

**MANUAL MUTU
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) AMBON**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON
2017**

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:
LPM IAIN Ambon	Wakil Rektor I
(Dr. Abidin Wakano, MAg)	(Dr. H Mohdar Yanlua, M.Ag)
Disahkan Oleh:	
Rektor IAIN Ambon	
(Dr. H Hasbollah Toisuta, M.Ag)	

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

I	TUJUAN DAN MAKSUD MANUAL SPMI
----------	--------------------------------------

1.1 Sejarah IAIN AMBON

Lahirnya IAIN Ambon tidak terlepas adanya dorongan arus bawah dari kalangan masyarakat Islam yang diprakarsai ulama yang menyadari arti pentingnya kehadiran Pendidikan tinggi Islam di Provinsi Maluku. Memperhatikan banyaknya sekolah dan madrasah yang berhasil menyelesaikan program studinya pada tingkat menengah atas atau yang sederajat, sementara belum ada pendidikan tinggi yang dapat menampung lulusan tersebut. Pendirian tersebut didasari atas Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1985 dan Keputusan Presiden Nomor 9 tahun 1987. Dan ditindaklanjuti Keputusan Menteri Agama Nomor 18 tahun 1988, maka pada tanggal 29 Agustus 1988 IAIN Ambon yang pada waktu itu bernama IAIN Alauddin di Ambon secara resmi sebagai Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di bawah Departemen Agama yang ada di Ambon. Dalam perkembangan selanjutnya, pada tahun 1997 berubah status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ambon, dan pada tahun 2006 beralih status menjadi IAIN Ambon sesuai Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2006 tanggal 29 Desember 2006, dengan 3 (tiga) fakultas sebagai bagian dari pengembangan IAIN Ambon dalam menyikapi perubahan dan kebutuhan stakeholders akan variasi ilmu-ilmu keislaman saat ini.

Saat ini, IAIN Ambon telah berkomitmen melakukan pengembangan dan perluasan berbagai program studi melalui *Wider Mandate* (mandat yang diperluas). Untuk pengembangannya lebih lanjut, IAIN Ambon telah mendirikan Lembaga Pengembangan, sebuah lembaga yang diharapkan

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

dapat merencanakan, mempersiapkan dan mengurus pengembangan dan restrukturisasi seperti pengembangan program studi baru dan langkah teknis IAIN Ambon sebagai lembaga yang mendapatkan kepercayaan Bantuan Operasional perguruan Tinggi Negeri (BOPTN)

1.2 Visi, Misi

1.2.1 Visi IAIN AMBON

“Profesional dalam pengintegrasian keislaman, keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam bingkai multikultural pada tahun 2032”

1.2.2 Misi IAIN AMBON

1. Menyelenggarakan pendidikan secara profesional dalam pengintegrasian keislaman, keilmuan, seni, budaya dan teknologi sehingga menghasilkan karya-karya yang bermanfaat
2. Mengembangkan ilmu keislaman, budaya dan teknologi yang integral dalam konteks multikultur
3. Menyelenggarakan penelitian secara profesional dalam pengembangan keilmuan Islam, budaya dan teknologi yang multikultural
4. Melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis multikultural
5. Menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga baik perguruan tinggi maupun non perguruan tinggi di level lokal, nasional dan internasional.

1.2.3 Tujuan IAIN AMBON

- a. Menghasilkan sarjana yang memiliki kemampuan keilmuan yang integral.
- b. Menghasilkan sarjana muslim yang mampu memahami budaya dan mengaplikasikan teknologi secara integral
- c. Menghasilkan kualitas penelitian yang unggul dan dipublikasikan pada level nasional dan internasional

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- d. Menghasilkan karya-karya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis multikultural
- e. Mewujudkan kerjasama dengan berbagai lembaga baik perguruan tinggi maupun non perguruan tinggi di level lokal, nasional dan internasional.

1.2.4 Kebijakan Mutu

Manajemen pelaksanaan SPMI di IAIN Ambon menganut sistem manajemen mutu dari siklus Penetapan-Pelaksanaan-Evaluasi-Pengendalian-Peningkatan (PPEPP) yang akan menghasilkan *kaizen* atau *continuous quality improvement* mutu Pendidikan Tinggi di PT.

Adapun prinsip pelaksanaan siklus ini adalah:

- a. *Quality First*, Semua pikiran dan tindakan pengelola IAIN Ambon harus memprioritaskan mutu.
- b. *Stakeholders-in*, Semua pikiran dan tindakan pengelola IAIN Ambon harus ditujukan pada kepuasan para pemangku kepentingan (internal dan eksternal).
- c. *The next process is our stakeholders*, Setiap pihak yang menjalankan tugasnya dalam proses pendidikan pada IAIN Ambon harus menganggap pihak lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya tersebut sebagai pemangku kepentingan yang harus dipuaskan.
- d. *Speak with data*, Setiap pengambilan keputusan/ kebijakan dalam proses pendidikan pada IAIN Ambon harus didasarkan pada analisis data; bukan berdasarkan asumsi atau rekayasa.
- e. *Upstream management*, Setiap pengambilan keputusan/ kebijakan dalam proses pendidikan pada IAIN Ambon harus dilakukan secara partisipatif dan kolegial; bukan otoritatif.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

