

# MANUAL MUTU (MM.SPMI.UNNAR.03)

## PROGRAM SARJANA DAN MAGISTER SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL UNIVERSITAS NAROTAMA



*Dokumen ini adalah milik Universitas Narotama Surabaya dan tidak boleh digandakan atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya atau sebagian tanpa ijin dari Badan Penjaminan Mutu & Pengawasan Internal Universitas Narotama Surabaya*

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Perumusan	Dr. M. Ikhsan Setiawan, S.T., M.T	Wakil Rektor I		11 Desember 2023
	Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.	Wakil Rektor II		11 Desember 2023
	Dr. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T	Wakil Rektor III		11 Desember 2023
Pemeriksaan	Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.	Rektor		11 Desember 2023
Persetujuan	Dr. Moh. Saleh, S.h., M.H.	Ketua Senat		11 Desember 2023
Pengendalian	Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.	Ka. Badan Penjaminan Mutu		11 Desember 2023
Penetapan	Dr. Ir. H. M. Budi Djatmiko, SK., M.Si., M.E.I.	Ketua Yayasan		11 Desember 2023



UNIVERSITAS

*Narotama*

Badan Hukum Penyelenggara : **YAYASAN PAWIYATAN GITA PATRIA**  
Jl. Arief Rachman Hakim No. 51 Surabaya - 60117  
Telp. : 031 - 5946404, 5995578 Fax. : 031 - 5931213  
Website : www.narotama.ac.id Email : rektor.universitas@narotama.ac.id



Registration Number : 36Q14129

**AKREDITASI INSTITUSI B**

## SURAT KEPUTUSAN

Nomor: 41/NR-R/03/XII/2023

### Tentang:

**PENERAPAN MANUAL SIKLUS PENETAPAN, PELAKSANAAN, EVALUASI, PENGENDALIAN, DAN PENINGKATAN DALAM SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL UNIVERSITAS NAROTAMA**

Rektor Universitas Narotama:

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, diperlukan sistem penjaminan mutu internal yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan;
- b. bahwa siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) merupakan pendekatan yang efektif dalam penyelenggaraan Sistem Penjaminan Mutu Internal;
- c. bahwa untuk memberikan arah dan landasan dalam pelaksanaan SPMI di lingkungan Universitas Narotama, diperlukan penetapan penerapan Manual Siklus PPEPP;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Penerapan Manual Siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Narotama;
- Mengingat** : 1. Undang - Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia;
2. Undang - Undang No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
5. AD/ART Yayasan Pawiyatan Gita Patria;
6. Statuta Universitas Narotama Surabaya.

### MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : Keputusan Rektor tentang Penerapan Manual Siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Narotama.
- Pertama** : Menetapkan Penerapan Manual Siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) sebagai dasar dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Universitas Narotama.
- Kedua** : Penerapan Manual Siklus PPEPP sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama berlaku secara menyeluruh sebagai kerangka dasar dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal di lingkungan Universitas Narotama.
- Ketiga** : Penerapan manual siklus PPEPP sebagaimana dimaksud pada Diktum Pertama dilaksanakan atas tahapan:
- a. Penetapan standar;
- b. Pelaksanaan standar;
- c. Evaluasi pelaksanaan standar;
- d. Pengendalian pelaksanaan standar; dan
- e. Peningkatan standar.



UNIVERSITAS

*Narotama*

Badan Hukum Penyelenggara : **YAYASAN PAWIYATAN GITA PATRIA**  
Jl. Arief Rachman Hakim No. 51 Surabaya - 60117  
Telp. : 031 - 5946404, 5995578 Fax. : 031 - 5931213  
Website : [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) Email : [rektor.universitas@narotama.ac.id](mailto:rektor.universitas@narotama.ac.id)



Registration Number : 36Q14129

**AKREDITASI INSTITUSI B**

**Keempat**

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan atau kesalahan redaksi dalam keputusan ini maka akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Surabaya

Pada tanggal : 11 Desember 2023

Rektor,

Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.  
NIDN. 0714127302

Salinan Surat keputusan sesuai dengan aslinya  
Disampaikan Kepada :

