

# **Manual Mutu**

**STIE SEMARANG**

**2015**

# MANUAL MUTU

Kode Dokumen	:	
Revisi	:	
Tanggal	:	
Diajukan oleh	:	
Dikendalikan oleh	:	LPPM STIE SEMARANG
Disetujui oleh	:	Wakil Ketua I

## KATA PENGANTAR

Dalam menghadapi perkembangan dunia yang semakin dinamis, perguruan tinggi sebagai salah satu agen perubahan mutu sumberdaya manusia memainkan peran yang sangat strategis. Mengacu pada kondisi tersebut, STIE SEMARANG merasa perlu untuk melaksanakan sistem penjaminan mutu yang sistematis, terpadu, dan berkelanjutan. Lembaga Penjaminan Mutu STIE SEMARANG dibentuk untuk memastikan keberlangsungan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi STIE SEMARANG sebagai bentuk kontribusi nyata dalam peningkatan daya saing bangsa.

Sistem penjaminan mutu yang akan diterapkan di STIE SEMARANG adalah sistem yang berdasarkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Manual Mutu Akademik STIE SEMARANG ini berisi tentang kebijakan, sistem, konsep, penerapan dan organisasi penjaminan mutu yang dilaksanakan di STIE SEMARANG. Manual Mutu Akademik ini, disusun sebagai acuan bagi pengembangan Manual Mutu tingkat STIE SEMARANG, dan akan menjadi pedoman bagi penyusunan Spesifikasi Program Studi (SP), Manual Prosedur (MP) dan Instruksi Kerja (IK) pada tingkat Jurusan dan Program Studi.

Manual mutu ini disusun berdasarkan masukan dan saran dari stakeholders, yang selanjutnya akan menjadi panduan bagi pihak institusi pengelola program, staf pengajar, dan mahasiswa dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan dalam pengelolaan pendidikan tinggi yang lebih baik.

Semarang, Sept 2015

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Pengesahan</b>	2
<b>Kata Pengantar</b>	3
<b>Daftar isi</b>	4
<b>1. Pendahuluan</b>	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Ruang Lingkup Manual Mutu	7
1.3 Tujuan Manual Mutu	8
1.4 Pengendalian Dokumen Manual Mutu	8
<b>2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu</b>	9
<b>3. Istilah dan Definisi</b>	9
<b>4. Sistem Manajemen Mutu</b>	11
4.1 Sejarah	11
4.2 Organisasi	12
4.2.1. Rincian tugas Ketua STIE SEMARANG, Senat STIE SEMARANG, dan Unit Pelaksana	15
4.3 Visi, Misi dan Tujuan	26
4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit	27
4.5 Proses Bisnis	28
<b>5. Tanggung Jawab Manajemen</b>	29
5.1 Komitmen Manajemen	29
5.2 Kepuasan Pelanggan	29
5.3 Kebijakan Mutu	30
5.4 Perencanaan Sistem Mutu	32
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	32
5.6 Tinjauan Manajemen	33
<b>6. Pengelolaan Sumber Daya</b>	33
6.1 Penyediaan Sumber Daya	33
6.2 Sumber Daya Manusia	34
6.3 Sarana dan Prasarana dan Lingkungan Kerja	34
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	34
<b>7. Realisasi Layanan Tridharma Perguruan Tinggi</b>	35
7.1 Perencanaan Layanan Tridharma Perguruan Tinggi	35
7.2 Proses Terkait Pelanggan	37
7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum Prodi	38
7.4 Pengadaan Sumber Daya	40
7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	42
7.6 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan	43
<b>8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu</b>	44

8.1	Panduan Umum	44
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	44
8.3	Analisa Data	45
8.4	Perbaikan	45
<b>9.</b>	<b>Referensi</b>	<b>46</b>

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Manual Mutu STIE SEMARANG merupakan dokumen yang disusun dengan mengacu pada tuntutan Undang-undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi guna mewujudkan pengelolaan pendidikan tinggi dalam rangka pemenuhan standar BAN-PT agar setiap Program Studi yang ada di lingkungan STIE SEMARANG terakreditasi secara Nasional. Manual Mutu ini mendeskripsikan prosedur, kebijakan Mutu dan hubungan antar tiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu internal yang benar. memiliki komitmen untuk terus mengembangkan sistem penjaminan Mutu secara berkesinambungan. Kegiatan Penjaminan Mutu ini, diperlukan untuk memonitoring setiap sistem manajemen yang dibangun oleh unsur-unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan . Dengan demikian diharapkan visi, misi dan sasaran-sasaran akademik yang telah disusun dapat tercapai sehingga visi sebagai penghasil dan pengembang tenaga pendidik dan kependidikan yang unggul, beretika, cerdas, kompetitif, dan profesional dapat terwujud.

Disamping itu Manual Mutu ini merupakan wujud komitmen STIE SEMARANG untuk terus melakukan peningkatan dalam memberi pelayanan pendidikan yang prima kepada civitas akademika dan stakeholder. Dengan demikian, pengakuan kualitas tata pamong tidak hanya didapat dari pelanggan secara internal, tetapi didapat pula pengakuan secara eksternal oleh BAN-PT. Setelah semua Program Studi yang dimiliki terakreditasi secara Nasional, rencana selanjutnya ialah dalam rangka mewujudkan harapan kedepan STIE SEMARANG sebagai salah satu *World Class University* maka menginisiasinya melalui pengajuan sertifikasi ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) pada tahun 2018.