1.3 Lambang IAIN Ambon



1.4 Lokasi Kampus

Alamat : Jl. Dr. H. Tarmizi Taher, Kebun Cengkeh, Batu Merah Atas,
Ambon, Maluku, 97128

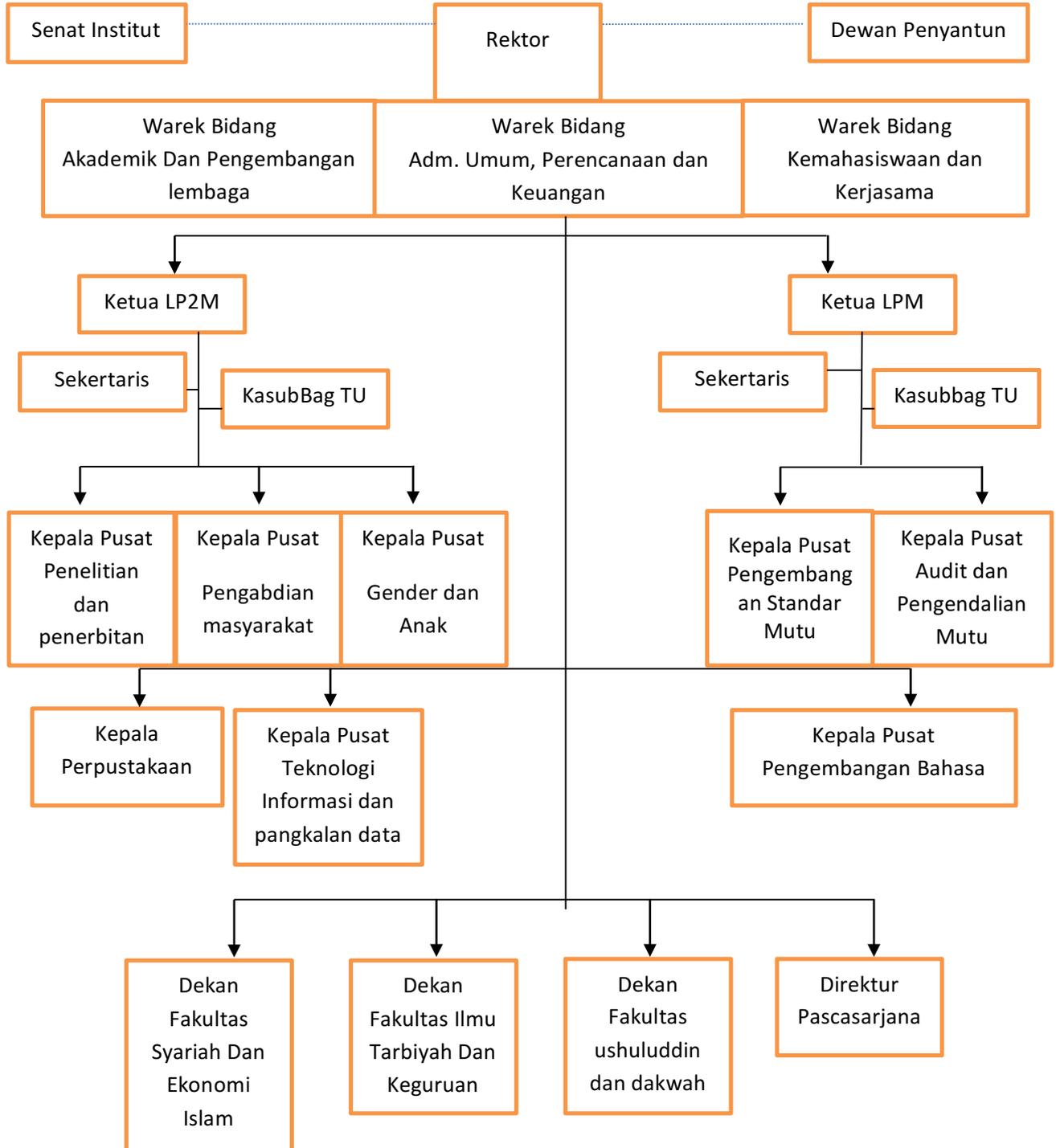
Telepon : 0911 - 344816

Fax : 0911 - 344315

Website : www.iainambon.ac.id

1.5 Struktur Organisasi

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0



MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

II	Luas lingkup Manual SPMI
-----------	---------------------------------

2.1 Ruang Lingkup

Manual Mutu IAIN Ambon disusun dalam bidang akademik IAIN Ambon. Ruang lingkup penerapan sistem penjaminan mutu pada seluruh fakultas dan kantor pusat administrasi institut di IAIN Ambon yang meliputi 24 Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang meliputi Standar Mutu Pendidikan (8 standar), Standar Mutu Penelitian (8 standar), dan Standar Mutu Pengabdian Kepada Masyarakat (8 standar). Penerapan Sistem penjaminan mutu ini dimaksudkan untuk menunjukkan kemampuan IAIN Ambon secara konsisten menghasilkan produk jasa pendidikan, yaitu kompetensi yang ada dalam diri lulusan, yang memenuhi kebutuhan seluruh *stakeholder* dan persyaratan hukum yang berlaku dan memberikan kepuasan kepada para *stakeholder* (mahasiswa, masyarakat dan orang tua/wali mahasiswa, internal IAIN Ambon, pemerintah, dan dunia usaha) melalui penerapan sistem yang efisien-efektif dan peningkatan proses yang berkelanjutan pada semua unit terkait di IAIN Ambon.

