

MANUAL MUTU

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL PERGURUAN TINGGI (SPMI-PT)



INSTITUT TEKNOLOGI MINAESA
TOMOHON
2020



MANUAL MUTU
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL PERGURUAN TINGGI
(SPMI-PT)

INSTITUT TEKNOLOGI MINAESA
TOMOHON

Kode Dokumen	: MM-PJM-01
Revisi	: 01
Tanggal	: 1 Maret 2020
Diajukan oleh	: Wakil Rektor Bidang Akademik <u>Ir. James L. Tumbal, M.Si</u> NIP. 196007131991031001
Dikendalikan oleh	: Ketua Pusat Jaminan Mutu <u>Dr. Ir. Sonny Wantouw, MM</u> NIDN. 0914126704
Disetujui oleh	: Rektor <u>Dr. Ir. Herdianto Lantemona, M.S.</u> NIP. 196407041993031001

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Manual Mutu	2
1.4 Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu	2
1.5 Sasaran Mutu	3
II. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	3
III. ISTILAH DAN DEFINISI	4
IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU ITM	5
4.1 Sejarah ITM Tomohon	5
4.2 Organisasi ITM Tomohon	6
4.3 Visi, Misi dan Tujuan ITM Tomohon	8
4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit	8
V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	9
5.1 Komitmen Manajemen	9
5.2 Tujuan Sistem Penjaminan Mutu Institut Teknologi Minaesa	10
5.3 Perencanaan Sistem Mutu	10
5.4 Kebijakan Mutu Institut Teknologi Minaesa	10
5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi	13
5.6 Tinjauan manajemen	13
VI. Pengelolaan Sumber Daya	14
6.1 Penyediaan Sumber Daya	14
6.2 Sumber Daya Manusia	14
6.3 Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja	14
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	15
VII. Realisasi Layanan Tri Dharma PT	15
7.1 Perencanaan Program Layanan Tri Dharma PT	15
7.2 Proses Terkait Pemangku Kepentingan (Mahasiswa dan Stakeholders Lainnya)	17
7.3 Pengendalian Instrumen pemantauan dan pengukuran keberhasilan	17
VIII. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	18
8.1 Rencana Pemantauan dan pengukuran	18
8.2 Pemantauan dan pengukuran	19
8.3 Pengendalian produk/pelayanan yang tidak sesuai	20
8.4. Analisis Data	20
8.4 Perbaikan berkelanjutan	20

Lampiran 1.	Daftar Dokumen	21
Lampiran 2.	Penyusunan Dokumen.....	23
Lampiran 3.	Analisis Kompetensi dan Jabatan ITM	26
Lampiran 4.	Pejabat Struktural Eselon I ITM Tomohon.....	31
Lampiran 5.	Pejabat Struktural Eselon II ITM Tomohon.....	34
Lampiran 6.	Pejabat Struktural Eselon III ITM Tomohon.....	38

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manual Mutu ITM Tomohon disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu berstandar nasional sesuai persyaratan Akreditasi Program Studi BAN-PT, memenuhi peraturan pemerintah Republik Indonesia, Statuta ITM. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi ITM Tomohon, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal (SPMI) ITM Tomohon.

ITM Tomohon membentuk Lembaga Penjamin Mutu (LPM) pada tahun 2010 dan pada tahun 2014 dirubah menjadi Pusat Jaminan Mutu (PJM), setelah mengikuti Pelatihan SPMI dan AIM pada bulan Nopember 2013 di UB Malang dengan 7 standar instrumen akreditasi institusi perguruan tinggi BAN-PT. Institut melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada *stakeholders* untuk mengembangkan mutu pendidikan ITM Tomohon secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di ITM Tomohon diakui tidak saja secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Dalam penerapan SPMI, institut memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, ITM Tomohon akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), mampu memenuhi kebutuhan/ memuaskan stakeholders (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesional. Untuk itu, ITM Tomohon menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi ITM Tomohon, Statuta ITM Tomohon, Organisasi dan Tata Kerja ITM Tomohon, Rencana Strategis ITM Tomohon, Rencana Operasional (Rencana Operasional (Program Kerja Rektor)) ITM Tomohon dan Pedoman Pendidikan ITM Tomohon. Dokumen mutu yaitu Manual Mutu ITM Tomohon, Standar Mutu ITM Tomohon, Fakultas, Standar Mutu Jurusan/PS, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Dokumen Pendukung, Borang-borang.

Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Internal Mutu (AIM) I, Manual Prosedur Pelaksanaan AIM II, MP Penilaian Kinerja ITM Tomohon, Fakultas, MP Penilaian Kinerja Jurusan/PS, Borang Kinerja ITM Tomohon, Borang Fakultas, Borang Kinerja Jurusan/PS dan Instruksi Kerja.

1.2. Ruang Lingkup

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu ITM Tomohon dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan ITM Tomohon. Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu sesuai standar mutu penyelenggaraan pendidikan S-1 akreditasi BAN-PT.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ITM Tomohon dibatasi pada penyediaan jasa layanan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan sarjana, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Ruang lingkup SMM lebih spesifik tertuang secara jelas dalam Manual Mutu unit-unit kerja di ITM Tomohon. Lingkup penerapan SMM ITM Tomohon meliputi semua persyaratan akreditasi BAN-PT tanpa pengecualian, tetapi untuk masing-masing unit kerja tergantung dari kewenangan dan peraturan.

1.3. Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di ITM Tomohon, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan integrasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan Akreditasi BAN-PT.
- d. Mencerminkan komitmen ITM Tomohon dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses layanan Tridarma dan penunjangnya di ITM Tomohon.
- e. Menggariskan perencanaan dan implementasi SPMI yang terintegrasi dengan SMM di unit-unit kerja lingkungan ITM Tomohon.

1.4. Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Dokumen Manual Mutu ITM Tomohon disusun dalam delapan (7) bagian sesuai persyaratan BAN-PT. Konsep awal dokumen disusun oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan institut. Selanjutnya konsep diklarifikasi oleh pakar sebelum divalidasi dan disahkan oleh Rektor. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu

berkelanjutan. Manual Mutu ini dikategorikan sebagai dokumen tidak terkendali dan revisinya dikendalikan oleh PJM mengikuti MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman. UKPA (Fakultas Jurusan/PS) dan UKPPA diwajibkan menyusun dan mengendalikan dokumen Manual Mutu sesuai dengan layanan masing-masing.

1.5. Sasaran Mutu

Sasaran mutu ini, yaitu :

- a. Menjamin bahwa akan dilaksanakan usulan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) pada tahun 2020.
- b. Menjamin bahwa setelah masa akreditasi program studi berakhir pada tahun 2016 dan 2017, maka pada tahun 2017 semua program studi akreditasi dari BAN-PT meningkat menjadi minimal terakreditasi Baik, yaitu memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- c. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 80 %.

II. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah :

1. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Permendagri No. 87 tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
6. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
7. Visi dan Misi ITM Tomohon, 2008.
8. Statuta ITM Tomohon, 2015.
9. Rencana Strategis ITM Tomohon dan Rencana Operasional (Rencana Operasional (Program Kerja Rektor)).
10. Instrumen Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2010

III. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mutu yang telah ditentukan masing-masing Perguruan Tinggi.
2. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga *visi dan misi PT dapat tercapai* serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
3. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
4. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP No. 102 Tahun 2000).
5. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi.
6. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan di PT. Pelanggan ITM Tomohon dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu (1) calon mahasiswa/mahasiswa (*learners*) sebagai pelanggan utama; (2) orang tua mahasiswa; dan (3) pengguna lulusan dan mitra kegiatan penelitian dan pengabdian; dan (4) pemerintah sebagai atasan langsung.
7. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas, jurusan/program studi atau lembaga selain Fakultas jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan, disebut juga UKPA.
8. Lembaga pendukung adalah lembaga selain Fakultas jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan, disebut juga UKPPA.
9. UKPA adalah singkatan Unit Kerja Pelaksana Akademik.
10. UKPPA adalah singkatan Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik.
11. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya
12. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi
13. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan
14. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU ITM