1. Yth. Ketua Yayasan Pawiyatan Gita Patria;
2. Yth. Pejabat Struktural terkait; dan
3. Arsip.

## BAB I

### 1.1 Latar Belakang

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dipandang sebagai salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan pendidikan tinggi di Indonesia, termasuk penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Universitas Narotama. SPMI dianggap mampu untuk menjawab tantangan pendidikan tinggi. Dengan kata lain, perguruan tinggi dikatakan bermutu apabila mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan stakeholders (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Sehingga, perguruan tinggi harus mampu merencanakan, menjalankan dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu. Untuk mewujudkan pelaksanaan SPMI di lingkungan Universitas Narotama terlaksana sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan syarat-syarat normatif yang wajib dipenuhi mencakup: Komitmen, Internally driven, Tanggungjawab/pengawasan melekat, Kepatuhan kepada rencana, Evaluasi, dan Peningkatan mutu berkelanjutan

Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu dilakukan bertujuan untuk menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu di lingkungan Universitas Narotama. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing

### 1.2 Visi, Misi, dan Tujuan

#### Visi

"Terwujudnya Universitas yang Modern dan Bermutu berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi 2025"

#### Misi

Memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman melalui, kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu dan berdaya saing global dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

#### Tujuan

1. Menjadi Universitas yang mampu menyelenggarakan pendidikan tinggi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Menjadi universitas yang mampu menciptakan proses dan pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu dan bertata kelola baik (*Good University Governance*)", serta memiliki daya saing tingkat Nasional dan Internasional.
3. Menjadi Universitas yang mampu menghasilkan karya-karya ilmiah yang bermutu dan menghasilkan penemuan-penemuan inovatif

### 1.3 Tujuan Penyusunan Manual SPMI

Tujuan penyusunan manual SPMI adalah untuk memberikan pedoman dalam merancang/merumuskan, menetapkan setiap standar SPMI yang ada di lingkungan Universitas Narotama, melaksanakan standar yang ditetapkan, melakukan evaluasi, pengendalian sehingga secara berkesinambungan terjadi peningkatan atas standar yang ditetapkan.

### 1.4 Pernyataan Mutu

Dokumen manual mutu Universitas Narotama yang telah selesai disusun merupakan deskripsi mengenai sistem mutu digunakan oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM). Dokumen manual mutu tersebut menjelaskan tentang kemampuan Badan Penjaminan Mutu (BPM) dalam memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Penjaminan Mutu yang sesuai dengan bagian dari Sistem Manajemen Mutu yang dibangun di Universitas Narotama dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan standar SPMI. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari sistem mutu dan merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional

## II. MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL UNIVERSITAS NAROTAMA

Dokumen manual mutu dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal di lingkungan Universitas Narotama berlaku untuk seluruh standar pada saat standar dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan. Lingkup pelaksanaannya adalah pada tahap Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Program Penjaminan Mutu Universitas Narotama dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan untuk menjamin:

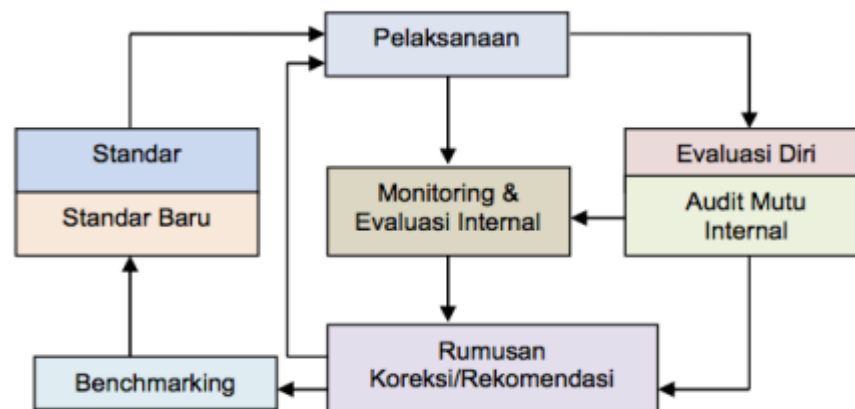
1. Tercapainya visi-misi melalui pemenuhan standar mutu dengan cara perbaikan berkelanjutan/*continuous improvement* (PPEPP), menggunakan manajemen berbasis proses.
2. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan seluruh pemangku kepentingan.
3. Kepuasan pelanggan terpelihara (*customer care*).
4. Efisiensi dan efektivitas
5. Akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan tinggi di lingkungan Universitas Narotama