2.2 Acuan Normatif

Acuan Normatif pelaksanaan proses-proses di IAIN Ambon terutama adalah:

- a. Undang Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 tentang perguruan Tinggi;
- c. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 102 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen sebagaimana diubah dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 45 Tahun 2002;

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- d. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- e. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 1 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
- f. Peraturan Menteri Agama No. 50 Tahun 2015 tentang Statuta IAIN Ambon

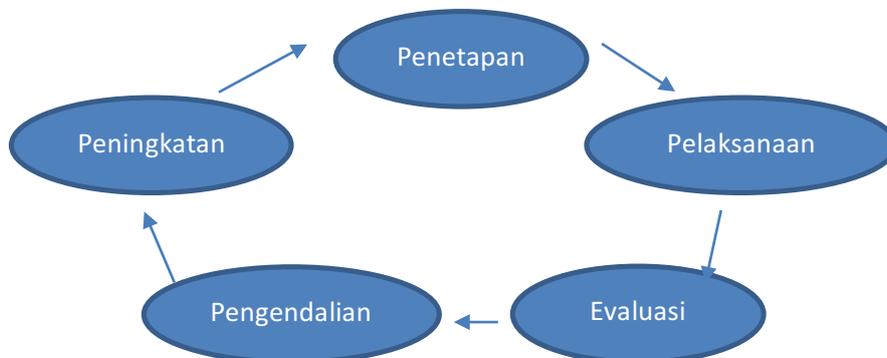
2.3 Istilah dan Definisi

Dalam manual mutu ini, istilah-istilah serta definisi yang dipakai berkaitan dengan sistem manajemen mutu. Definisi dan istilah teknis yang terkait dengan pelaksanaan penyelenggaraan proses pendidikan di IAIN Ambon didasarkan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta dijelaskan dalam prosedur atau dokumen lain yang terkait.

2.4 Sistem Manajemen Mutu

2.4.1 Persyaratan Umum

IAIN Ambon telah menetapkan proses-proses atau interaksi proses dan urutannya dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) IAIN Ambon seperti tergambar dalam bagan berikut:



MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

2.4.2 Persyaratan Dokumentasi

2.4.2.1 Umum

Manual mutu ini menjelaskan dengan singkat struktur dokumentasi yang dipergunakan dalam sistem mutu dan aktivitas yang dilakukan untuk menjamin pencapaian sasaran mutu IAIN Ambon melalui perencanaan yang efektif, pelaksanaan dan pengendalian proses. Dokumentasi Sistem Mutu yang berlaku di IAIN Ambon, berdasarkan Manual Mutu ini terdiri dari 3 tingkat (level), identifikasi tiap tingkat diatur dalam Prosedur Sistem Dokumentasi Jaminan Mutu:

1. Tingkat I – Manual Mutu

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

2. Tingkat II – Prosedur Mutu

a. Menjabarkan aktivitas utama yang sesuai dengan setiap bagian dari Manual Mutu. Prosedur juga mencakup tanggungjawab individu atau hubungan antar fungsional untuk menjamin dan mengendalikan mutu di IAIN Ambon. Prosedur-prosedur ini harus diterapkan dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang berhubungan dengan Sistem Mutu.

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

3. Tingkat III – Catatan Mutu

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

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

2.4.2.2 Manual Mutu

Manual Mutu diterbitkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Ambon, yang bertanggungjawab atas administrasi semua 'SALINAN TERKENDALI' Manual Mutu.

Manual Mutu didistribusikan dengan 2 cara:

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

Manual Mutu yang tidak dikendalikan ini dicap dengan 'Salinan Tidak Terkendali'. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) akan meninjau Manual Mutu dan akan mengadopsi isinya untuk memenuhi persyaratan-persyaratan internal. Pemegang Manual Mutu yang terdaftar diminta untuk merekomendasikan peningkatan/perubahan yang bisa dilakukan pada manual mutu. Revisi Manual Mutu ini akan dilakukan per BAB, mekanismenya sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen dan data. Index revisi akan dinyatakan sesuai dengan tanggal terkait pada REVISI.

2.4.2.3 Pengendalian Dokumen

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

Pengendalian ini juga harus memastikan bahwa:

- a. Terbitan dokumen terkait yang sesuai tersedia di semua tempat kegiatan yang perlu bagi berfungsinya sistem mutu secara efektif.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- b. Dokumen yang tidak berlaku dan/atau kadaluarsa segera disingkirkan dari semua tempat penerbitan atau pemakaian, atau dipastikan dengan cara lain terhadap pemakaian yang tidak dimaksudkan.
- c. Dokumen kadaluarsa apapun yang tidak disimpan untuk keperluan hukum dan/atau pemeliharaan pengetahuan teridentifikasi secara memadai.

Prosedur yang terkait dengan persyaratan ini adalah prosedur pengendalian dokumen dan data.