4.1. Sejarah ITM Tomohon

Institut Teknologi Minaesa (ITM) dirintis oleh Bapak Alex L. Lelengboto (Alm) mantan Bupati Kepala Daerah Minahasa, bersama Dr. Jan Turang, mantan penasehat Ahli Gubernur Provinsi Sulawesi Utara dan juga penasehat Ahli Bupati Minahasa dan Sdr. Jan Torar Wartawan, dengan pertama mendirikan Yayasan Mapalus matuari Minaesa (YM3). Dengan dukungan sejumlah cendekiawan pada sekitar tahun 1986 disiapkan pendirian Perguruan Tinggi Swasta. Dengan berbagai pertimbangan objektif dan prospektif pembangunan nasional, dan daerah mengenai kebutuhan tenaga ahli dibidang teknologi, maka Dr. J. Turang menyusun proposal dan studi kelayakan pengadaan Institut Teknologi di daerah Minahasa di beri nama Institut Teknologi Minaesa (ITM). Pada sekitar tahun 1986 rencana tersebut disosialisasikan oleh para Camat dan dimulai penataan lokasi perintisan ITM di Desa Pinabetengan Kecamatan Tompaso. Lokasi perintisan dipilih Desa Pinabetengan sebagai “Desa Kampus” karena di Desa Pinabetengan berlokasi “Batu Pinabetengan” yang diakui sebagai sentra pertemuan dan kegiatan budaya para leluhur asli Minahasa. Hal tersebut dimaksudkan guna meletakkan dan untuk tetap berakar pada budaya Minahasa, dan berwawasan Budaya Nasional. Pada saat sosialisasi telah terjaring ± 150 calon mahasiswa dari sebagian besar kecamatan di Kabupaten Minahasa. Kemudian setelah dievaluasi oleh Tim Evaluasi Kopertis Wilayah IX Makassar, maka diterbitkan Surat Keputusan nomor : 706 Tahun 1987 tentang izin operasional, selanjutnya ITM mendapat Status Terdaftar berdasarkan KEPMENDIKBUD No : 0580/0/1989 tanggal 7 September 1989. Rektor I ITM ialah Pendeta DR. R.A.D. Siwu, M.Th, beliau memimpin ITM ± 2 tahun. Dalam beberapa waktu kemudian Bapak Alex L. Lelengboto wafat. Sesudah beliau wafat, tanah dan gedung lokasi perkuliahaan di “perlimaan Tompaso” dipersengketakan oleh para ahli waris. Dalam keadaan yang demikian kegiatan ITM dan kepemimpinan Rektor menjadi lumpuh. Sebagai sekretaris Yayasan Mapalus Matuari Minaesa, DR. Jan Turang menjadi Pj. Rektor ITM. Demi kelangsungan kembali perkuliahaan ITM, maka seluruh kegiatan perkuliahaan dengan sejumlah mahasiswa ± 100 orang dipindahkan di Kota Manado dengan lokasi-lokasi perkuliahaan meminjam gedung SD GMIM Sario, beberapa ruangan kantor PLN untuk mahasiswa Elektro, dan beberapa ruangan di Kampus IKIP Manado di Kleak Manado. Selanjutnya Kampus ITM dipindahkan di Tomohon tepatnya di Jalan Stadion Selatan Walian Tomohon, dengan nama “Kampus Mapalus ITM” pada Tahun 1992 dan diresmikan pada tanggal 5 September 1992, sejak itu Dies Natalis ITM selalu dirayakan pada tanggal 5 September 1992.

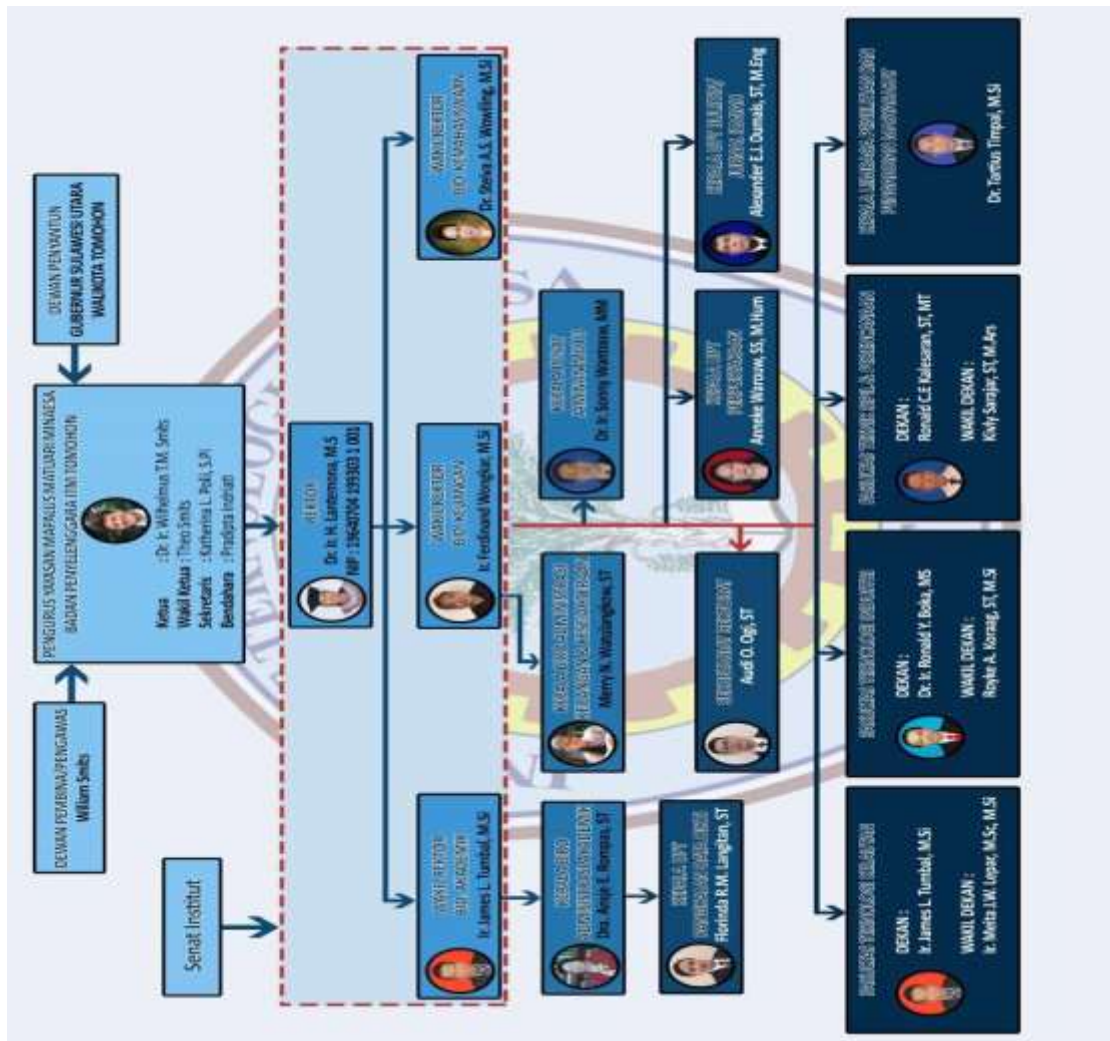
Prof. DR. Jan Turang menjadi Pj. Rektor selama ± 2 Tahun. Oleh karena beliau diangkat sebagai Ketua Lembaga Pengabdian pada Masyarakat IKIP Manado, maka beliau diganti oleh Ir. A.R. Dendeng mantan Ketua BAPPEDA Provinsi Sulawesi Utara, sebagai Rektor ITM. Beliau memimpin ITM selama 10 tahun, dan kemudian diganti oleh Ir. H. Lantemona, MS sebagai Rektor sampai sekarang (masa jabatan kedua), dan pada bulan Juli 2008 terjadi pergantian pengurus serta pengelolaan manajemen yang baru Yayasan Mapalus Matuari Minaesa (YM3) selaku Badan Penyelenggara ITM dari Ketua Prof. Dr. J. Turang dan anggotanya kepada Ketua yang baru Dr. Ir. Willie Smits dan anggota yang baru pula.

Saat ini ITM Tomohon memiliki 3 Fakultas dan 5 Program Studi, yaitu 1) Fakultas Teknologi Industri dengan Program Studi Teknik Industri (S.1), Program Studi Teknik Elektro (S.1), dan Program Studi Teknik Komputer (D.3), 2) Fakultas Teknologi Kelautan dengan Program Studi Teknik Kelautan, dan 3) Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan dengan Program Studi Arsitektur. Direncanakan pada tahun 2016 sebagaimana usulan pada tahun 2015 ada penambahan dua program studi baru, yaitu Program Studi Teknik Lingkungan (S.1) dan Program Studi Informatika.