Kecenderungan eksistensi suatu institusi pendidikan tinggi pada masa sekarang dan yang akan datang tidak tergantung semata-mata pada pemerintah melainkan pada penilaian stakeholder internal dan eksternal (mahasiswa, dosen, tenaga pendidik) STIE SEMARANG, orang tua, dunia kerja, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang Mutu institusi tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan stakeholder yang terus berkembang sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan global maka perlu didukung oleh Sistem Penjaminan Mutu

Internal (SPMI) yang kuat dan adaptif terhadap dinamika perkembangan yang memerlukan penataan terus menerus (*Continual improvement*). Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan institusi pendidikan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan stakeholders dan diakui secara Nasional dan Internasional maka SPMI STIE SEMARANG membutuhkan suatu Sistem Manajemen Mutu(SMM) menggunakan acuan ISO 9001:2015 sebagai standar organisasi Internasional dalam mendesain dan mengembangkan sistem penjaminan Mutu di lingkungan internal STIE SEMARANG. System ISO 9001:2015 pada dasarnya focus pada *effectifitas proses continual improvement dengan pilar utama pola berpikir PDCA(Plan Do Check Act)*, dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah internal yang terjadi di lingkungan STIE SEMARANG khususnya dan diharapkan memberi dampak positif terhadap pencitraan STIE SEMARANG.

Dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas diperlukan adanya pemahaman yang menyeluruh terhadap komponen-komponen inti yang dijabarkan dalam dokumen Manual Mutu ini oleh semua unsur penyelenggara kegiatan pendidikan di lingkungan sehingga pada akhirnya dapat mewujudkan visi dan misi serta mampu menghasilkan lulusan yang memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Untuk kepentingan tersebut menyusun dokumen pokok dalam SPMI sebagai berikut:

- a. Dokumen Induk yang menjadi acuan pokok pengembangan sistem manajemen Mutu yaitu Visi dan Misi, Rencana Strategis, Program Kerja Ketua dan Peraturan Akademik .
- b. Dokumen Mutu,yaitu Manual Mutu , standar Mutu, Manual prosedur, instruksi kerja, dokumen pendukung, borang-borang Prodi dan STIE SEMARANG.
- c. Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur(MP) Pelaksanaan Audit Internal Mutu akademik dan non akademik, termasuk laporan hasil audit sebagai dasar untuk melakukan tinjauan manajemen.

## **1.2. Ruang Lingkup Manual Mutu**

Manual Mutu ini dikembangkan untuk menjadi panduan pelaksanaan kegiatan penjaminan Mutu di lingkungan STIE SEMARANG. Selanjutnya Manual Mutu ini

dijadikan pula sebagai pedoman oleh tiap-tiap unit kerja dalam menjalankan sistem manajemen Mutu di lingkungan . Adapun referensi dalam penyusunan Manual Mutu ini mengacu pada standar pelaksanaan kegiatan penjaminan Mutu internal perguruan tinggi, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan standar Mutu akreditasi BAN-PT dalam penyelenggaraan pendidikan S-1,S-2 dan pemenuhan kriteria kedepannya menjadi STIE SEMARANG yang terakreditasi secara Internasional.

### **1.3. Tujuan Manual Mutu**

Manual Mutu ini disusun dengan tujuan untuk:

- a. Memberikan batas capaian yang harus dipenuhi oleh setiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan STIE SEMARANG agar bekerja dengan pendekatan *FEE (Facilitating, Empowering and Enabling)* sehingga STIE SEMARANG dapat menjalankan tugas Tridharma Pendidikan Tinggi dengan baik dan terus melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan prima pada pelanggan.
- b. Menjelaskan keterkaitan berbagai hubungan antara tiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan STIE SEMARANG untuk mewujudkan visi, misi dan sasaran Mutu .
- c. Mensosialisasikan komitmen STIE SEMARANG dalam memberikan pelayanan pendidikan berkualitas sehingga setiap unsur penyelenggara yang terlibat dalam proses ini memahami prosedur yang harus dilakukan agar dapat terus meningkatkan Mutu STIE SEMARANG secara berkelanjutan.

### **1.4. Pengendalian Dokumen Manual Mutu**

Manual Mutu dikembangkan mengikuti *template* yang dikeluarkan oleh Tim Pengembang SPMI-PT Dikti tahun 2010. Sejalan dengan harapan STIE SEMARANG untuk mendapat sertifikasi secara Nasional, penyusunan dokumen juga mengikuti persyaratan yang digariskan oleh ISO 9001:2015. Konsep awal penulisan dokumen Manual Mutu dikembangkan oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM). Selanjutnya, konsep ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh Ketua STIE SEMARANG dan senat STIE SEMARANG. Konsep tersebut selanjutnya diklarifikasi oleh LPM sebelum divalidasi dan disahkan oleh Ketua STIE SEMARANG. Manual Mutu merupakan dokumen yang dapat berkembang setiap waktu menyesuaikan hasil evaluasi yang dilakukan setelah menerapkan Manual ini dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Secara reguler berbagai permasalahan



dan keluhan akibat penerapan Manual Mutu ini ditindaklanjuti untuk peningkatan Mutu STIE SEMARANG.