2.4.2.4 Pengendalian Catatan Mutu

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

Setiap Kepala Biro, UPT, Dekan, Kajur, Direktur bertanggungjaab untuk mengendalikan catatan mutu yang berhubungan dengan operasi sistem manajemen mutu di area tanggungjawabnya masing-masing. Pengendalian ini diatur dalam Prosedur Pengendalian Catatan Mutu.

2.5 Tanggungjawab Manajemen

2.5.1 Komitmen Manajemen

Komitmen Manajemen dibuktikan dengan pimpinan dalam menyusun, menetapkan dan mnengimplementasikan sistem penjaminan mutu. Hal tersebut dapat dilihat dalam pernyataan kebijakan mutu, standar mutu serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan sesuai dengan yang ditetapkan. Semua dokumen mutu tersebut menunjukkan bahwa pimpinan IAIN Ambon benar-benar ingin menjadikan institusi IAIN Ambon dapat menciptakan lulusan berkualitas yang memenuhi tuntutan *stakeholders*,

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

memuaskan para dosen, karyawan dan mahasiswa. Kebijakan mutu dan standar mutu tersebut disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika IAIN Ambon dan pencapaiannya ditinjau setiap periode untuk peningkatan pada periode berikutnya dalam Tinjauan Manajemen. Selain itu mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan juga telah diatur dalam Prosedur Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Pelaporan.

2.5.2 Fokus pada *Stakeholder*

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

2.5.3 Kebijakan Mutu

Pimpinan Universitas menetapkan kebijakan dan komitmen mutu merujuk pada 1.2.4

2.5.4 Perencanaan

2.5.4.1 Sasaran Mutu (*MENGGUNAKAN 7 STANDAR AKREDITASI*)

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

2.5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Pimpinan universitas selalu berusaha memastikan bahwa:

- a. Perencanaan sistem manajemen mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan sasaran mutu.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

2.5.5 Wewenang, Tanggung Jawab, dan Komunikasi

2.5.5.1 Wewenang dan Tanggung Jawab

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

2.5.5.2 Penanggung Jawab Manajemen

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

- a. Memastikan bahwa sistem mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara sesuai standar sistem penjaminan mutu IAIN Ambon yang telah ditetapkan oleh rektor.
- b. Melaporkan kinerja sistem mutu kepada manajemen untuk review dan sebagai dasar peningkatan sistem mutu.
- c. Meningkatkan kepedulian organisasi terhadap kebutuhan pelanggan.

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

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

2.5.5.3 Komunikasi Internal

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

2.5.5.4 Tinjauan oleh Manajemen

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

Tujuan Rapat Tinjauan Manajemen:

- a. Menjamin pelaksanaan sistem mutu terpelihara dan dikembangkan secara berkesinambungan sesuai dengan standar sistem penjaminan mutu internal
- b. Mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan
- c. Meninjau efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang diambil.

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

- a. Hasil audit
- b. Umpan balik dari pelanggan
- c. Kinerja proses dan pencapaian sasaran mutu
- d. Status tindakan perbaikan dan tindakan penegahan
- e. Tindak lanjut terhadap hasil manajemen review sebelumnya
- f. Rekomendasi untuk perbaikan
- g. Kemungkinan perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu

Keluaran review harus mencakup tindakan untuk:

- a. Perbaikan terhadap sistem manajemen mutu dan semua proses yang terkait

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- b. Perbaikan terhadap jasa pendidikan yng berhubungan dengan persyaratan pelanggan
- c. Identifikasi kebutuhan sumber daya

2.6 Manajemen Sumber Daya

2.6.1 Penyediaan Sumber Daya

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

Penetapan dan penyediaan sumber daya dilakukan:

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

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

2.6.2 Sumber Daya Manusia

IAIN Ambon menetapkan pengadaan dosen dan tenaga kependidikan dilakukan sesuai dengan persyaratan dosen dan tenaga kependidikan serta berdasarkan kebutuhan pada masing-masing unit.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

Kualitas dosen dan tenaga kependidikan ditetapkan dengan memperhatikan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dengan tugasnya. Penerimaan dosen dan karyawan dilakukan melalui Biro Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) dan berkoordinasi dengan unit-unit terkait.

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

2.6.3 Sarana dan Prasarana

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

2.6.4 Lingkungan kerja (*work environment*)

IAIN Ambon menyediakan lingkungan kerja melalui pengadaan sarana lingkungan yang dapat mendukung proses belajar mengajar serta layanan kepada mahasiswa.

2.7 Realisasi Lulusan IAIN Ambon

2.7.1 Perencanaan Lulusan

Lulusan IAIN Ambon yang dimaksud adalah jasa pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa yang prosesnya dimulai dari desain kurikulum

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

2.7.2 Proses yang Berhubungan dengan Stakeholder

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

2.7.3 Perancangan dan Pengembangan Kurikulum

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

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

2.7.4 Pengadaan Sarana Prasarana

IAIN Ambon memastikan bahwa sarana prasarana yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Jenis dan jangkauan pengendalian pada pemasok dan produk yang dibeli bergantung pada pengaruh produk yang dibeli pada proses penyediaan jasa pendidikan. IAIN Ambon menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya memasok produk sesuai persyaratan IAIN Ambon.