4.2. Organisasi ITM Tomohon

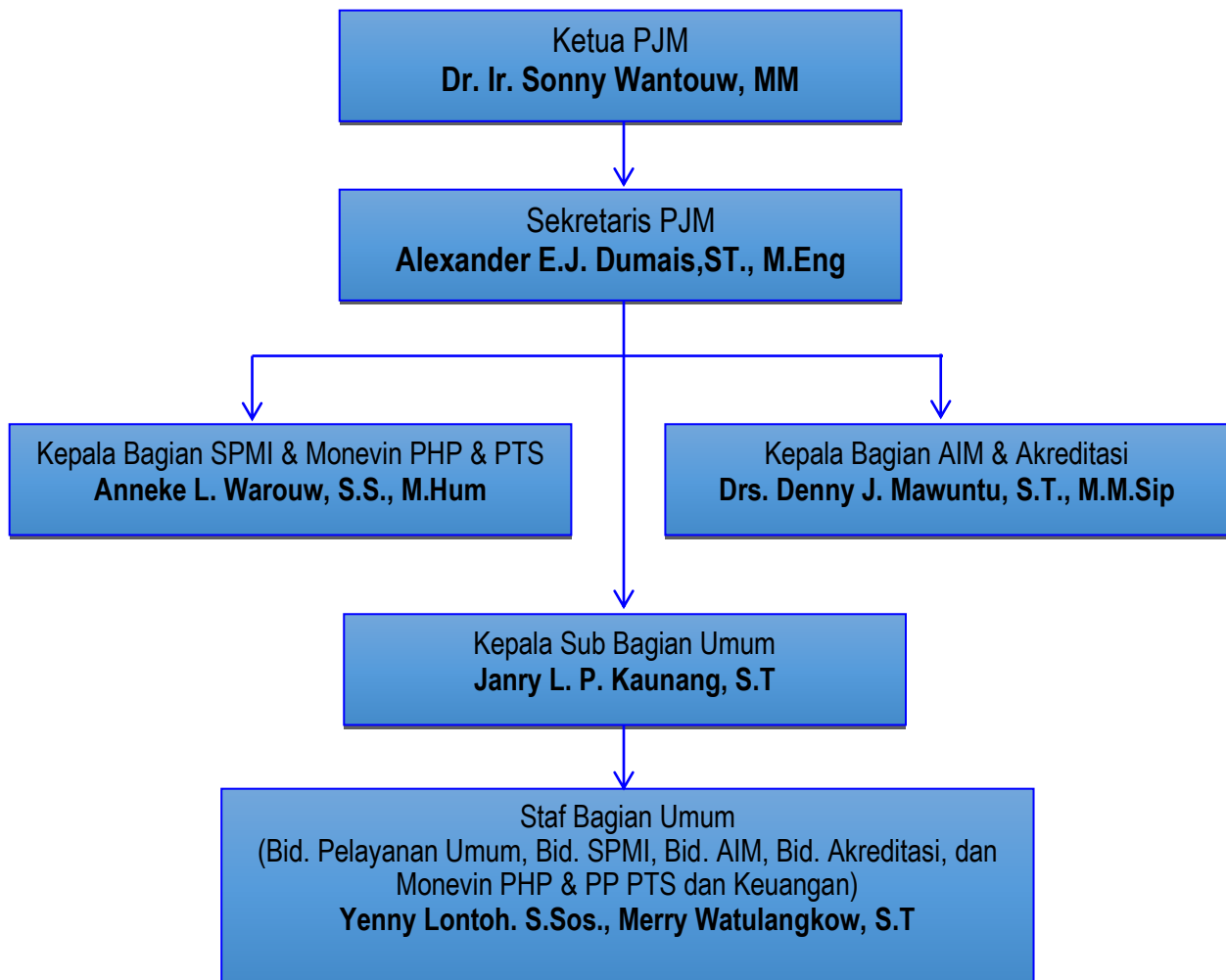
Organisasi ITM Tomohon sesuai dengan dokumen Statuta dan Renstra ITM, adalah :

1. Senat Institut
2. Unsur Pimpinan: Rektor dan Wakil Rektor
3. Unsur Pelaksana Akademik (Unit Kerja Pelaksana Akademik = UKPA), yaitu fakultas.
4. Unsur Pelaksana Administrasi (Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik = UKPPA)
 - Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK)
 - Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)
 - Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi (BAPSI)
5. Unsur Penunjang (UKPPA)
 - UPT Perpustakaan
 - UPT Buletin/Jurnal
6. Unsur Pemantauan dan Evaluasi (UKPPA)
 - Pusat Jaminan Mutu (PJM)



Gambar 1. Struktur Organisasi ITM Tomohon

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di ITM Tomohon, maka dibentuk struktur organisasi penjaminan mutu internal yang terintegrasi dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Struktur tersebut mencakup tingkat institut, fakultas, jurusan/program studi maupun unit kerja penunjang pelaksana akademik. Pimpinan unit kerja menjamin mutu kinerja organisasi yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas Pokok dan Fungsi serta koordinasi organisasi ITM, secara rinci dapat dilihat pada dokumen Statuta 092002.



Gambar 2. Struktur Organisasi Pusat Jaminan Mutu ITM Tomohon

4.3 Visi, Misi dan Tujuan ITM Tomohon

Visi, Misi dan Tujuan ITM dapat dilihat di dokumen Visi, Misi dan Tujuan ITM.

4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit

Sistem dokumentasi mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal ITM (2010-sekarang) dan rujukan dokumen pada butir 2 tentang *Landasan Kebijakan Manajemen Mutu*. Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan ITM; Statuta; Renstra ITM; Program Kerja; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung). Daftar keseluruhan dokumen tercantum dalam MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman.

Audit mutu dilakukan di ITM secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu ITM. Audit Internal dilaksanakan berjenjang di unit kerja dan tingkat ITM,

secara rutin, minimal dua kali setahun untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SMM dan Standar Mutu yang diterapkan institut. Pedoman pelaksanaan Audit Internal di tingkat ITM tertuang dalam MP Audit Internal Mutu Institut, Audit internal di tingkat unit kerja diatur oleh MP Audit Internal tiap Fakultas jurusan.

Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh lembaga dan unit kerja di ITM dalam mengukur pemenuhan terhadap standar mutu dan SMM ISO 9001:2008 yang dinyatakan dalam kepatuhan, ada tidaknya temuan dan atau perolehan sertifikat. Selain itu, institut dan PS-PS di ITM dinilai oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi intitusi atau PS. Reviewer Monevin PHP-PTS dan PP-PTS, melakukan evaluasi kepatuhan implementasi proposal PHP-PTS dan PP-PTS atau implementasi program. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan *stakeholders*.

V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Institut Teknologi Minaesa (ITM) mengidentifikasi pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan pemangku kepentingan. Institut, fakultas, Jurusan/program studi dan semua unit kerja mengidentifikasi dan menunjukkan komitmen pada perbaikan pelayanan pendidikan dan sistim manajemen mutu secara berkelanjutan, sehingga ITM mampu mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya, mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan pemangku kepentingan yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Strategi yang dilakukan meliputi:

1. Mengkomunikasikan tujuan Sistim Penjaminan Mutu Internal di seluruh unit kerja di ITM
2. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia beserta sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mencapai sasaran
3. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran ITM di masa depan
4. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi maupun tugas pokok dan fungsi
5. Mendorong identifikasi ITM dan penggunaan praktik baik dalam SPMI

5.2 Tujuan Sistem Penjaminan Mutu Institut Teknologi Minaesa

Tujuan sistem penjaminan mutu ITM adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja manajemen unit-unit kerja di lingkungan ITM dengan:

- 1) Memenuhi standar mutu atau sasaran mutu ITM yang telah ditetapkan sehingga visi dapat terwujud melalui pencapaian misi.
 - 2) Meningkatkan pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan.
2. Meningkatkan akreditasi institusi dan program studi.

5.3 Perencanaan Sistem Mutu

1. Pengertian mutu secara umum adalah kesesuaian antara capaian dengan standar yang telah ditetapkan, kesesuaian dengan kebutuhan pemangku kepentingan, atau pemenuhan janji sesuai dengan visi dan misi perguruan tinggi.
2. Mutu pendidikan di ITM dipahami sebagai pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan serta hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan sesuai rencana strategis dan standar mutu pendidikan. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses dan keluaran serta nilai pelayanan dengan kasih; kejujuran, tanggungjawab dan dapat dipercaya; inovatif, kreatif dan karakter; kecermelangan dengan perhatian kepada yang miskin.
3. Sistem penjaminan mutu di ITM dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan serta dikembangkan secara berkelanjutan untuk menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di ITM. Hal ini berarti sistem penjaminan mutu harus dapat memastikan lulusan memiliki kompetensi yang diterapkan dalam spesifikasi jurusan/program studi serta hasil-hasil penelitian yang sesuai dengan perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat.
4. Sistem penjaminan mutu pendidikan (akademik dan non-akademik penunjang akademik) akan dikembangkan dan diterapkan oleh ITM, dengan **tridharma pendidikan sebagai kegiatan utama (core business)**.
5. Mutu pendidikan di ITM bersifat dinamis dalam arti bahwa ITM mampu secara terus menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta realitas sosial budaya yang terus berkembang. Mutu akademik di ITM juga mencakup pelayanan administrasi yang didukung oleh *database* yang terbaru, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen yang dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan.
6. Kegiatan penjaminan mutu dilakukan secara berkelanjutan, merupakan tanggungjawab pimpinan (institut, fakultas, jurusan/program studi dan unit kerja) dan dalam pelaksanaannya dibantu oleh tim penjaminan mutu.
7. Tim pelaksana penjaminan mutu institut berfungsi menyediakan panduan dan memantau penyelenggaraan penjaminan mutu di tingkat fakultas, jurusan/program studi dan unit kerja, serta melaporkan kepada pimpinan institut.

8. Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Rencana Operasional (Program Kerja Rektor)), Peraturan Pokok Pendidikan, Manual Mutu dan Standar Mutu, Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya
9. Dokumen di tingkat fakultas disusun dengan mengacu pada dokumen Institut dan dokumen di tingkat jurusan/program studi mengacu pada dokumen institut dan fakultas.
10. Standar Mutu Institut, Fakultas Jurusan/Program Studi disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan program studi dalam menghadapi akreditasi.
11. Penjaminan mutu diselenggarakan dengan komitmen seluruh pelaku proses pendidikan tinggi di ITM.

5.4 Kebijakan Mutu Institut Teknologi Minaesa

Institut Teknologi Minaesa menggunakan kebijakan mutu sebagai pedoman untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu berkesinambungan dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Rektor menetapkan kebijakan mutu dan mempunyai komitmen:

1. Menganalkan bahwa dalam penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan oleh jajaran pimpinan.
2. Mengembangkan dan menerapkan sistem penjaminan mutu ITM dengan mengacu pada Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi – Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional 2003, yaitu *Facilitating, Empowering and Enabling* (FEE).
3. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman Statuta, Renstra, dan Rencana Operasional (Rencana Operasional (Program Kerja Rektor)) ITM serta mempertanggungjawabkan kinerjanya pada *stakeholders* (pemangku kepentingan) untuk menjaga akuntabilitas publik.
4. Melaksanakan penjabaran Rencana Strategi (Renstra) ITM 2008 - 2018 dalam bentuk *milestones* sasaran pengembangan ITM.
5. Mensyaratkan pengelolaan pendidikan yang melakukan peningkatan mutu secara berkesinambungan sesuai dengan prinsip dasar ITM dan harapan pemangku kepentingan.

6. Melaksanakan penjaminan mutu pendidikan (akademik dan non-akademik penunjang akademik) dengan **tridharma pendidikan sebagai kegiatan utama (core business)**
7. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan dan akuntabel dengan cara mengadaptasikan dan mengembangkan seperangkat standar pendidikan dan manajemen yang optimal sesuai dengan karakteristik dan kekhasan ITM, **dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan dan Standar Mutu Akreditasi dari BAN-PT.**
8. Mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan sasaran atau standar mutu yang ditetapkan
9. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan pencapaian sasaran mutu ITM melalui pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
10. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan ITM untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan *stakeholders*.
11. Mengembangkan sistem pengelolaan SDM berbasis kinerja dengan mengutamakan pilar perencanaan, transparansi, akuntabel dan terdokumentasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualifikasi dan jenjang akademik dosen serta kompetensi tenaga kependidikan.
12. Mencapai keunggulan kompetitif melalui prinsip pengelolaan sumberdaya sesuai dengan asas pengelolaan yang professional, dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan untuk menempati posisi unggul dalam persaingan dan kerjasama global.
13. Mengupayakan pendanaan yang memadai dengan prinsip otonomi, pengurangan ketergantungan dana dari orang tua mahasiswa melalui kemampuan memperoleh, mengelola dan mengembangkan dana mandiri, efisien dalam penggunaan dana dan transparan serta akuntabel dalam pengelolaan keuangan.
14. Mengupayakan pemenuhan sarana prasarana berstandar nasional serta pengembangan manajemen asset yang efektif, transparan dan akuntabel.
15. Kebijakan mutu ITM ini dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan kebijakan mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses pelaksanaan pendidikan di ITM.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

Tanggung jawab dan wewenang pelaksana penjaminan mutu telah ditetapkan secara rinci dan jelas sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi masing-masing. Dalam rangka penjaminan mutu pelayanan pendidikan di ITM, maka unsur pimpinan berkomitmen untuk menjalankan manajemen mutu sehari-hari sebagai tanggungjawab dan wewenang pimpinan yang dijalankan oleh *Manajer Representative* (MR). MR institut adalah Wakil Rektor I, MR untuk fakultas adalah Pembantu Dekan I dan MR untuk Jurusan/Program Studi adalah Sekretaris Program Studi. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu. MR harus mengembangkan kemampuan untuk mengkomunikasikan SPMI-ITM, Standar Akreditasi BAN-PT dan Standar Mutu Pendidikan ITM serta prinsip perbaikan dan peningkatan mutu berkelanjutan dan bersedia memberi saran tentang implementasi standar mutu yang disepakati. MR bertanggungjawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan dan standar yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat Institut harus melapor kepada Rektor, MR Fakultas MR Jurusan/Program Studi kepada Dekan/ Ketua Program Studi, serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan lain tentang pelaksanaan sistem mutu dan hasil audit. Komunikasi antara Pimpinan, MR dan tim Penjaminan Mutu dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan, sedangkan komunikasi dengan *stakeholders* dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun *website*, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka.

5.6. Tinjauan Manajemen

Unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik berdasarkan kebutuhan organisasi yang bertujuan untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan standar mutu dan kepuasan *stakeholders*. Keluaran tinjauan manajemen harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Tinjauan manajemen dilaksanakan setidaknya sekali dalam setahun dan rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Sebagai hasil tinjauan manajemen mutu, pimpinan (Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, Pimpinan Unit Kerja, Kepala Biro, Ketua Program Studi) harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja Sistem manajemen mutu dan prosesnya. Keluaran tinjauan manajemen harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Institut, fakultas/lembaga/biro/unit kerja dan program studi memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi sistem manajemen penjaminan mutu yang efektif dengan:

- a. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pemangku kepentingan terpenuhi.

6.2. Sumber Daya Manusia

6.2.1. Umum

Institut, fakultas/lembaga/biro/unit kerja dan program studi harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk ketentuan pelayanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif.

6.2.2. Kompetensi, kesadaran akan tanggungjawab dan pelatihan

Institut harus menyediakan dosen sebagai tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sebagai penunjang pendidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Institut harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan kurikulum program studi, program unit kerja dan persyaratan standar yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan dimonev secara rutin.

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

Institut, fakultas/lembaga/biro/unit kerja dan jurusan/program studi harus mengidentifikasi sarana prasarana, dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, penggunaan dan pemeliharaan. Institut harus

menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan.

Sarana prasarana mencakup gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, taman, perangkat *online* dan jasa terkait seperti fasilitas kesehatan, keamanan fisik, fotocopy, kantin, dan lain-lain. Peralatan harus dipelihara secara rutin sehingga selalu siap jika akan digunakan. Peralatan ukur harus dikalibrasi secara rutin agar akurasi dan validitas hasil pengukuran terjamin. Sarana, prasarana dan barang milik Institut yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Institut menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan pelayanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan pembelajaran dan penelitian yang memenuhi persyaratan pemangku kepentingan dan standar yang ditetapkan. Institut harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu berkesinambungan.

VII. REALISASI PELAYANAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

7.1. Perencanaan Program Tri Dharma Perguruan Tinggi

Institut harus merencanakan program pelayanan pendidikan/pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) sebagai kegiatan utama SPMI-ITM, termasuk rancangan pengembangan pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perencanaan program pelayanan ITM secara rinci disampaikan dalam Rencana Operasional (Program Kerja Rektor) yang mengacu pada Rencana Strategis.

7.1.1. Pendidikan/Pembelajaran

Fakultas studi harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pembelajaran, kegiatan pelayanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Realisasi proses pembelajaran bertujuan meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada setiap program studi. Proses pembelajaran yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan, desain dan pengembangan, pengkomunikasian prosedur dan instruksi; serta pengukuran *outcomes*.

Proses-proses utama pembelajaran harus dikendalikan dan metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi yang konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. Evaluasi kepuasan mahasiswa dengan pengisian kwesioner terhadap proses pembelajaran dilakukan pada setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

7.1.2. Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Institut Teknologi Minaesa mendorong pengembangan berbagai produk unggulan yang mempunyai potensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing di tingkat lokal dan nasional. Institut, fakultas /lembaga dan jurusan/program studi harus merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran payung, *roadmap* dan *track record* penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, pelayanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan dan standar yang telah ditentukan. Institut, fakultas/lembaga dan jurusan/program studi harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses. Evaluasi kepuasan mitra atau pemangku kepentingan terhadap kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh unit kerja/pihak terkait.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat mencakup penerapan inovasi, pelayanan atau studi banding praktek baik (*good practices*) dan konsultasi, harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan *output* berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi ipteks yang digunakan masyarakat.

Proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan; rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian harus merupakan

bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau intruksi dan metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.2. Proses Terkait Pemangku kepentingan (Mahasiswa dan Stakeholders Lainnya)

Institut secara umum memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemangku kepentingan utama yaitu mahasiswa, maupun pemangku kepentingan lainnya. Institut harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar ipteks dan mempraktekkan penerapannya untuk mencapai *learning outcomes* dan kompetensi yang telah ditetapkan. Pembelajaran sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium/studio, di dalam/luar ITM, diharapkan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya
2. Prosedur komunikasi dua arah antar mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan Institut yang responsif
3. Personal Institut memperlakukan semua orang dengan penuh hormat
4. Kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan sesuai dengan kualifikasinya.

7.3. Pengendalian instrumen pemantauan dan pengukuran keberhasilan

Institut atau unit kerja harus menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari input-proses-output, misalnya untuk unit kerja pelaksana pendidikan adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

Institut atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuesioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan dengan konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, Institut atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak (*hardcopy*) ataupun soft copy sesuai ketentuan.

VIII. PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PERBAIKAN

Pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan dilaksanakan untuk mengetahui kesesuaian produk/pelayanan, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. Pusat Jaminan Mutu Institut Teknologi Minaesa (PJM-ITM) menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

8.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran

Pusat Jaminan Mutu ITM memantau tindakan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, peningkatan, dan penerapannya untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pengukuran kinerja organisasi mencakup:

1. Produk/pelayanan.
2. Proses pendidikan.
3. Kepuasan pemangku kepentingan.
4. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu.
5. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam melakukan pengukuran, analisis dan perbaikan pihak manajemen membuat ketentuan sebagai berikut:

1. Data pengukuran dikumpulkan, dianalisa, dan disajikan menjadi informasi.
2. Pengukuran, analisis, peningkatan produk/pelayanan, dan prosesnya digunakan dalam penetapan sasaran yang tepat.
3. Metode pengukuran ditinjau secara periodik dan data diverifikasi supaya akurat dan lengkap.
4. Pengukuran kepuasan pemangku kepentingan difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja organisasi.
5. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
6. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
7. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pemangku kepentingan diukur untuk mendapatkan informasi yang jelas.
8. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

8.2. Pemantauan dan Pengukuran

Pusat Jaminan Mutu ITM merencanakan program audit internal mutu dengan proses yang tepat sesuai lingkup audit. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit ditentukan. Lingkup audit mutu internal (AMI) terutama difokuskan pada butir mutu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tridharma Perguruan Tinggi) dan ditambah unsur penunjangnya (sumber daya manusia, sarana-prasarana, sistem informasi, keuangan, manajemen dan organisasi). Seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan transparansi dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat sesuai dengan prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya.

Pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu menggunakan metode yang tepat untuk dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian pelayanan terjamin.

Pusat Jaminan Mutu ITM memantau dan mengukur karakteristik pelayanan untuk memastikan jika persyaratan pelayanan telah terpenuhi. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen mutu yang mengacu pada kepuasan pemangku kepentingan, diterapkan persyaratan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait.
2. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan.
3. Klarifikasi informasi dilakukan secara sampling dan pemantauannya dilakukan secara rutin.

Pusat Jaminan Mutu ITM menjadwalkan rencana audit internal mutu tiap tahun untuk memastikan jika sistem manajemen mutu:

1. Sesuai dengan perencanaan yang disusun.
2. Memenuhi persyaratan standar dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi.
3. Dipelihara dan ditetapkan secara efektif.

Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara. Pelaksanaan AMI secara rinci terdapat dalam Dokumen Manual Prosedur AMI ITM.

8.3. Pengendalian Produk/Pelayanan yang Tidak Sesuai

Pusat Jaminan Mutu ITM memastikan bahwa pelayanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris PJM ITM dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi pelayanan yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

1. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
2. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui persetujuan oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor atau Wakil Rektor I.
3. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian.

8.4. Analisis Data

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

1. Kepuasan pemangku kepentingan.
2. Kesesuaian dengan persyaratan pelayanan.
3. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun pelayanan, termasuk tindakan pencegahan dan korektif.

8.5. Perbaikan Berkelanjutan

Pusat Jaminan Mutu ITM melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran/standar mutu, hasil pemantauan dan pengukuran, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.

TIM PENYUSUN

Penanggungjawab : Rektor ITM

Ketua Pelaksana : Dr. Ir. Sonny Wantouw, MM

Anggota : Alexander E. J. Dumais, ST., M.Eng

Lampiran 1. Daftar Dokumen

No.	Dokumen	Kode
1.	Visi-Misi dan Tujuan	092002 01000
2.	Statuta ITM	092002 02000
3.	OTK ITM	092002 03000
4.	Renstra ITM	092002 04000
5.	Rencana Operasional (Program Kerja Rektor) ITM	092002 01000
6.	Standar Mutu ITM & Fakultas	092002 04000
7.	Standar Mutu Jurusan-PS	092002 04001
8.	Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman	092002 05000
9.	Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai	092002 05001
10.	Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	092002 05002
11.	Manual Prosedur Evaluasi Kepuasan Pimpinan dan Satuan Kerja	092002 05003
12.	Manual Prosedur Monitoring dan Evaluasi Implementasi Renstra ITM	092002 05004
13.	Manual Prosedur Penyusunan Dokumen SPMI ITM	092002 05005

Lampiran 2

Penyusunan Dokumen

Dokumen di tingkat Institut, Fakultas Jurusan/Program Studi dengan penyusunan dokumen yang dibuat berdasarkan singkatan nama dokumen, organisasi yang mendokumentasikan, nama Institut, dan urutan pembuatan dokumen.

Unit	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Disusun oleh	Diajukan oleh	Disetujui oleh
Institut	Normatif	Visi Misi	Senat ITM	Sekretaris Senat	Ketua Senat
		Statuta	Senat ITM	Sekretaris Senat	Ketua Senat
		Peraturan Kepegawaian	Senat ITM	Sekretaris Senat	Ketua Senat
		Peraturan Pokok Akademik	Senat ITM	Sekretaris Senat	Ketua Senat
		Renstra dan Rencana Operasional (Program Kerja Rektor)	Senat ITM	Sekretaris Senat	Ketua Senat
	Mutu	Manual Mutu	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Standar Mutu	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Manual Prosedur Implementasi Penjaminan Mutu	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Manual Prosedur Produk/pelayanan yang Tidak Sesuai	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	PJM	Ketua PJM	Rektor
		Instruksi Kerja	PJM	Sekretaris PJM	Ketua PJM
		Dokumen Pendukung	PJM	Sekretaris PJM	Ketua PJM
		Borang-borang	PJM	Sekretaris PJM	Ketua PJM
		Audit	Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI)	PJM	Ketua PJM
	Manual Prosedur Penilaian Kinerja Inst./Fak.		PJM	Ketua PJM	Rektor
	Manual Prosedur Penilaian Kinerja PS		PJM	Ketua PJM	Rektor
	Borang Kinerja Inst./Fak.		PJM	Ketua PJM	Rektor
	Borang Kinerja PS		PJM	Ketua PJM	Rektor
	Intruksi Kerja		PJM	Ketua PJM	Rektor

Unit	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Disusun oleh	Diajukan oleh	Disetujui oleh
Fakultas	Normatif	Visi Misi	Senat Fakultas	Sekretaris Senat Fakultas	Ketua Senat Fakultas
		Peraturan Akademik	Fakultas	Sekretaris Senat Fakultas	Ketua Senat Fakultas
		Renstra dan Program Kerja Dekan	Dekan	Sekretaris Senat Fakultas	Ketua Senat Fakultas
	Mutu	Manual Mutu	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Standar Mutu	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Manual Prosedur Produk/ pelayanan yang Tidak Sesuai	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Instruksi Kerja	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Dokumen Pendukung	GJM	Ketua GJM	Dekan
		Borang-Borang	GJM	Ketua GJM	Dekan
	Unit	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Disusun oleh	Diajukan oleh
Program Studi	Normatif	Visi Misi	PS	Ketua PS	Dekan
		Peraturan Akademik Fakultas	Fakultas	Sekretaris Senat Fakultas	Ketua Senat Fakultas
		Renstra dan Program Kerja Ketua Program Studi	Ketua Program Studi	Ketua Program Studi	Dekan
	Mutu	Manual Mutu termasuk Spesifikasi Program Studi dan Kompetensi Lulusan	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Standar Mutu	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Manual Prosedur Produk/ pelayanan yang Tidak Sesuai	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Instruksi Kerja	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Dokumen Pendukung	UJM	Ketua UJM	Ketua PS
		Borang-Borang	UJM	Ketua UJM	Ketua PS