Tahapan dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu adalah menyusun organisasi penjaminan mutu yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem penjaminan mutu, melakukan penyusunan sistem dalam bentuk: Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu, prosedur, dan formulir pelaksanaan. Langkah selanjutnya adalah organisasi penjaminan mutu beserta tim yang ditunjuk menjalankan sistem dengan mensosialisasikan seluruh standar dan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai acuan bekerja. Pelaksanaan sistem penjaminan mutu selanjutnya dengan melakukan audit internal mutu melalui auditor internal yang telah ditunjuk dan diakhiri dengan melakukan proses tindak lanjut dari hasil audit dalam bentuk Permintaan Tindakan Koreksi (PTK).

Organisasi penjaminan mutu di lingkungan Universitas Narotama terpusat di tingkat universitas c.q Badan Penjaminan Mutu (BPM). Badan Penjaminan Mutu (BPM) yang ditunjuk

secara fungsional untuk memastikan pelaksanaan SPMI terlaksana sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan.

Dokumen Manual Mutu SPMI Universitas Narotama berlaku untuk seluruh standar pada saat standar dirancang, dirumuskan dan ditetapkan. Luas lingkup implementasi manual mutu tersebut mencakup pada aspek Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi (pelaksanaan), Pengendalian (pelaksanaan), dan Peningkatan standar (PPEPP) mutu di lingkungan Universitas Narotama. Model pelaksanaan SPMI tersebut dijelaskan sesuai bagan berikut:



Model pelaksanaan SPMI Universitas Narotama

## 2.1 Manual Mutu Penetapan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal

Penyusunan dan penetapan seluruh standar SPMI di lingkungan Universitas Narotama mengikuti suatu mekanisme penetapan dan pemenuhan standar dengan uraian sebagai berikut:

1. Standar mutu disusun dengan mengacu pada Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Narotama dan dalam perumusannya dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
2. Standar mutu disusun dan ditetapkan secara berjenjang, mulai dari tingkat universitas, fakultas/program pascasarjana, program studi, lab/bagian, dan seterusnya sesuai kebutuhan.
3. Tiap jenjang unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan kajian terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.
4. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundangundangan yang relevan, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari stakeholders, hasil benchmarking, dan atau hasil studi pelacakan (tracer study).
5. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau yang terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya
6. Unit kerja membentuk tim sesuai dengan jenis standar yang akan disusun beranggota antara lain unsur pemimpin unit kerja, unsur dosen, tenaga kependidikan. Jika diperlukan, tim juga dapat menyertakan stakeholders eksternal, yang disetujui oleh pemimpin unit kerja penyusun standar
7. Tim melakukan analisis kebutuhan standar untuk menentukan ruang lingkup, jenis dan kriteria standar. Analisis kebutuhan juga dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pada siklus penjaminan mutu sebelumnya

8. Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapat umpan balik dan diuji peluang implementabilitasnya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi SPM
9. Standar mutu disahkan oleh pemimpin unit kerja dan pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya, kecuali standar pada tingkat Perguruan Tinggi
10. Standar pada tingkat Perguruan Tinggi disahkan oleh Pemimpin Universitas Narotama
11. Setelah disahkan, standar harus disosialisasikan dan dipublikasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan
12. Perumusan standar harus mengikuti kaidah ABCD (Audience, Behaviour, Competence, dan Degree) yang berarti:
  - a) Audience Menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggungjawab/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut
  - b) Behaviour Menjelaskan kondisi/keadaan, tindakan, perilaku yang bersifat “should be” yang harus selalu dapat diukur
  - c) Competence Menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objek dalam perilaku (behaviour) yang telah dirumuskan
  - d) Degree Menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan tindakan/perilaku pada standar tersebutJika standar dinyatakan dalam struktur kalimat lengkap, A adalah subjek, B berada pada predikat, C menempati posisi objek dan D adalah keterangan