2.7.5 Penyediaan Jasa Pendidikan

2.7.5.1 Proses Perkuliahan

Setiap awal tahun akademik Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama (AAKK) menyusun Kalender Akademik yang disahkan oleh Rektor. Proses perkuliahan setiap semester dimulai sejak mahasiswa menyusun Kartu Rencana Studi dan melaksanakan tahapan-tahapan pembelajaran yang ditentukan sampai dengan ujian Skripsi/Tesis. Proses perkuliahan jenjang Sarjana/Magister dilakukan sesuai perencanaan dan dalam kondisi terkendali seperti yang disusun dalam Prosedur Perkuliahan. Proses terdokumentasi yang menunjang ketiga proses di atas harus berada di Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

atau Bagian Pelayanan Administrasi Akademik di mana semua proses yang mempengaruhi mutu perkuliahan berlangsung.

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

- a. Penyampaian silabi dan kurikulum
- b. Jumlah pertemuan atau tatap muka perkuliahan
- c. Evaluasi jasa dosen

Catatan hasil pengendalian proses perkuliahan disimpan dan dipelihara oleh masing-masing unit kerja terkait. Prosedur terdokumentasi digunakan untuk melaksanakan, memverifikasi dan melaporkan bahwa pelayanan telah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Rektor/Kepala Biro/Ketua Lembaga/Dekan/Ketua Program Studi/Unit Kerja bertanggungjawab menyimpan semua catatan dan pelayanan yang diberikan sebagai bagian dari catatan mutu.

2.7.5.2 Identifikasi dan Penelusuran

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

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

Identifikasi diberikan sejak tahap penyusunan sampai dengan penyerahan ke pihak yang terkait. Kepala Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama, Kaprodi terkait bertanggungjawab untuk

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

memastikan bahwa cara identifikasi yang telah ditetapkan untuk diterapkan dan dipelihara dengan baik. Metode-metode identifikasi tersebut dapat mencakup penandaan, stempel, label, catatan inspeksi, dan sebagainya.

2.7.5.3 Preservasi Mutu Lulusan

IAIN Ambon dalam menjaga dan memelihara kesesuaian produk, selama proses internal sampai dan penyerahan ke pihak yang terkait dengan sasaran mutu yang dimaksudkan, melalui proses Penasehat Akademik.

2.7.5.4 Pemeliharaan Fasilitas

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

Pengendalian terhadap aktivitas pemeliharaan fasilitas tersebut mencakup:

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

2.8 Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

2.8.1 Umum

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

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

2.8.2 Pengukuran dan Pemantauan

2.8.2.1 Kepuasan Stakeholder

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

2.8.2.2 Audit Mutu Internal

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

Setiap awal periode AMI diawali dengan rapat pembukaan Audit Mutu Internal untuk membahas ruang lingkup dan metode audit yang digunakan. Hasil AMI dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen terdekat sebagai bahan evaluasi oleh pimpinan untuk menentukan tindakan perbaikan. Verifikasi tindakan perbaikan/pencegahan terhadap hal temuan audit dilakukan.

2.8.2.3 Pengukuran dan Pemantauan Proses

IAIN Ambon telah menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk mengevaluasi dan memverifikasi stabilitas dan

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

kapabilitas proses, kinerja IAIN Ambon dan pencapaian sasaran mutu, kepuasan mahasiswa dan dosen, evaluasi pemasok (penerimaan mahasiswa baru) dengan menggunakan teknik pengukuran yang sesuai.

2.8.3 Pengendalian *Produk* yang Tidak Sesuai

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

1. Jika ketidaksesuaian ditemukan setelah jasa pendidikan disampaikan, harus dilakukan tindakan yang sesuai
2. Jika disyaratkan tindakan perbaikan dapat dilaporkan untuk konsensi kepada pelanggan pemakai akhir, badan perundang-undangan atau lainnya.
3. Untuk menghasikan informasi terhadap:
 - a. Kepuasan pelanggan
 - b. Kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan
 - c. Karakteristik proses, produk dan kecenderungannya.
 - d. *Supplier*

2.8.4 Tindakan Perbaikan

Tindakan perbaikan yang diambil harus dapat menghilangkan penyebab utama atau penyebab potensial ketidaksesuaian. Pengendalian kegiatan ini disusun dalam Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Semua perubahan dokumen yang menjadi hasil tindakan perbaikan harus diterapkan dan dicatat. Tindakan koreksi adalah aktivitas-aktivitas yang

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

dipergunakan untuk menjamin perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan dalam sistem mutu. Faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab harus ikut dipertimbangkan ketika menganalisa penyebab penyimpangan untuk mengambil tindakan perbaikan.