Unit	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Disusun oleh	Diajukan oleh	Disetujui oleh
Penunjang Pelaksana Akademik	Normatif	Visi Misi	Unit Kerja	TM	Rektor
		Program Kerja	TM	TM	Rektor
	Mutu	Manual Mutu	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Manual Prosedur Produk/pelayanan yang Tidak Sesuai	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Instruksi Kerja	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Dokumen Pendukung	TJM Unit Kerja	MR	TM
		Borang	TJM Unit Kerja	MR	TM

Lampiran 3. Analisis Kompetensi dan Jabatan ITM
PEJABAT STRUKTURAL ESELON I ITM TOMOHON

No.	Kompetensi	Standar Rektor	Existing					Gap Analysis					Action Plan					
			Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	PR I	PR II	WR III	WR IV	
1	Pendidikan	S2																
2	Kompetensi menjalankan TUPOKSI	A																
3	Penampilan (Self Presentation)	A																
	Percaya diri dan knowledgeable																	
	Mampu mempertahankan reputasi institusi																	
	Tampil profesional																	
	Selalu ramah, menolong, sopan dan sikap menghormati																	
	Terbuka, dan tidak agresif																	
4	Pengelolaan waktu (Time Management)	A																
	Bisa disiplin waktu																	
	Bisa mengatur waktu sehingga tugas selesai tepat waktu																	
	Teratur dan fokus																	
	Bisa mengatur waktu jika terjadi perubahan																	
	Bekerja sesuai agenda																	
	Bisa mengendalikan rapat dan peserta untuk mengelola waktu dengan baik																	
5	Komunikasi non verbal (Non Verbal Communication)	B																
	Bisa menangkap gejala non verbal terutama jika pihak lain kurang berkenan																	
	Tampil dengan kesan positif dan profesional dalam komunikasi non verbal																	
	Menunjukkan kontak mata yang tepat																	

No.	Kompetensi	Standar Rektor	Existing				Gap Analysis				Action Plan							
			Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	PR I	PR II	WR III	WR IV	
6	Pengumpulan informasi (Information Gathering)	B																
	Ketepatan dalam memilih metode																	
	Dapat memprioritaskan informasi																	
	Mengumpulkan informasi yang relevan follows up earlier leads																	
7	Wawancara (Interviewing)	B																
	Struktur wawancara																	
	Mampu mengendalikan wawancara sesuai tujuan yang ditetapkan																	
8	Mendengar dan bertanya (Listening and Questioning)	A																
	Bertanya dengan pertanyaan terbuka untuk mendapat informasi umum																	
	Bertanya dengan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan informasi khusus																	
	Mendengarkan dengan penuh perhatian																	
	Menguji pemahaman yang diperoleh dengan yang dikatakan lawan bicara																	
9	Pengamatan (Observation)	B																
	Mengamati dengan teliti																	
	Menyadari aktivitas yang terkait tidak langsung																	
	Identifikasi peran penting data yang disampaikan																	
10	Mencari dokumen (Document Search)	B																
	Asimilasi informasi dengan cepat dan akurat																	
	Memahami hubungan antar dokumen																	
	Dapat mengidentifikasi informasi																	

No.	Kompetensi	Standar Rektor	Existing					Gap Analysis					Action Plan					
			Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	PR I	PR II	WR III	WR IV	
	relevan dan penting																	
	Dapat membedakan antara informasi penting atau tidak																	
11	Membuat catatan (Note Taking)	B																
	Mencatat semua informasi kunci																	
	Yang dicatat sesuai dengan yang didengar																	
12	Penulisan laporan (Report Writing)	B																
	Semua informasi relevan sudah dimasukkan																	
	Informasi jelas, akurat dan resmi																	
	Laporan lengkap dan tidak perlu penjelasan lisan																	
13	Ketrampilan presentasi	A																
	Informasi disampaikan sistematis, terstruktur dan logis																	
	Penjelasan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami																	
	Tampil percaya diri dan menatap pada lawan bicara																	
	Berbicara jelas dan dapat didengar																	
14	Ketrampilan mengelola umpan balik (Feedback Skills)	A																
	Informasi yang diberikan jelas & asertif																	
	Informasi yang diberikan sesuai waktu, lingkup dan orang yang tepat																	
	Umpan balik yang diberikan membangun dan suportif																	
15	Manajemen Konflik	A																
	mendengarkan secara efektif & sabar																	
	tanggap atas informasi baru																	
	menyediakan informasi yang jelas																	
	sabar, kalem tidak agresif																	

No.	Kompetensi	Standar Rektor	Existing				Gap Analysis				Action Plan						
			Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	PR I	PR II	WR III	WR IV
	membuat keputusan secara obyektif berdasarkan data																
	menjelaskan prosedur komplain apabila diperlukan																
16	Perencanaan dan persiapan	A															
	Identifikasi tujuan untuk tiap tugas identifies objectives for tasks																
	Menyeleksi metode yang sesuai dengan lingkup tugas dan situasi																
	Dapat mengidentifikasi lingkup yang penting dan hal ini tercermin dalam perencanaan																
	Informasi penting teridentifikasi dan tersedia																
17	Pemantauan dan review	A															
	Memantau kemajuan dibandingkan dengan perencanaan																
	Mampu mengidentifikasi informasi tambahan untuk menjamin ketercapaian tujuan																
	Sebagai team leader, sadar akan keberhasilan anggota tim yang lain, dan review proses yang terjadi																
18	Pengambilan Keputusan dan Evaluasi	B															
	keputusan berbasis temuan yang obyektif																
	keputusan dihitung berdasarkan semua informasi yang tersedia																
	signifikansi isu dievaluasi sebelum keputusan dibuat																
	keputusan tidak bias & dihubungkan dengan kebutuhan pemenuhan standar																
19	Analisis informasi	B															
	menunjukkan pertimbangan kebijakan mutu dan lingkup tupoksi																

No.	Kompetensi	Standar Rektor	Existing					Gap Analysis					Action Plan					
			Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	WR I	WR II	WR III	WR IV	Rektor	PR I	PR II	WR III	WR IV	
	membandingkan informasi dengan prosedur standar																	
	dapat menyusun interkoneksi antar informasi																	
	Dapat mengidentifikasi inkonsistensi dan ketidaklengkapan informasi																	
20	Sampel yang dipilih	A																
	ukuran sampel proporsional untuk signifikasnsi area/aktivitas yang diaudit																	
	sampel yang relevan telah diseleksi untuk diaudit																	
	sampel telah dihitung dengan criteria yang terdefinisi secara jelas																	

Keterangan :

- | | |
|---|--|
| A | Mampu melakukan diklat kepada personil yang lain |
| B | Mampu melakukan pekerjaan tanpa supervisi |
| C | Mampu melakukan pekerjaan di bawah supervisi |
| D | Belum mampu melakukan sendiri |

Lampiran : 4 **PEJABAT STRUKTURAL ESELON I ITM TOMOHON**

No.	Kompetensi	Standar Dekan	Existing			Gap Analysis			Action Plan		
			Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper
1	Pendidikan	S2	S2	S2	S2	S2	S2	S2	-	-	-
2	Kompetensi menjalankan TUPOKSI	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
3	Penampilan (Self Presentation)	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Percaya diri dan knowledgeable										
	Mampu mempertahankan reputasi institusi										
	Tampil profesional										
	Selalu ramah, menolong, sopan dan sikap menghormati										
	Terbuka, dan tidak agresif										
4	Pengelolaan waktu (Time Management)	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Bisa disiplin waktu										
	Bisa mengatur waktu sehingga tugas selesai tepat waktu										
	Teratur dan fokus										
	Bisa mengatur waktu jika terjadi perubahan										
	Bekerja sesuai agenda										
	Bisa mengendalikan rapat dan peserta untuk mengelola waktu dengan baik										
5	Komunikasi non verbal (Non Verbal Communication)	B	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Bisa menangkap gejala non verbal terutama jika pihak lain kurang berkenan										
	Tampil dengan kesan positif dan profesional dalam komunikasi non verbal										
	Menunjukkan kontak mata yang tepat										
6	Pengumpulan informasi (Information Gathering)	B	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Ketepatan dalam memilih metode										
	Dapat memprioritaskan informasi										
	Mengumpulkan informasi yang relevan										
	follows up earlier leads										
7	Wawancara (Interviewing)	B	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Struktur wawancara										
	Mampu mengendalikan wawancara sesuai tujuan yang ditetapkan										
8	Mendengar dan bertanya (Listening and Questioning)	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Bertanya dengan pertanyaan terbuka untuk mendapat informasi umum										
	Bertanya dengan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan informasi khusus										
	Mendengarkan dengan penuh perhatian										
	Menguji pemahaman yang diperoleh dengan yang dikatakan lawan bicara										