## **2.2 Manual Mutu Pelaksanaan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal**

Seluruh unit kerja yang telah merumuskan penetapan standar, selanjutnya melaksanakan mekanisme standar dengan uraian sebagai berikut:

1. Seluruh unit kerja menyusun kebijakan yang terstruktur agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan dalam rangka mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Kebijakan yang disusun untuk keperluan tersebut harus sejalan dan sesuai dengan kebijakan secara berjenjang di tingkat universitas, fakultas, biro/pusat, dan program studi.
3. Pimpinan unit kerja berkomitmen dan secara konsisten mengacu pada pencapaian standar-standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan di unit kerjanya.
4. Pemimpin unit kerja memastikan efektivitas pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit dibawahnya, untuk menjamin pencapaian standar-standar kinerja dan standar mutu yang ditetapkan.
5. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja dianalisis dan ditindaklanjuti secara sistematis untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan
6. Keseluruhan tindakan pemenuhan standar harus didokumentasikan secara efektif, efisien dan sistematis.

## **2.3. Manual Mutu Evaluasi (Pelaksanaan) Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal**

Dalam rangka menjamin pemenuhan isi standar mutu, dilakukan kegiatan evaluasi (pelaksanaan) internal secara berkala dan berkelanjutan dengan menggunakan instrumen evaluasi dan didasarkan pada pencapaian kinerja. Evaluasi Kebijakan SPMI harus dilaksanakan

secara keseluruhan, tiap empat tahun sekali. Sementara itu, evaluasi implementasi SPMI dilakukan tiap semester untuk akademik dan tiap tahun untuk non akademik. Evaluasi kesesuaian mutu, baik standar maupun prosedur, dilakukan melalui pelaksanaan audit mutu dan Evaluasi Diri untuk mengukur gap mutu. Evaluasi dalam satu siklus mencakup tujuh komponen, dengan uraian sebagai berikut:

1. Kebijakan SPMI, aspek yang dievaluasi secara mendasar tentang arah dan sasaran mutu dalam Kebijakan SPMI yang dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perkembangan visi, misi serta pencapaian Rencana Strategis (Renstra) Universitas Narotama
2. Manual Mutu, dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat universitas, fakultas, biro/pusat, dan program studi, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
3. Standar SPMI, dokumen mutu untuk mengukur dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu baik akademik maupun manajemen yang telah ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses-proses dan pelaksanaan kegiatan akademik dan manajemen. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (performance) terbaik dari tiap individu, unit kerja, dan Universitas Narotama secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (input), proses, dan keluaran (output) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
4. Pemantauan dan Audit Mutu Internal (AMI), merupakan audit kepatuhan yang secara internal dilakukan di tingkat universitas melalui Badan Penjaminan Mutu (BPM) untuk seluruh unit di lingkungan Universitas Narotama
5. Evaluasi Diri, dilakukan oleh unit pelaksana akademik (fakultas dan program studi)
6. Rumusan Koreksi atau Rekomendasi Tindakan Perbaikan, didasarkan pada temuan hasil kegiatan evaluasi dan Audit Mutu Internal (AMI)
7. Implementasi program dan kegiatan dilakukan dengan tujuan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) di seluruh unit di lingkungan Universitas Narotama

Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dicapai melalui pelaksanaan audit mutu internal. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di seluruh unit di lingkungan Universitas Narotama berjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditetapkan. Mekanisme audit internal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Audit internal dapat dilakukan menyangkut aspek akademik dan non akademik. Audit mutu akademik internal (AMAI) dan Evaluasi Mutu Internal (EMI) merupakan audit yang wajib dilaksanakan pada semua fakultas/pascasarjana, program studi, dan penyelenggara program pendidikan lainnya. AMAI dan EMI, harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun oleh Perguruan Tinggi.
2. Audit internal non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali.
3. Cakupan Audit Mutu Internal ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil evaluasi diri, atau atas keperluan tertentu.