## **2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu**

Sebagai landasan dalam menyusun Manual Mutu ini adalah sebagai berikut:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- c. Peraturan Pemerintah No.102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.
- d. Permenristekdikti No.44/2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- e. Permenristekdikti No.32/2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
- f. Permendikbud No.50/2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- g. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- h. Renstra Bisnis STIE SEMARANG , 2016-2020
- i. Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, Dikti 2006.
- j. Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi, Tim pengembang SPMI-PT 2010.
- k. Persyaratan SMM ISO 9001:2015.

## **3. Istilah Dan Definisi**

- a. Mutu adalah kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan stakeholder, atau pemenuhan janji yang telah diberikan.
- b. Mutu Pendidikan di STIE SEMARANG adalah pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan sesuai Rencana Strategis dan standar akademik. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses, keluaran serta nilai derajat kebaikan, keutamaan, dan kesempurnaan (*degree of excellence*). Pencapaian tujuan ini diutamakan pada tercapainya Mutu lulusan yang baik dalam pemahaman konsep dan implementasinya, baik dalam bidang penelitian untuk mendukung perkembangan IPTEK maupun dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran.
- c. Jaminan Mutu adalah keseluruhan proses untuk menetapkan dan memenuhi standar Mutu pengelolaan STIE SEMARANG secara konsisten dan

berkelanjutan, sehingga visi dan misi STIE SEMARANG dapat tercapai serta stakeholder memperoleh kepuasan akibat terjadinya pemenuhan janji STIE SEMARANG. Proses ini dibuat untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan Mutu.

- d. Sistem Pejaminan Mutu adalah sistem yang dirancang untuk dapat menjamin Mutu gelar akademik yang diberikan pada lulusan sehingga setiap lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan spesifikasi Program Studi. Dengan demikian STIE SEMARANG juga menjamin mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar seperti yang dijanjikan dalam spesifikasi Program Studi.
- e. Manual Mutu merupakan dokumen yang dijadikan pedoman untuk menentukan sistem manajemen Mutu dari unit-unit kerja dilingkungan STIE SEMARANG .
- f. 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 keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. (PP No. 102 Tahun 2000 tentang standarisasi Nasional).
- g. Pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau meminta layanan pendidikan khusus yang diberikan . Pelanggan ini dibedakan menjadi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, orang tua mahasiswa, stakeholder dan pengguna lulusan. Pelanggan utama STIE SEMARANG adalah mahasiswa dan orang tua atau stakeholder yang terkait.
- h. Unsur-unsur penyelenggara pendidikan adalah segala unit kerja yang berada di lingkungan STIE SEMARANG, baik unit kerja akademik maupun non akademik. Unsur penyelenggara ini menjadi ujung tombak pemberian pelayanan berkualitas pada pelanggan.
- i. Dokumen adalah informasi dan media pendukung.
- j. Rekaman adalah dokumen yang menyimpan jejak atau hasil dari terlaksananya sebuah kegiatan.
- k. Produk yang dihasilkan adalah layanan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin baik produk yang dihasilkan, semakin

mudah untuk mendapat penilaian positif terhadap keberhasilan penyelenggaraan kegiatan pendidikan.

#### **4. Sistem Manajemen Mutu**

##### **4.1. Sejarah Singkat STIE SEMARANG**

**STIE SEMARANG** sebagai salah satu lembaga pendidikan yang didirikan sebagai wujud dari pengembangan dan pencerahan baru Akademi Manajemen Koperasi (AKOP SEMARANG) yang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 84/D/0/2000 tanggal 9 Juni 2000, dibawah penyelenggaraan Yayasan Pendidikan Koperasi (YAPENKOP) Semarang

Berdirinya STIE SEMARANG diawali akan tantangan dan kebutuhan tenaga ahli terapan dibidang ekonomi yang profesional, padahal keahlian dibidang tersebut sangat dibutuhkan oleh sebageian besar perusahaan–perusahaan maupun instansi pemerintah. Saat ini STIE SEMARANG telah mampu meningkatkan mutu dan kualitas pendidikannya serta siap menghadapi persaingan global dengan membuka : dua program studi Strata Satu (S1 Manajemen dan Akuntansi) dan dua Program Studi Diploma III (D III Manajemen Koperasi dan Akuntansi), dengan berpola pada konsep pendidikan mencetak pelaku bisnis “entrepreneurship” dengan berazaskan Koperasi yang tidak ditemui pada STIE lainnya.

Tabel 1. Daftar Program studi di STIE SEMARANG

prodi	Jenjang	Akreditasi
Manajemen	S1	B
akuntansi	S1	B

Dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, STIE SEMARANG didukung oleh 2 (dua) Lembaga , yaitu Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM), Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LPPM) UPT Perpustakaan, , UPT Kerjasama, UPT Pengembangan Kemahasiswaan dan UPT Laboratorium Dasar dan Terpadu (Permendikbud statuta STIE

SEMARANG). Pelaksanaan aktifitas akademik (pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat) (kampus, terletak di kota Semarang), .