No.	Kompetensi	Standar Dekan	Existing			Gap Analysis			Action Plan		
			Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper
9	Pengamatan (Observation)	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Mengamati dengan teliti										
	Menyadari aktivitas yang terkait tidak langsung										
	Identifikasi peran penting data yang disampaikan										
	Keterkaitan antara informasi dan standar										
10	Mencari dokumen (Document Search)	B	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Asimilasi informasi dengan cepat dan akurat										
	Memahami hubungan antar dokumen										
	Dapat mengidentifikasi informasi relevan dan penting										
	Dapat membedakan antara informasi penting atau tidak										
11	Membuat catatan (Note Taking)	B	A	A	A	V	V	V			
	Mencatat semua informasi kunci										
	Yang dicatat sesuai dengan yang didengar										
12	Penulisan laporan (Report Writing)	A	A	A	A	V	V	V			
	Semua informasi relevan sudah dimasukkan										
	Informasi jelas, akurat dan resmi										
	Laporan lengkap dan tidak perlu penjelasan lisan										
13	Ketrampilan presentasi	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Informasi disampaikan sistematis, terstruktur dan logis										
	Penjelasan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami										
	Tampil percaya diri dan menatap pada lawan bicara										
	Berbicara jelas dan dapat didengar										
14	Ketrampilan mengelola umpan balik (Feedback Skills)	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Informasi yang diberikan jelas dan asertif										
	Informasi yang diberikan sesuai waktu, lingkup dan orang yang tepat										
	Umpan balik yang diberikan membangun dan suportif										
15	Manajemen Konflik	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	mendengarkan secara efektif & sabar										
	tanggap atas informasi baru										
	menyediakan informasi yang jelas										
	sabar, kalem tidak agresif										
	membuat keputusan secara obyektif berdasarkan data										

No.	Kompetensi	Standar Dekan	Existing			Gap Analysis			Action Plan		
			Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper	Fatekind	Fatekel	Fateksiper
	menjelaskan prosedur komplain apabila diperlukan										
16	Perencanaan dan persiapan	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Identifikasi tujuan untuk tiap tugas sidentifies objectives for tasks										
	Menyeleksi metode yang sesuai dengan lingkup tugas dan situasi										
	Dapat mengidentifikasi lingkup yang penting dan hal ini tercermin dalam perencanaan										
	Informasi penting teridentifikasi dan tersedia										
17	Pemantauan dan review	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	Memantau kemajuan dibandingkan dengan perencanaan										
	Mampu identifikasi informasi tambahan untuk menjamin ketercapaian tujuan										
	Sebagaiteam leader, sadar akan keberhasilan anggota tim yang lain, dan review proses yang terjadi										
18	Pengambilan Keputusan dan Evaluasi	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	keputusan berbasis temuan yang obyektif										
	keputusan dihitung berdasarkan semua informasi yang tersedia										
	signifikansi isu dievaluasi sebelum keputusan dibuat										
	keputusan tidak bias & dihubungkan dengan kebutuhan pemenuhan standar										
19	Analisis informasi	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	menunjukkan pertimbangan kebijakan mutu dan lingkup tupoksi										
	membandingkan informasi dengan prosedur standar										
	dapat menyusun interkoneksi antar informasi										
	Dapat mengidentifikasi inkonsistensi dan ketidaklengkapan informasi										
20	Sampel yang dipilih	A	A	A	A	V	V	V	-	-	-
	ukuran sampel proporsional untuk signifikasnsi area/aktivitas yang diaudit										
	sampel yang relevan telah diseleksi untuk diaudit										
	sampel telah dihitung dengan criteria yang terdefinisi secara jelas										

Keterangan :

- | | |
|---|--|
| A | Mampu melakukan diklat kepada personil yang lain |
| B | Mampu melakukan pekerjaan tanpa supervisi |
| C | Mampu melakukan pekerjaan di bawah supervisi |
| D | Belum mampu melakukan sendiri |

Lampiran : 5 PEJABAT STRUKTURAL ESELON II
ITM TOMOHON

No.	Kompetensi	Standar Ka. Biro	Existing				Gap Analysis				Action Plan			
			BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI
1	Pendidikan formal	S2	S ₂	S2	S2	S2	V	V	V	V	-	-	-	-
2	Kompetensi sesuai lingkup TUPOKSI	A	B	B	A	A	X	X	V	X	diklat	diklat	-	-
3	Kompetensi Akses Sistem Informasi & Komunikasi	B	A	B	B	B	V	X	X	X	-	Penye- garan	Penye- garan	Penye- garan
4	Kompetensi manajerial													
a	Penampilan (Self Presentation)	B	B	B	B	A	V	V	V	V	-	-	-	-
	Percaya diri dan knowledgeable													
	Mampu mempertahankan reputasi institusi													
	Tampil profesional													
	Selalu ramah, menolong, sopan dan sikap menghormati													
	Terbuka, dan tidak agresif													
b	Pengelolaan waktu (Time Management)	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Bisa disiplin waktu													
	Bisa mengatur waktu sehingga tugas selesai tepat waktu													
	Teratur dan fokus													
	Bisa mengatur waktu jika terjadi perubahan													
	Bekerja sesuai agenda													
	Bisa mengendalikan rapat dan peserta untuk mengelola waktu dengan baik													
c	Komunikasi non verbal (Non Verbal Communication)	B	B	B	B	A	V	V	V	V	-	-	-	-
	Bisa menangkap gejala non verbal terutama jika pihak lain kurang berkenan													
	Tampil dengan kesan positif dan profesional dalam komunikasi non verbal													
	Menunjukkan kontak mata yang tepat													
d	Pengumpulan informasi (Information Gathering)	B	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Ketepatan dalam memilih metode													
	Dapat memprioritaskan informasi													

No.	Kompetensi	Standar Ka. Biro	Existing				Gap Analysis				Action Plan			
			BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI
	Mengumpulkan informasi yang relevan													
	follows up earlier leads													
e	Wawancara (Interviewing)	B	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Struktur wawancara													
	Mampu mengendalikan wawancara sesuai tujuan yang ditetapkan													
f	Mendengar dan bertanya (Listening and Questioning)	B	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Bertanya dengan pertanyaan terbuka untuk mendapat informasi umum													
	Bertanya dengan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan informasi khusus													
	Mendengarkan dengan penuh perhatian													
	Menguji pemahaman yang diperoleh dengan yang dikatakan lawan bicara													
g	Pengamatan (Observation)	B	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Mengamati dengan teliti													
	Menyadari aktivitas yang terkait tidak langsung													
	Identifikasi peran penting data yang disampaikan													
	Keterkaitan antara informasi dan standar													
h	Mencari dokumen (Document Search)	B	A	B	B	B	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Asimilasi informasi dengan cepat dan akurat													
	Memahami hubungan antar dokumen													
	Dapat mengidentifikasi informasi relevan dan penting													
	Dapat membedakan antara informasi penting atau tidak													
i	Membuat catatan (Note Taking)	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Mencatat semua informasi kunci													
	Yang dicatat sesuai dengan yang didengar													
j	Penulisan laporan (Report Writing)	B	A	B	B	B	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Semua informasi relevan sudah dimasukkan													
	Informasi jelas, akurat dan resmi													
	Laporan lengkap dan tidak perlu penjelasan lisan													
k	Ketrampilan presentasi	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Informasi disampaikan sistematis, terstruktur dan logis													

No.	Kompetensi	Standar Ka. Biro	Existing				Gap Analysis				Action Plan			
			BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI
	Penjelasan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami													
	Tampil percaya diri dan menatap pada lawan bicara													
	Berbicara jelas dan dapat didengar													
I	Ketrampilan mengelola umpan balik (Feedback Skills)	A	A	B	B	B	V	X	X	X	-	diklat	diklat	diklat
	Informasi yang diberikan jelas dan asertif													
	Informasi yang diberikan sesuai waktu, lingkup dan orang yang tepat													
	Umpan balik yang diberikan membangun dan suportif													
m	Manajemen Konflik	A	A	B	B	B	V	X	X	X	-	diklat	diklat	diklat
	mendengarkan secara efektif & sabar													
	tanggap atas informasi baru													
	menyediakan informasi yang jelas													
	sabar, kalem tidak agresif													
	membuat keputusan secara obyektif berdasarkan data													
	menjelaskan prosedur komplain apabila diperlukan													
n	Perencanaan dan persiapan	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Identifikasi tujuan untuk tiap tugas/identifies objectives for tasks													
	Menyeleksi metode yang sesuai dengan lingkup tugas dan situasi													
	Dapat mengidentifikasi lingkup yang penting dan hal ini tercermin dalam perencanaan													
	Informasi penting teridentifikasi dan tersedia													
o	Pemantauan dan review	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	Memantau kemajuan dibandingkan dengan perencanaan													
	Mampu identifikasi informasi tambahan untuk menjamin ketercapaian tujuan													
	Sebagai team leader, sadar akan keberhasilan anggota tim yang lain, dan review proses yang terjadi													
p	Pengambilan Keputusan dan Evaluasi	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	keputusan berbasis temuan yang obyektif													
	keputusan dihitung berdasarkan semua informasi yang													