Tindakan perbaikan harus mencakup:

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

2.8.5 Tindakan Pencegahan

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

- a. Penggunaan sumber-sumber informasi yang sesuai seperti proses dan operasi kerja yang mempengaruhi mutu produk, hasil audit mutu internal, catatan mutu, laporan pelayanan dan keluhan pelanggan untuk mendeteksi, menganalisis dan menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian;
- b. Penetapan langkah-langkah yang dibutuhkan menangani masalah-masalah yang membutuhkan tindakan pencegahan;
- c. Mengambil tindakan pencegahan dan penerapan pengendaliannya untuk memastikan bahwa itu efektif;

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- d. Memastikan bahwa informasi yang relevan atas tindakan yang diambil diteruskan pada tinjauan manajemen.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

III	Luas Lingkup Manual SPMI
------------	---------------------------------

3.1. Manual Penetapan Standar SPMI

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

1. Standar mutu yang disusun harus mengacu pada Visi, Misi dan Tujuan IAIN Ambon serta dirumuskan 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 peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun.
4. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundang-undangan terkait, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari *stakeholders*, hasil *benchmarking*, dan atau hasil studi pelacakan (*tracer study*).
5. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau yang terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
6. Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

3.2. Manual Pelaksanaan Standar SPMI IAIN Ambon

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

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

3.3. Manual Evaluasi (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Ambon

Evaluasi pelaksanaan dilakukan untuk mengevaluasi arah SPMI. Evaluasi Kebijakan SPMI harus dilaksanakan secara keseluruhan, tiap empat

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

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

1. Kebijakan SPMI, merupakan aspek yang dievaluasi secara mendasar tentang arah dan sasaran mutu dalam Kebijakan SPMI. Kebijakan SPMI dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perkembangan visi, misi serta pencapaian Renstra IAIN Ambon.
2. Manual Mutu, berupa dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat institut, fakultas, unit/bagian dan program studi, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
3. Standar SPMI, berupa dokumen mutu yang harus dapat diukur atau dinilai, dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu, baik akademik maupun manajemen, yang ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses-proses dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan akademik dan manajemen. Standar mutu bukan merupakan upaya untuk menyeragamkan keluaran/output. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (performance) terbaik dari tiap individu, unit kerja, dan IAIN Ambon secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
4. Pemantauan dan Audit Mutu Internal, meliputi audit kepatuhan yang secara internal dilakukan oleh tingkat institut dan tingkat fakultas untuk unit-unit di bawahnya dilakukan oleh unit tingkat di atasnya ataupun unit terkait.
5. Evaluasi Diri, dilakukan oleh unit pelaksana akademik (fakultas dan program studi).

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

6. Rumusan Koreksi atau Rekomendasi Tindakan Perbaikan, didasarkan pada temuan hasil kegiatan monitoring dan Audit Mutu Internal.
7. Implementasi program dan kegiatan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) di semua jenjang unit pelaksanaan akademik. Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dicapai melalui pelaksanaan audit mutu internal.

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

1. Audit internal dapat dilakukan pada aspek akademik maupun non akademik. Audit mutu internal (AMI) terkait dengan kegiatan akademik dan Audit non akademik oleh Satuan Pengawas Internal. Audit Mutu Internal (AMI) merupakan audit yang wajib dilaksanakan pada semua program studi, fakultas, dan penyelenggara program pendidikan lainnya.
2. Audit internal non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali yang dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal.
3. Khusus AMI, harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun yang dilakukan oleh Institut melalui Lembaga Penjaminan Mutu.
4. Cakupan Audit Mutu Internal ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil evaluasi diri, atau atas keperluan tertentu.
5. Dekan/Direktur PPS dapat mengajukan permohonan audit mutu internal kepada pemimpin IAIN Ambon apabila diperlukan.
6. IAIN Ambon harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
7. Hanya personal yang telah mendapat kewenangan audit yang dapat melakukan audit atas koordinasi LPM atau Pengendali Sistem Mutu

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

Fakultas. Kewenangan ini dinyatakan dalam bentuk Sertifikat Auditor yang diterbitkan oleh Rektor.

8. Hasil dan rekomendasi audit mutu internal harus ditindaklanjuti oleh pemimpin unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya.
9. Laporan audit internal harus dapat diakses oleh pemimpin unit kerja yang diaudit serta pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya.
10. Institut, Fakultas/PPS, dan pemimpin Lembaga Penelitian dan Lembaga Pengabdian Kepada masyarakat perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil audit internal kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola Program Studi, dosen dan senat institut.
11. Mekanisme rinci pelaksanaan audit mutu harus diuraikan pada Standar Prosedur Operasional Audit Mutu Internal. Hasil audit mutu internal dapat berupa:
 - a. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
 - b. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
 - c. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
 - d. Pelaksanaan standar menyimpang standar dikti yang telah ditetapkan
 - e. Hasil audit mutu internal yang didapat, selanjutnya IAIN Ambon harus melakukan tindakan pengendalian (pelaksanaan) standar SPMI.

3.4. Manual Pengendalian (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Ambon

Pengendalian standar dilaksanakan dengan prinsip umum yaitu untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IAIN Ambon berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang disepakati. Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar. Kemudian, untuk mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan IAIN Ambon perlu menetapkan secara sah standar-standar yang diberlakukan. Dalam Pelaksanaan Standar, tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar. Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar, pemimpin unit dapat menggunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan. Tahap ini mencakup tiga hal yaitu: a) pemantauan, evaluasi pelaksanaan dan pengukuran ketercapaian standar; b) upaya perbaikan, serta c) pengembangan dan peningkatan standar.

Ketiga hal ini bersifat siklus (Gambar 1) dan dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten. Siklus-siklus ini pada akhirnya akan mewujudkan konsep *Kaizen* (perbaikan dan peningkatan berkelanjutan).