#### **4.2. Susunan Organisasi**

Struktur organisasi disesuaikan dengan isi Statuta STIE SEMARANG yang ditetapkan peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999. Kemudian diperkuat dengan adanya Permendikbud Nomor 19/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja perguruan Tinggi

Unsur-unsur penyelenggara pendidikan di STIE SEMARANG secara garis besar terdiri atas:

1. Ketua dan Wakil Ketua
2. Biro
3. Program Studi
4. Lembaga
5. Unsur Pelaksana Teknis

Dalam melaksanakan kegiatan penjaminan Mutu dilingkungan STIE SEMARANG, maka dibentuk Lembaga Penjamin Mutu sebagai sub-ordinat dari Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu(LPPM). Pusat Jaminan Mutu ini merupakan unit teknis yang melakukan fungsi penjaminan mutu akademik ditingkat STIE SEMARANG untuk dan atas nama Ketua. Program-program yang berkaitan dengan penjaminan mutu adalah program untuk melaksanakan pemantauan, evaluasi dan koreksi sebagai tindakan penyempurnaan atau peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sistematis terhadap semua aspek pendidikan tinggi dalam rangka untuk meyakinkan kesempurnaan pencapaian standar yang telah dinyatakan dalam visi, misi, tujuan dan nilai pendidikan tinggi.

##### **4.2.1. Rincian tugas Ketua STIE SEMARANG, Senat STIE SEMARANG, dan Unit Pelaksana**

- 1. Ketua**
- 2. Wakil Ketua Bidang Akademik, Kerja Sama dan Sistem Informasi**
- 3. Wakil Rektot Bidang Umum, Perencanaan dan Keuangan**
- 4. Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan dan Alumni**
- 5. Wakil Ketua Bidang Kerjasama**

**5. Senat STIE SEMARANG**

**6. Kepala Biro**

**7. Kepala Lembaga**

**8. Kepala Unit Pelaksana Teknis**

**8. Unsur Pemantau dan Evaluasi**

**4.3. Visi, Misi dan Tujuan**

**4.3.1. Visi STIE SEMARANG adalah :**

**Menjadi Perguruan Tinggi yang handal dalam menghasilkan lulusan yang profesional dan berintegritas bagi kepentingan bangsa dan negara dengan jati diri Koperasi.**

**4.3.2. Misi STIE SEMARANG adalah :**

1. Menghasilkan lulusan yang bermoral, tangguh, berjiwa pemimpin, dan unggul berlandaskan jatidiri koperasi.
2. Menyelenggarakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat guna memperkuat UMKM dan gerakan perkoperasian.
3. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia di bidang manajemen dan akuntansi guna mendukung kemajuan UMKM dan gerakan perkoperasian.
4. Mengembangkan kerja sama dan kemitraan institusional di tingkat regional dalam pengembangan UMKM dan gerakan perkoperasian.

**4.3.3 Tujuan :**

1. Menyiapkan lulusan yang berjiwa Pancasila dan memiliki integritas kepribadian yang tinggi.
2. Menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang manajemen dan akuntansi.
3. Menyiapkan calon-calon pemimpin yang mampu mengembangkan UMKM dan Koperasi.

4. Menyiapkan lulusan yang berjatidiri koperasi dan berdaya saing tinggi.
5. Menghasilkan lulusan manajemen dan akuntansi yang kompeten dengan jatidiri koperasi.
6. Menghasilkan karya penelitian yang mampu mendukung pengembangan UMKM dan Koperasi.
7. Mewujudkan partisipasi dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat guna pengembangan UMKM dan Koperasi.
8. Menghasilkan lulusan yang mampu merencanakan, mengorganisasi, dan melaksanakan serta pengawasan di bidang UMKM dan Koperasi.
9. Menghasilkan lulusan yang mampu membuat dan menyusun laporan keuangan di bidang UMKM dan Koperasi berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan dan Undang – undang perkoperasian.
10. Membangun sinergi antara perguruan tinggi dengan *stakeholders* dalam bidang manajemen dan akuntansi untuk meningkatkan kemajuan UMKM dan gerakan Koperasi.
11. Mampu memberikan pendampingan, pelatihan, dan memfasilitasi untuk kemajuan UMKM dan gerakan Koperasi

Dalam mengemban tugas sebagai penyelenggara Tridharma Perguruan Tinggi, STIE SEMARANG mempunyai Visi dan Misi serta Rencana Strategis (Renstra) yang telah dibahas dan disetujui oleh Senat STIE SEMARANG melalui rapat Senat STIE SEMARANG.

#### Perguruan Tinggi Bermutu

STIE SEMARANG mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi *hardskill* dan *softskill* yang memuaskan *stakeholder*, menghasilkan produk ilmiah

dan kekayaan intelektual yang dapat terap, serta menyediakan layanan jasa dan pemberdayaan masyarakat sesuai tuntutan zaman.

