningkatan.

### 9.3.3 Output Tinjauan Manajemen

Output manajemen review termasuk keputusan dan tindakan untuk:

- a) Peluang untuk peningkatan;
- b) Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem manajemen mutu;
- c) Sumber daya yang dibutuhkan.

IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari hasil tinjauan manajemen.

Output tinjauan manajemen diberikan pada dokumen terpisah.

## 10. PENINGKATAN

### 10.1 Umum

IAIN Surakarta menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan Pelanggan.

Hal ini termasuk:

- a) Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang.
- b) Memperbaiki, mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan;
- c) Meningkatkan kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu.

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 69 dari 76

## **10.2 Ketidakesesuaian dan Tindakan perbaikan**

### **10.2.1 Ketika ketidaksesuaian timbul, termasuk yang berasal dari keluhan, IAIN Surakarta :**

- a) menanggapi ketidaksesuaian dan, sesuai dengan yang berlaku:
  - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan memperbaikinya;
  - 2) mengatasi akibatnya;
- b) Mengevaluasi kebutuhan untuk tindakan menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi di manapun, dengan:
  - 1) Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
  - 2) Menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
  - 3) Menetapkan jika ketidaksesuaian serupa muncul atau potensial akan muncul;
- c) Menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d) Meninjau efektifitas dari tindakan yang diambil;
- e) Memperbaharui risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, bila diperlukan;
- f) Membuat perubahan terhadap system manajemen mutu jika diperlukan. Tindakan perbaikan sesuai terhadap akibat dari ketidaksesuaian yang ditemukan.

### **10.2.2 IAIN Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:**

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

## **10.3 Peningkatan berkelanjutan**

IAIN Surakarta terus menerus melakukan peningkatan yang sesuai, kecukupan dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IAIN Surakarta mempertimbangkan hasil analisa dan evaluasi dan output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada kebutuhan dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan

	<b>IAIN SURAKARTA</b>	No Dokumen : IAIN-Skt/LPM/MM/01.01
		Tanggal Terbit :
	<b>MANUAL MUTU</b>	No./Tanggal Revisi : 00
		Halaman : 70 dari 76

berkelanjutan. IAIN Surakarta secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.