Gambar 1. Siklus Pengendalian dan Peningkatan Standar Mutu



3.5. Manual Peningkatan Standar SPMI IAIN Ambon

Implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap: a) penetapan Manual Mutu, b) penetapan Standar Mutu, c) pemantauan dan audit mutu internal, d) pelaksanaan Evaluasi Diri secara sistematis dan berkala, e) penyusunan Rekomendasi Tindakan Perbaikan

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

(Rumusan Koreksi), dan f) pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan

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

4. Rincian tentang hal yang harus dikerjakan.

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

5. Pihak yang bertanggungjawab

5.1. Tingkat Institut

- a. Organisasi penjaminan mutu akademik di tingkat Institut terdiri atas Senat Akademik (SA), Pimpinan institut dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
- b. Senat Akademik (SA) adalah badan normatif tertinggi di bidang akademik. SA beranggotakan antara lain: Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, dan perwakilan fakultas. Tugas SA antara lain:
 - 1) menyusun Kebijakan Akademik, mengesahkan gelar, serta peraturan-peraturan program diploma;

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- 2) menyusun kebijakan penilaian prestasi dan etika akademik, kecakapan, serta integritas kepribadian sivitas akademika;
 - 3) merumuskan norma dan tolok ukur penyelenggaraan universitas;
 - 4) memberi masukan kepada Majelis Wali Amanat (MWA) berdasarkan penilaiannya atas kinerja pimpinan universitas dalam masalah akademik;
 - 5) merumuskan peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan;
 - 6) memberi masukan kepada Pimpinan Institut dalam penyusunan rencana strategis serta rencana kerja dan anggaran;
 - 7) melaksanakan pengawasan mutu akademik dalam penyelenggaraan Institut:
 - 8) Merumuskan tata tertib kehidupan kampus.
- c. Pimpinan Institut adalah Rektor yang dibantu oleh para Wakil Rektor. Pimpinan Institut bertanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Rektor menetapkan peraturan, kaidah, dan tolok ukur penyelenggaraan kegiatan akademik secara umum. Rektor mengangkat pimpinan fakultas dan pimpinan unit-unit yang berada dibawahnya. Atas persetujuan SA, Pimpinan Institut dapat mendirikan, membubarkan, dan/atau menggabungkan fakultas-fakultas yang mengelola dan melaksanakan satu atau lebih program studi yang dapat tersusun atas jurusan/bagian, dan unit-unit pelaksana akademik lainnya.
- d. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga bertanggungjawab atas penyelenggaraan pendidikan, peningkatan mutu akademik, dan penyelenggaraan jaminan mutu akademik. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga menyusun Kebijakan Rektor yang berhubungan dengan proses pembelajaran. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga menformulasikan prosedur yang tepat dalam pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas penyelenggaraan kegiatan

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

akademik serta pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Dalam melaksanakan penjaminan mutu akademik Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga didukung oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang dibentuk dengan SK Rektor.

- e. Lingkup kerja LPM mencakup semua program studi, strata pendidikan (diploma, sarjana dan pascasarjana), serta pengelola program studi (fakultas, unit). LPM bertugas untuk:
- 1) merencanakan dan melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik secara keseluruhan di IAIN Ambon;
 - 2) membuat perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
 - 3) memonitor pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
 - 4) melakukan audit dan evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
 - 5) melaporkan secara berkala pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik di IAIN AMBON.
- f. Lembaga Penjaminan Mutu melaksanakan fungsi pelayanan dalam bidang:
- 1) training, konsultasi, pendampingan dan kerjasama di bidang penjaminan mutu akademik;
 - 2) pengembangan sistem informasi penjaminan mutu akademik;
 - 3) pengembangan dan pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik yang sesuai dengan keadaan sosial-budaya kampus IAIN Ambon;
 - 4) pengembangan dan pelaksanaan audit mutu akademik internal di IAIN Ambon.
- g. Ketua LPM bertanggung jawab dalam menyiapkan dan menyusun manual mutu akademik dan manual prosedur yang sesuai dengan kebijakan akademik, standar akademik, peraturan yang berlaku, serta selaras dengan keadaan sosial-budaya kampus IAIN Ambon

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- h. LPM bertanggung jawab atas terlaksananya audit mutu akademik yang memeriksa kepatuhan pelaksanaan akademik dengan Standar Akademik, Manual Mutu Akademik dan Manual Prosedur.

5.2. Tingkat Fakultas

- a. Organisasi jaminan mutu akademik di tingkat fakultas terdiri atas Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik dan gugus mutu.
- b. Dekan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta pembinaan tenaga akademik, tenaga administrasi, dan mahasiswa. Dekan bertanggung jawab atas terjaminnya mutu akademik di fakultas. Dalam mengemban tanggungjawab akademik, Dekan dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik.
- c. Wakil Dekan Bidang Akademik, bertanggung jawab atas tersusunnya:
 - 1) Standar Akademik Fakultas,
 - 2) Manual Mutu Akademik Fakultas, dan
 - 3) Manual Prosedur Mutu Akademik Fakultas yang selaras dengan Standar Akademik, Manual Mutu Akademik, dan Manual Prosedur di tingkat Institut.
- d. Wakil Dekan Bidang Akademik bertugas untuk melaksanakan kegiatan penjaminan mutu akademik di tingkat fakultas. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Pengendali Sistem Mutu Fakultas/non fakultas.
- e. Tiap fakultas memiliki tim gugus mutu Fakultas yang dibentuk dengan SK Rektor. Tugas-tugas gugus tersebut adalah membantu Wakil Dekan Bidang Akademik dalam pengembangan sistem penjaminan mutu akademik yang mencakup antara lain:
 - 1) penjabaran Standar Akademik ke dalam Standar Akademik Fakultas;
 - 2) penjabaran Manual Mutu Akademik Institut ke dalam Manual Mutu Fakultas;