#### Pusat Unggulan

Pusat unggulan di bidang pendidikan dan pengajaran. STIE SEMARANG menawarkan portofolio yang beragam dari berbagai disiplin ilmu, baik profesional maupun akademik di bidang pertanian, peternakan, ekonomi, hukum, kependidikan dan kedokteran pada berbagai program studi yang terakreditasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan akan pendidikan tinggi bagi para lulusan sekolah menengah, tenaga profesional dan masyarakat umum. Keunggulan bidang pendidikan dan pengajaran dapat diukur dari jumlah staf akademik berkualifikasi S3, jumlah program studi dengan predikat akreditasi A, lama masa studi mahasiswa, lama masa tunggu alumni, serta kesesuaian bidang pekerjaan dengan latar belakang akademik alumni

Pusat unggulan di bidang penelitian. STIE SEMARANG melaksanakan berbagai aktifitas penelitian unggulan, terutama sekali melalui pusat-pusat penelitiannya yang mengkaji berbagai isu lokal maupun regional, baik di bidang pertanian, peternakan, ekonomi, hukum, kependidikan, maupun kesehatan dan kedokteran. Keunggulan bidang penelitian dapat diukur dari kemampuan staf akademik endapatkan hibah penelitian yang bersifat kompetitif, jumlah publikasi di jurnal nasional terakreditasi dan internasional bereputasi, partisipasi aktif staf akademik di dalam pertemuan ilmiah berskala nasional dan internasional, dan jumlah HAKI yang dihasilkan.

Pusat unggulan di bidang pengabdian dan pengembangan masyarakat. STIE SEMARANG membangun kerjasama yang sinambung dengan pemerintah daerah dan masyarakat umum, dan dengan berbagai organisasi dan pengusaha lokal maupun nasional dalam rangka pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Keunggulan di bidang pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dapat dilihat dari jumlah hasil-hasil pengembangan IPTEK yang diaplikasikan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### Inovatif dan Kompetitif secara Nasional dan Internasional

Inovatif dan Kompetitif secara nasional dan internasional mengandung makna bahwa dengan berbagai pusat unggulan yang dimiliki, STIE SEMARANG akan menjadi perguruan tinggi yang mampu melahirkan berbagai inovasi baru di bidang

pembelajaran, pengembangan IPTEK dan pemberdayaan masyarakat. Kemampuan berinovasi ini akan meningkatkan daya saing (menjadikan STIE SEMARANG lebih kompetitif) dan menjadi daya tarik bagi *stakeholder*, baik di tingkat nasional maupun internasional, untuk menjadikan STIE SEMARANG sebagai mitra bagi berbagai perubahan menuju kesejahteraan masyarakat.

Program dan Kegiatan Pembangunan STIE SEMARANG disusun dengan mengacu pada Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPNJP) 2005-2025 disesuaikan yang tertuang di dalam Permendiknas Nomor 32 Tahun 2005 tentang Rencana Strategis Kemendiknas Tahun 2005-2009 dan Permendiknas Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Kemendiknas Tahun 2010-2014. serta Permenristekdikti Nomor 13 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015 – 2019. Berdasarkan RPPNJP 2005-2015 dan Renstra Kementerian tersebut STIE SEMARANG telah pula menyusun Rencana Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025 yang dibagi dalam 4 (empat) tahap pengembangan. Keempat tahap tersebut adalah tahap I (2005-2010) dengan tema Peningkatan Kapasitas dan Fasilitas Pendidikan, tahap II (2010-2015) dengan tema Penguatan Tata Kelola menuju *Good Governed University*, tahap III (2015-2020) dengan tema Peningkatan Daya Saing Nasional menuju Kompetisi Global, dan tahap IV (2020-2025) dengan tema Internasionalisasi.

Sejalan dengan tema pembangunan tahap III (2015-2020) yang difokuskan pada Penguatan Tata Kelola menuju *Good Governed University*, diharapkan pada akhir tahun 2020 STIE SEMARANG telah tercatat salah satu **STIE SEMARANG dengan tatakelola yang baik dan memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional.**

STIE SEMARANG dengan tatakelola yang baik, artinya STIE SEMARANG menerapkan sistem manajemen yang dapat mendorong terwujudnya *Good Governed University (GUG)* dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP, yakni:

- a. partisipasi sivitas akademika dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun tidak langsung yang dibangun atas dasar kebebasan berbicara secara konstruktif.
- b. transparansi yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan stakeholder.



- c. bertanggung jawab kepada stakeholder atas setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan.
- d. melaksanakan setiap peraturan dan kesepakatan secara adil dan merata tanpa pandang bulu.
- e. cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
- f. penyelenggaraan STIE SEMARANG berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
- g. melaksanakan pengelolaan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien.
- h. membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat yang membutuhkan pendidikan tinggi berdasarkan prinsip kesetaraan dan keadilan.

Sementara itu, sebagai STIE SEMARANG yang memiliki daya saing tinggi, artinya STIE SEMARANG mampu merancang, menerapkan, mengendalikan dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan tinggi yang dikelolanya serta mampu memberikan kepuasan kepada *stakeholders*. Untuk meningkatkan daya saingnya, STIE SEMARANG perlu memperkuat kompetensi sumberdaya manusia, peningkatan fasilitas pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas lulusan. Dengan adanya peningkatan kompetensi sumberdaya manusia dan fasilitas pembelajaran juga akan terjadi peningkatan daya saing institusi. Oleh karenanya, tatakelola yang baik merupakan prioritas penting dalam rangka menjadikan STIE SEMARANG sebagai suatu STIE SEMARANG yang sehat secara finansial, memiliki iklim akademik yang baik dan memiliki daya saing tinggi.