4. Fakultas/Pascasarjana dapat mengajukan permohonan audit mutu internal kepada pemimpin Universitas Narotama apabila diperlukan.
5. Universitas Narotama harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
6. Auditor internal mendapatkan tugas dan kewenangan meng-audit setelah yang bersangkutan telah mendapatkan sertifikasi auditor yang dikeluarkan oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh Universitas Narotama.
7. Hasil dan rekomendasi audit mutu internal harus ditindaklanjuti oleh pimpinan unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
8. Laporan audit internal harus dapat diakses oleh pimpinan unit kerja yang diaudit serta pimpinan unit kerja pada jenjang di atasnya.
9. Universitas, Fakultas, Biro/Pusat, dan program studi perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil audit internal kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola program studi dan dosen.
10. Mekanisme rinci pelaksanaan audit mutu harus diuraikan pada Standar Prosedur Operasional Audit Mutu Internal. Hasil audit tersebut berupa:
  - a. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
  - b. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
  - c. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
  - d. Pelaksanaan standar menyimpang standar dikti yang telah ditetapkan

#### **2.4 Manual Mutu Pengendalian (Pelaksanaan) Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal**

Manual mutu setelah dilakukan evaluasi (pelaksanaan) SPMI, tahap selanjutnya adalah pengendalian (pelaksanaan) standar. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan Universitas Narotama berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar. Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar dapat digunakan oleh pimpinan unit kerja untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan.

Manual mutu pengendalian (pelaksanaan) SPMI terdiri atas:

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

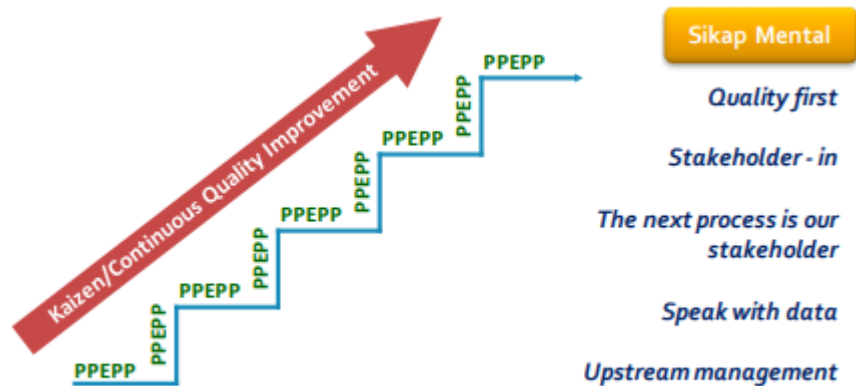
Ketiga proses manual mutu pengendalian (pelaksanaan) tersebut di atas dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan yang dilakukan untuk mewujudkan konsep mutu berupa perbaikan dan peningkatan berkelanjutan (Kaizen).

#### **2.5 Manual Mutu Peningkatan Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal**

Pencapaian Standar Mutu tersebut didasarkan pada dua prinsip utama: peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (*continuous improvement*) dan peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (*sustainable quality*). Sistem Penjaminan Mutu di lingkungan Universitas Narotama dilakukan menggunakan prinsip *consinuous improvement*

melalui mekanisme PPEP, yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi (pelaksanaan), Pengendalian (pelaksanaan) dan Peningkatan Standar. Sedangkan prinsip sustainable quality dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali Mutu.

Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan Kaizen (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Konsep peningkatan mutu secara berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PPEPP yang berulang kali dan juga berkelanjutan, sesuai dengan Gambar berikut:



**Gambar Kaizen (Continuous Quality Improvement)**

### III. CAKUPAN MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Universitas Narotama mencakup seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi, dengan fokus utama pada penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta aspek pendukung lain. Aspek pendukung lain tersebut menyangkut kegiatan non akademik dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia serta bidang kerjasama dengan pihak eksternal.