No.	Kompetensi	Standar Ka. Biro	Existing				Gap Analysis				Action Plan			
			BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI	BAAK	BAU	BAK	BAPSI
	tersedia													
	signifikansi isu dievaluasi sebelum keputusan dibuat													
	keputusan tidak bias & dihubungkan dengan kebutuhan pemenuhan standar													
q	Analisis informasi	A	A	B	B	A	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	menunjukkan pertimbangan kebijakan mutu dan lingkup tupoksi													
	membandingkan informasi dengan prosedur standar													
	dapat menyusun interkoneksi antar informasi													
	Dapat mengidentifikasi inkonsistensi dan ketidaklengkapan informasi													
r	Sampel yang dipilih	B	A	B	B	B	V	X	X	X	-	diklat	diklat	-
	ukuran sampel proporsional untuk signifikasnsi area/aktivitas yang diaudit													
	sampel yang relevan telah diseleksi untuk diaudit													
	sampel telah dihitung dengan criteria yang terdefinisi secara jelas													

Keterangan :

- | | |
|---|--|
| A | Mampu melakukan diklat kepada personil yang lain |
| B | Mampu melakukan pekerjaan tanpa supervisi |
| C | Mampu melakukan pekerjaan di bawah supervisi |
| D | Belum mampu melakukan sendiri |

Lampiran : 6 PEJABAT STRUKTURAL ESELON III
ITM TOMOHON

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing									Gap Analysis									Action Plan								
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemahasiswaan & Alumni	Kabag Perenc. Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemahasiswaan & Alumni	Kabag Perenc. Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemahasiswaan & Alumni	Kabag Perenc. Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha
1	Pendidikan formal	S1	S1	S2	S2	S1	S1	S1	S2	S1	S1	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	Kompetensi sesuai lingkup TUPOKSI	B	B	B	B	A	B	A	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Kompetensi manajerial																												
a	Penampilan (Self Presentation)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Percaya diri dan knowledgeable																												
	Mampu mempertahankan reputasi institusi																												
	Tampil profesional																												
	Selalu ramah, menolong, sopan dan sikap menghormati																												
	Terbuka, dan tidak agresif																												
b	Pengelolaan waktu (Time Management)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Bisa disiplin waktu																												
	Bisa mengatur waktu sehingga tugas selesai tepat waktu																												
	Teratur dan fokus																												
	Bisa mengatur waktu jika terjadi perubahan																												
	Bekerja sesuai agenda																												
	Bisa mengendalikan rapat dan peserta untuk mengelola waktu dengan baik																												
c	Komunikasi non verbal (Non Verbal Communication)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Bisa menangkap gejala non verbal terutama																												

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing								Gap Analysis								Action Plan									
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhsiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhsiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhsiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat
	jika pihak lain kurang berkenan																											
	Tampil dengan kesan positif dan profesional dalam komunikasi non verbal																											
	Menunjukkan kontak mata yang tepat																											
d	Pengumpulan informasi (Information Gathering)	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	X	-	-	-	-	-	-	-	di kl at
	Ketepatan dalam memilih metode																											
	Dapat memprioritaskan informasi																											
	Mengumpulkan informasi yang relevan																											
	follows up earlier leads																											
e	Wawancara (Interviewing)	B	A	A	A	A	A	A	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Struktur wawancara																											
	Mampu mengendalikan wawancara sesuai tujuan yang ditetapkan																											
f	Mendengar dan bertanya (Listening and Questioning)	B	A	A	A	A	A	A	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Bertanya dengan pertanyaan terbuka untuk mendapat informasi umum																											
	Bertanya dengan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan informasi khusus																											
	Mendengarkan dengan penuh perhatian																											
	Menguji pemahaman yang diperoleh dengan yang dikatakan lawan bicara																											
g	Pengamatan (Observation)	B	A	A	A	A	A	A	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mengamati dengan teliti																											

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing								Gap Analysis								Action Plan									
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat
	Menyadari aktivitas yang terkait tidak langsung																											
	Identifikasi peran penting data yang disampaikan																											
	Keterkaitan antara informasi dan standar																											
h	Mencari dokumen (Document Search)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Asimilasi informasi dengan cepat dan akurat																											
	Memahami hubungan antar dokumen																											
	Dapat mengidentifikasi informasi relevan dan penting																											
	Dapat membedakan antara informasi penting atau tidak																											
I	Membuat catatan (Note Taking)	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mencatat semua informasi kunci																											
	Yang dicatat sesuai dengan yang didengar																											
J	Penulisan laporan (Report Writing)																											
	Semua informasi relevan sudah dimasukkan	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Informasi jelas, akurat dan resmi																											
	Laporan lengkap dan tidak perlu penjelasan lisan																											
K	Ketrampilan presentasi																											
	Informasi disampaikan sistematis, terstruktur dan logis	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-
	Penjelasan jelas dengan bahasa yang mudah dipahami																											
	Tampil percaya diri dan menatap pada lawan bicara																											

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing								Gap Analysis								Action Plan										
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha
	Berbicara jelas dan dapat didengar																												
L	Ketrampilan mengelola umpan balik (Feedback Skills)																												
	Informasi yang diberikan jelas dan asertif	A	A	A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Informasi yang diberikan sesuai waktu, lingkup dan orang yang tepat																												
	Umpan balik yang diberikan membangun dan suportif																												
M	Manajemen Konflik	A	A	A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	mendengarkan secara efektif & sabar																												
	tanggap atas informasi baru																												
	menyediakan informasi yang jelas																												
	sabar, kalem tidak agresif																												
	membuat keputusan secara obyektif berdasarkan data																												
	menjelaskan prosedur komplain apabila diperlukan																												
N	Perencanaan dan persiapan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Identifikasi tujuan untuk tiap tugas/objectives for tasks																												
	Menyeleksi metode yang sesuai dengan lingkup tugas dan situasi																												
	Dapat mengidentifikasi lingkup yang penting dan hal ini tercermin dalam perencanaan																												
	Informasi penting teridentifikasi dan tersedia																												
O	Pemantauan dan review	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing								Gap Analysis								Action Plan										
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha
	Memantau kemajuan dibandingkan dengan perencanaan																												
	Mampu identifikasi informasi tambahan untuk menjamin ketercapaian tujuan																												
	Sebagai team leader, sadar akan keberhasilan anggota tim yang lain, dan review proses yang terjadi																												
P	Delegation	B	C	B	B	C	C	C	C	C	X	X	V	V	V	X	X	X	X	X	di kl at	di kl at	-	-	di kl at	di kl at	di kl at	di kl at	di kl at
	allocated tasks to those who are competent to complete them																												
	makes effective use of team resource																												
	takes account of preferences of team members, where appropriate																												
	instructions are clear, specific and understanding is tested																												
Q	Pengambilan Keputusan dan Evaluasi	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	keputusan berbasis temuan yang obyektif																												
	keputusan dihitung berdasarkan semua informasi yang tersedia																												
	signifikansi isu dievaluasi sebelum keputusan dibuat																												
	keputusan tidak bias & dihubungkan dengan kebutuhan pemenuhan standar																												
R	Analisis informasi	B	B	B	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No.	Kompetensi	Standar Eselon III	Existing								Gap Analysis								Action Plan										
			Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha	Kabag Umum	Kabag Kepegawaian	Kabag Keuangan	Kabag Akademik	Kabag Alumni	Kabag Kemhiswaan & Alumni	Kabag Perenc.Kerjasama & SI	Kabag Hubungan Masyarakat	Kabag Tata Usaha
	menunjukkan pertimbangan kebijakan mutu dan lingkup tupoksi																												
	membandingkan informasi dengan prosedur standar																												
	dapat menyusun interkoneksi antar informasi																												
	Dapat mengidentifikasi inkonsistensi dan ketidaklengkapan informasi																												
S	Sampel yang dipilih	B	A	A	B	B	B	B	B	B	V	V	V	V	V	V	V	V	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	ukuran sampel proporsional untuk signifikasni area/aktivitas yang diaudit																												
	sampel yang relevan telah diseleksi untuk diaudit																												
	sampel telah dihitung dengan criteria yang terdefinisi secara jelas																												

Keterangan :

- A Mampu melakukan diklat kepada personil yang lain
- B Mampu melakukan pekerjaan tanpa supervisi
- C Mampu melakukan pekerjaan di bawah supervisi
- D Belum mampu melakukan sendiri