Misi yang telah ditetapkan, STIE SEMARANG menetapkan strategi dan program yang mengacu kepada 3 (tiga) pilar Pembangunan Pendidikan Nasional, yang meliputi:

- a. Pemerataan dan perluasan akses pendidikan serta peningkatan tanggung jawab sosial.
- b. Peningkatan mutu pendidikan, relevansi kurikulum dan daya saing alumni.
- c. Peningkatan tata kelola, transparansi, akuntabilitas, dan citra STIE SEMARANG.
- d.

#### Pemerataan dan Perluasan Akses

Perluasan dan pemerataan akses pendidikan diarahkan pada upaya memperluas daya tampung satuan pendidikan serta memberikan kesempatan yang sama bagi

semua peserta didik dari semua golongan masyarakat yang berbeda baik secara sosial, ekonomi, gender, lokasi tempat tinggal dan tingkat kemampuan intelektual serta kondisi fisik.

#### Peningkatan Mutu dan Relevansi

Peningkatan mutu dan relevansi dapat meningkatkan daya saing bangsa di masa depan, di samping memberikan dampak bagi perwujudan eksistensi manusia Indonesia dan interaksinya, sehingga dapat hidup bersama dalam keragaman sosial dan budaya ditingkat nasional maupun internasional.

#### Peningkatan Tatakelola dan Akuntabilitas

Peningkatan tata kelola dan akuntabilitas meliputi sistem pembiayaan berbasis kinerja baik ditingkat satuan pendidikan maupun pemerintah daerah, dan manajemen berbasis sekolah (MBS), untuk membantu pemerintah dan pemerintah daerah dalam mengalokasikan sumber daya serta memonitor kinerja pendidikan secara keseluruhan.

#### **4.4. Sistem Dokumentasi dan Audit**

Sistem dokumentasi dalam penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi sistem penjaminan mutu akademik . Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik yang meliputi: dokumen induk dan dokumen Mutu. Audit Mutu dilakukan secara internal dan eksternal. Audit Mutu internal dilakukan untuk melihat sejauh mana pemenuhan standar yang telah ditetapkan. Audit Mutu internal ini dilakukan minimal setahun sekali. Hasil dari audit internal ini nantinya bisa dijadikan pedoman perbaikan sistem yang tidak sesuai dengan harapan sehingga STIE SEMARANG siap untuk menghadapi audit eksternal. Audit eksternal dilakukan terhadap seluruh unit kerja yang ada dilingkungan . Audit eksternal ini dilakukan oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi Program Studi. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

#### **4.5. Proses Bisnis**

Didalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan terjadi sebuah proses bisnis yang melibatkan mahasiswa sebagai pelanggan, pihak pengguna lulusan dan pihak

Jurusan sebagai penyelenggara PBM. Mahasiswa yang lolos dalam seleksi masuk perguruan tinggi selanjutnya didata. Hasil pengumpulan data ini selanjutnya dijadikan informasi oleh unsur-unsur penyelenggara pendidikan baik pada bagian tata usaha maupun pelaksana akademik, untuk ditentukan menyusun acuan pelaksanaan Program pendidikan, misalnya jumlah kelas, dosen pembimbing akademik dan penyediaan fasilitas PBM lainnya. Setelah mahasiswa sebagai pelanggan mendapatkan fasilitas belajar. Selanjutnya pihak STIE SEMARANG melakukan monitoring pelaksanaan PBM. Hasil monitoring PBM ini selanjutnya digunakan untuk melakukan perbaikan Mutu kurikulum yang telah ada. Diadakan pula lokakarya dan seminar untuk melihat perbaikan apa saja yang dibutuhkan untuk menyusun kegiatan PBM hingga nantinya dihasilkan lulusan yang memuaskan stakeholder (masyarakat dan pengguna lulusan).

## **5. Tanggung Jawab Manajemen**

### **5.1. Komitmen Manajemen**

Dalam memberikan layanan Tridharma Perguruan Tinggi, Ketua Perguruan Tinggi berkomitmen untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk menindak lanjuti hal tersebut, STIE SEMARANG dan unit kerja senantiasa melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan. Strategi yang bisa dilakukan untuk mewujudkan komitmen manajemen dalam pelayanan pelanggan yakni:

- a. Mensosialisasikan dan menerapkan layanan prima pada semua unit kerja di tingkat STIE SEMARANG.
- b. Menyusun kebijakan Mutu dan rencana operasional untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan Sasaran Mutu.
- c. Melakukan audit internal secara reguler dan meninjau kembali lima tahun sekali.
- d. Mendeskripsikan tupoksi setiap unit kerja dan standar mutu yang terukur.
- e. Memaksimalkan peran sumber daya manusia yang tersedia dan memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu melakukan evaluasi diri setiap unit kerja untuk pemenuhan kebijakan dan sasaran Mutu.