#### 3.1 Definisi Istilah

1. Mutu Pendidikan Tinggi adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI) dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi;
2. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan;
3. Sistem Penjaminan Mutu Internal yang selanjutnya disingkat SPMI, adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan
4. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal, yang selanjutnya disingkat SPME, adalah kegiatan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi;
5. Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) adalah kumpulan data penyelenggaraan pendidikan tinggi seluruh perguruan tinggi yang terintegrasi secara nasional;

6. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI) adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan ditambah dengan Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat;
7. Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi adalah sejumlah standar pada perguruan tinggi yang melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
8. Perguruan Tinggi yang selanjutnya disingkat PT, adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi
9. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, yang selanjutnya disingkat BAN-PT, adalah badan yang dibentuk oleh Pemerintah untuk melakukan dan mengembangkan akreditasi perguruan tinggi secara mandiri;
10. Kebijakan adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan pemikiran, sikap, pandangan dari institusi tentang sesuatu hal;
11. Kebijakan SPMI adalah pemikiran, sikap, pandangan universitas mengenai SPMI yang berlaku di universitas;
12. Manual SPMI adalah dokumen tertulis berisi petunjuk praktis tentang bagaimana menjalankan atau melaksanakan SPMI;
13. Standar SPMI adalah dokumen tertulis berisi kriteria, patokan, ukuran, spesifikasi, mengenai sesuatu yang harus dicapai / dipenuhi;
14. Evaluasi Diri adalah kegiatan setiap unit dalam universitas secara periodik untuk memeriksa, menganalisis, dan menilai kinerjanya sendiri selama kurun waktu tertentu untuk mengetahui kelemahan dan kekurangannya;
15. Audit SPMI adalah kegiatan rutin setiap akhir tahun akademik yang dilakukan oleh auditor internal universitas untuk memeriksa pelaksanaan SPMI dan mengevaluasi apakah seluruh standar SPMI telah dicapai/dipenuhi oleh setiap unit dalam lingkungan universitas

### **3.2. Luas Lingkup Manual SPMI**

Manual SPMI di Universitas Narotama mencakup lima pedoman, meliputi:

1. Manual Penetapan Standar SPMI Universitas Narotama
2. Manual Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
3. Manual Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
4. Manual Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
5. Manual Peningkatan Standar SPMI Universitas Narotama

### **3.3. Pihak yang bertanggung jawab mengerjakan terkait SPMI**

1. Manual Penetapan Standar SPMI Universitas Narotama
  - a. Tim adhoc sebagai perumus standar SPMI.
  - b. Kepala Badan Penjaminan Mutu sebagai penanggung jawab di tingkat Universitas dan Kepala Unit Penjaminan Mutu di tingkat fakultas
  - c. Pejabat terkait mensosialisasikan standar yang telah ditetapkan
2. Manual Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
  - a. Pimpinan unit kerja (Dekan, Biro/Pusat, Ketua Program Studi) yang sesuai dengan TUPOKSI
  - b. Dosen sebagai pelaksana Tridarma Perguruan Tinggi.

3. Manual Evaluasi Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
  - a. Kepala Badan Penjaminan Mutu menetapkan auditor AMI
  - b. Auditor AMI melakukan evaluasi pelaksanaan standar SPMI pada aras universitas, fakultas/Pasca Sarjana, dan program studi/bagian
  - c. Unit Penjaminan Mutu melakukan evaluasi pelaksanaan standar di tingkat Fakultas/Pasca Sarjana
  - d. Unit Penjaminan Mutu melakukan evaluasi pelaksanaan standar di tingkat prodi.
4. Manual Pengendalian Pelaksanaan Standar SPMI Universitas Narotama
  - a. Auditor Internal melaporkan Permintaan Tindakan Koreksi (PTK) hasil AMI kepada Ketua Badan Penjaminan Mutu (BPM).
  - b. Auditor kembali melakukan audit tindak lanjut terhadap PTK paling lambat dalam waktu enam bulan.
5. Manual Peningkatan Standar SPMI Universitas Narotama
  - a. Ketua BPM meningkatkan standar SPMI setelah standar SPMI sebelumnya yang ditetapkan telah terpenuhi.
  - b. Tim adhoc sebagai perumus standar SPMI
  - c. Ketua Badan Penjaminan Mutu (BPM) sebagai penanggung jawab ditingkat Universitas dan UPM di tingkat fakultas
  - d. Ketua Badan Penjaminan Mutu (BPM) dan tim mensosialisasikan standar yang telah ditetapkan