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- 3) sosialisasi sistem penjaminan mutu ke semua sivitas akademika di fakultas yang bersangkutan;
- 4) pelatihan dan konsultasi kepada sivitas akademika fakultas tentang pelaksanaan penjaminan mutu.

Dalam melaksanakan tugasnya Pengendali Sistem Mutu Fakultas/non Fakultas melakukan konsultasi dan koordinasi di tingkat fakultas.

- f. Dekan menerima laporan audit mutu dari PSMF tingkat fakultas. Dekan melakukan koordinasi tindak lanjut temuan monitoring dan evaluasi serta audit, membuat keputusan dalam batas kewenangannya, serta memobilisasi sumberdaya di fakultas untuk melaksanakan keputusan tersebut.
- g. Setiap tahun Senat Fakultas menerima laporan evaluasi diri serta laporan audit mutu akademik internal dari dekan. Senat Fakultas akan mempelajari kedua laporan tersebut dan menentukan kebijakan dan peraturan baru di tingkat fakultas untuk peningkatan mutu pendidikan.
- h. Organisasi penjaminan mutu akademik pada Pascasarjana disusun secara khusus.

5.3. Tingkat Program Studi

- a. Ketua Program Studi bertanggung jawab atas tersusunnya:
 - 1) Spesifikasi Program Studi (SP)
 - 2) Manual Prosedur (MP) dan
 - 3) Instruksi Kerja (IK)
 yang sesuai dengan Standar Akademik, Manual Mutu, dan Manual Prosedur Tingkat Fakultas.
- b. Ketua Program Studi bertanggung jawab atas terlaksananya:
 - 1) proses pembelajaran yang bermutu sesuai dengan SP, MP, IK;
 - 2) evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran;
 - 3) evaluasi hasil proses pembelajaran;

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

- 4) tindakan perbaikan proses pembelajaran;
- 5) penyempurnaan SP, MP, dan IK secara berkelanjutan.

Dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut Ketua Program Studi dibantu oleh Gugus Mutu.

6. Ruang Lingkup Penjaminan Mutu

Cakupan penjaminan mutu terdiri atas Penjaminan Mutu Akademik dan Manajemen Tata Pamong. Adapun uraiannya sebagai berikut:

- a. Ruang lingkup Penjaminan Mutu Akademik adalah Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian pada Masyarakat.
- b. Sedangkan ruang lingkup penjaminan mutu manajemen dan administrasi adalah: Tata Pamong (*governance*), Pengelolaan, SDM (dosen dan tenaga kependidikan), Prasarana dan sarana, dan Pembiayaan.

Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari sistem penjaminan mutu. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan IAIN Ambon. Penerapan/implementasi Sistem Penjaminan Mutu di IAIN Ambon terdiri dari aspek mutu akademik dan aspek mutu pengelolaan termasuk administrasi. Implementasi sistem penjaminan mutu ini mengacu kepada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu IAIN Ambon. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di IAIN Ambon mengikuti tahapan dalam kerangka kerja. Fokus dan prioritas implementasi Sistem Penjaminan Mutu IAIN Ambon adalah SPM Akademik, dalam hal ini pengelolaan dan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, sistem penjaminan mutu untuk aspek pengelolaan dan administrasi tetap dianggap penting mengingat aspek ini berperan penting untuk mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas. Model

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

Manajemen Pelaksanaan SPMI IAIN Ambon dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP. Dengan model ini, maka IAIN Ambon akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan. Melaksanakan SPMI dengan model manajemen PPEPP juga mengharuskan setiap unit dalam Institut bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit atau diperiksa oleh tim auditor internal yang telah mendapat pelatihan khusus tentang audit SPMI. Audit yang dilakukan setiap akhir tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan institut, untuk kemudian diambil tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor. Semua proses di atas dimaksudkan untuk menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi pada institut terjamin mutunya, dan bahwa SPMI institut pun juga selalu dievaluasi untuk menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara berkelanjutan. Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen PPEPP adalah kesiapan semua program studi dalam institut untuk mengikuti proses akreditasi atau penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN- PT ataupun lembaga akreditasi asing yang kredibel.

MANUAL MUTU	Kode	: MM-IAINA
	Tanggal Revisi	: 22 Agustus 2017
	Tanggal Berlaku	: 23 Agustus 2017
	Revisi	: 0

Referensi

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. Peraturan Pemerintah RI No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah RI No 7 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015.
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
10. PMA No. 50 Tahun 2015 tentang Statuta IAIN Ambon.
11. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016.