## **5.2. Kepuasan Pelanggan**

Dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan Tridharma PT yang dijadikan acuan adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Ketua penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 5.3. Kebijakan Mutu

STIE SEMARANG menggunakan kebijakan Mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan Mutu berkesinambungan dalam proses layanan. Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Ketua menetapkan Kebijakan Mutu dan mempunyai komitmen:

1. Melaksanakan penjabaran rencana strategis (RENSTRA) .
2. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman statuta, organisasi tata dan kerja (OTK), Renstra, dan Program Kerja Ketua serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada Stakeholder (civitas akademika dan masyarakat) untuk menjaga akuntabilitas publik.
3. Mengembangkan secara terprogram dan berkelanjutan melalui kegiatan ilmiah diantaranya mewujudkan capaian rencana induk penelitian dalam bidang inovasi pendidikan dan pemenuhan sasaran mutu berbagai layanan Tridharma PT.
4. 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 dengan mengacu pada: Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Standar Mutu akreditasi BAN-PT dan persyaratan Mutu dari ISO 9001:2015.
5. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan pencapaian Sasaran Mutu melalui pengembangan sistem penjaminan Mutu internal berbasis ISO 9001:2015 yang didukung oleh SDM dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasarkan pada nilai-nilai dasar akhlak mulia yaitu: amanah, ibadah, kredibel dan akuntabel.
6. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan stakeholder.

7. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar Nasional, Internasional serta pengembangan manajemen aset yang efektif, transparan dan akuntabel.
8. Mengupayakan pengelolaan pendanaan yang memadai, efisiensi dalam penggunaan dana dan transparan serta akuntabel dalam pengelolaan keuangan.
9. Mengantisipasi dampak operasionalisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dapat mencemari dan mengganggu keselamatan manusia dan kelestarian lingkungan kampus, sehingga tercipta suasana yang aman, nyaman, sehat, bersih, tertib dan indah.

Kebijakan Mutu ini dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan Kebijakan Mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan di lingkungan kerja masing-masing.

#### **5.4. Perencanaan Sistem Mutu**

Perencanaan sistem Mutu dinyatakan dalam Sasaran Mutu. Sasaran Mutu unit-unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan Mutu STIE SEMARANG. Keefektifan perencanaan sistem manajemen Mutu untuk pencapaian sasaran Mutu STIE SEMARANG menjadi tanggung jawab Ketua.

#### **5.5. Tanggung jawab, Wewenang dan Komunikasi**

Menetapkan wakil manajemen atau MR (Management Representatif) di tingkat STIE SEMARANG sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR adalah Ketua LPPM. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu di tingkat STIE SEMARANG.

MR bertanggungjawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan Standar Mutu yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat STIE SEMARANG harus melapor kepada Ketua serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain terkait dengan sistem manajemen Mutu, standar Mutu dan hasil audit baik internal maupun eksternal.

MR harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran tentang implementasi Standar Mutu yang disepakati.

### Komunikasi internal

Ketua sebagai Ketua STIE SEMARANG harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen Mutu, seperti kebijakan Mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian Mutu. Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja sistem manajemen Mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Ketua harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi dan harus memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi serta antar bidang dan Jurusan/Program Studi yang berbeda berjalan dengan baik.

### **5.6. Tinjauan Manajemen**

Unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen Mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen Mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran Mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen Mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam setahun. Tinjauan sistem manajemen Mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi/ dan pendukung kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan Sistem Manajemen Mutu, Ketua harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan.

## **6. Pengelolaan Sumber Daya**

### **6.1. Penyediaan Sumber Daya**

Dalam rangka memberikan layanan prima kepada civitas akademika, STIE SEMARANG menjamin ketersediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung terselenggaranya Sistem Manajemen Mutu guna memberikan kepuasan yang berarti kepada pelanggan dan tepat sasaran. Oleh karena itu STIE SEMARANG perlu :

- 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 efektifitas SMM dan untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi.

## **6.2. Sumber Daya Manusia**

### **6.2.1. Umum**

STIE SEMARANG harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja Sistem Manajemen Mutu yang efektif.

### **6.2.2. Kompetensi, kesadaran akan tanggung jawab dan pelatihan**

STIE SEMARANG harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. STIE SEMARANG juga harus melakukan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen, tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum Program Studi, Program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan di monev secara rutin.

## **6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja.**

STIE SEMARANG harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. STIE SEMARANG harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. STIE SEMARANG harus menentukan Program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana antara lain mencakup gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat online dan jasa terkait seperti keamanan fisik, kantin dan lain-lain. Peralatan harus dipelihara secara rutin sehingga selalu siap saat



digunakan. Sarana prasarana barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

#### **6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik**

STIE SEMARANG menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. STIE SEMARANG harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait dengan hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan Mutu secara berkesinambungan.

### **7. Realisasi Layanan Tridharma Perguruan Tinggi.**

#### **7.1. Perencanaan Layanan Tridharma Perguruan Tinggi**

STIE SEMARANG perlu merencanakan Program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Layanan Tridharma PT) termasuk rancangan dan pengembangan layanan serta layanan pendidikan meliputi S1, pelatihan, konsultasi, dan Studi banding. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan strategi pembelajaran, pembukaan dan penutupan Program Studi. Perencanaan Program layanan secara rinci disampaikan dalam Program Kerja Ketua yang mengacu pada Rencana Strategis STIE SEMARANG 2016-2020.