### 3.4 Prosedur SPMI Universitas Narotama

Ruang lingkup Penjaminan Mutu Akademik adalah seluruh proses pelaksanaan program Tridharma Perguruan Tinggi mencakup: bidang Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian pada Masyarakat. Sedangkan ruang lingkup penjaminan mutu manajemen dan administrasi mencakup: Tata Pamong (*governance*), pengelolaan, Sumber Daya Manusia (dosen dan tenaga kependidikan), prasarana dan sarana, serta pembiayaan. Sistem penjaminan mutu untuk aspek pengelolaan dan administrasi ini merupakan bagian penting yang berperan dalam mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi yang berkualitas. Inti dari Sistem Penjaminan Mutu adalah pemenuhan standar, prosedur, dan pelaksanaan pengawasan guna menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan. Ruang lingkup pelaksanaan penjaminan mutu tersebut merupakan tujuan dari Universitas Narotama untuk mencapai keunggulan di semua bidang dengan mengacu pada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu yang telah ditetapkan.

Model Manajemen Pelaksanaan SPMI dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP. Dengan model ini, maka Universitas Narotama menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan. Melaksanakan SPMI dengan model manajemen PPEPP juga mengharuskan setiap unit di lingkungan Universitas Narotama bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit atau diperiksa oleh tim auditor internal yang telah mendapat pelatihan khusus tentang audit SPMI.

Audit yang dilakukan setiap akhir tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan universitas, untuk kemudian diambil tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor.

Seluruh proses pelaksanaan sistem penjaminan mutu dimaksud adalah untuk menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi di Universitas Narotama terjamin mutunya. Pelaksanaan SPMI tersebut selalu dilakukan evaluasi untuk menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara berkelanjutan (continuous improvement). Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen PPEPP pada akhirnya memberikan gambaran kesiapan seluruh program studi yang ada di lingkungan Universitas Narotama dalam mengikuti proses akreditasi atau penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN-PT ataupun Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM) yang kredibel.

### 3.5 Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Narotama

1. **Standar Nasional Pendidikan**, terdiri atas: a) Standar kompetensi lulusan; b) Standar isi pembelajaran; c) Standar proses pembelajaran; d) Standar penilaian pembelajaran; d) Standar dosen dan tenaga kependidikan; e) Standar sarana dan prasarana pembelajaran; f) Standar pengelolaan pembelajaran; dan g) Standar pembiayaan pembelajaran
2. **Standar Nasional Penelitian**, terdiri atas: a) Standar Masukan Penelitian; b) Standar Proses Penelitian; c) Standar Luaran Penelitian;
3. **Standar Nasional Pengabdian Masyarakat**, terdiri atas: a) Standar Masukan Pengabdian Masyarakat; b) Standar Proses Pengabdian Masyarakat; c) Standar Luaran Pengabdian Masyarakat;
4. **Standar lain yang ditetapkan Perguruan Tinggi**, terdiri atas: a) Standar Visi Misi dan Tujuan; b) Standar Kerjasama; c) Standar Kemahasiswaan; d) Standar Teknologi Informasi

Manual SPMI yang disusun oleh unit kerja di lingkungan Universitas Narotama disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing dari unit tersebut. Kriteria standar yang disusun harus sama atau lebih tinggi dari standar yang ditetapkan oleh unit kerja di atasnya (dengan berjenjang).

### H. Referensi

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
2. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
3. Undang-undang RI No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Nomor 3 Tahun 2019. Tentang. Instrumen Akreditasi Perguruan
5. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang akreditasi program studi dan perguruan tinggi.
6. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
7. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang akreditasi program studi dan perguruan tinggi.
8. Permendikbudristek No. 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
9. Statuta Universitas Narotama tahun 2023