##### **7.1.1. Pendidikan/pengajaran**

STIE SEMARANG harus merencanakan pengembangan tinjauan, dan pemutakhiran rencana Studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Mengintegrasikan kurikulum Program Studi S1, sehingga mencapai kompetensi lulusan dan learning outcome sesuai profil lulusan yang ditetapkan. STIE SEMARANG harus merencanakan sumber daya yang dibutuhkan untuk seluruh keperluan layanan Program Studi S1. Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada

aktifitas pendidikan. Proses belajar mengajar yang harus terkontrol meliputi penilaian kebutuhan, desain pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi, dan pengukuran outcome. Proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Hasil-hasil pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian 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 terhadap proses pembelajaran dievaluasi setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

#### 7.1.2. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Mendorong secara konsisten kegiatan penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang berpotensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing pada tingkat Nasional, Regional dan Internasional. STIE SEMARANG harus merencanakan Program penelitian dan pengabdian pada masyarakat termasuk desiminasi dan sitasi 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 masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. STIE SEMARANG harus merencanakan sumberdaya yang diperlukan untuk seluruh proses. Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dilakukan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STIE SEMARANG. Realisasi penelitian dan pengabdian masyarakat termasuk penerapan inovasi IPTEK, layanan atau Studi banding praktek baik (good practice) dan konsultasi harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi IPTEK yang digunakan masyarakat. Proses penelitian dan pengabdian masyarakat harus dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan, rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur dan pengukuran

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

## **7.2. Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan stakeholder lainnya)**

STIE SEMARANG secara umum memberikan layanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan utama yaitu mahasiswa maupun stakeholder lainnya. STIE SEMARANG harus memberi kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa untuk mempelajari IPTEK termasuk aspek pedagogiknya dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai learning outcome dan kompetensi yang telah ditetapkan. PBM sebagai bagian dari Tridharma PT yang dilakukan di dalam atau luar kampus diharapkan minimal memenuhi hal-hal berikut:

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya.
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pihak STIE SEMARANG yang responsif.
- c. Personil STIE SEMARANG memperlakukan semua orang dengan penuh hormat.
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.

### **7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan Tridharma PT**

Penentuan persyaratan layanan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Peraturan Akademik sesuai rencana Studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh STIE SEMARANG. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan STIE SEMARANG dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti Studi sebelumnya, dokumen pribadi yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi STIE SEMARANG, NIM dan

lain-lain. Layanan Tridharma PT harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat ditentukan berdasarkan track record, roadmap dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan IPTEK sesuai spesifikasi Program Studi, permasalahan dimasyarakat. Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan STIE SEMARANG atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian masyarakat.

#### 7.2.2. Tinjauan persyaratan terkait layanan Tridharma PT.

STIE SEMARANG harus meninjau persyaratan-persyaratan yang terkait layanan Tridharma PT untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan Mutu penyelenggaraan Tridharma PT telah ditetapkan.
- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan.
- c. STIE SEMARANG hingga Program Studi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- d. Apabila persyaratan pendidikan diubah, STIE SEMARANG harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diganti dan semua pihak terkait telah mengetahui perubahan persyaratan tersebut.
- e. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus terdokumentasi baik.

#### 7.2.3. Komunikasi dengan mahasiswa dan pengguna layanan

STIE SEMARANG harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan informasi Program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau stakeholder kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan Tridharma PT, menggunakan komunikasi interaktif, telpon, fax, email dan website [www.STIE SEMARANG.ac.id/](http://www.STIE SEMARANG.ac.id/).

### **7.3. Rancangan dan Pengembangan Kurikulum Prodi, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat**

7.3.1. Dalam perencanaan prodi dan kurikulumnya, Ketua STIE SEMARANG harus mempertimbangkan pengembangan prodi dan kurikulum untuk kepentingan

pelayanan kepada mahasiswa. Pengendalian rancangan harus sesuai dengan lama Studi pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan learning outcomes mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan dan keahlian kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum. Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum Prodi harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik dengan menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personil yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

Ketua melalui LPPM merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan penelitian sesuai dengan roadmap yang melibatkan multidisiplin ilmu serta mensinergikan penelitian-penelitian di agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu. Perencanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dilakukan P3M, Jurusan dan laboratorium terkait roadmap, payung penelitian berdasar pada kompetensi dan track record civitas akademika. Atas dasar dinamika masyarakat yang selalu berubah-ubah roadmap dalam penelitian dapat diupdate setiap kurun waktu tertentu agar output-output penelitian memenuhi kebutuhan stakeholder dan selalu relevan terhadap perkembangan iptek.

### 7.3.2. Masukan untuk rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum Prodi, penelitian dan pengabdian masyarakat.

#### 7.3.3. Output rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Output rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi.

#### 7.3.4. Tinjauan rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Tim evaluator pada tiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan standar yang diacu (misalnya profil lulusan, kompetensi suatu profesi, serta kompetensi lulusan). Selain itu evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Renstra .

#### 7.3.5. Verifikasi rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

#### 7.3.6. Validasi rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh Ketua tiap unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipercaya.

#### 7.3.7. Pengendalian perubahan rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan Tridharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan yang terkait dan rekamannya harus dipelihara.

#### **7.4. Pengadaan Sumber Daya**

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh tim pengadaan barang sesuai Manual prosedur pengadaan barang/jasa, yang mencakup evaluasi kebutuhan dan pengendalian layanan pendidikan yang harus disediakan sehingga proses tersebut betul-betul memenuhi kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pengadaan barang dan jasa yang dijalankan juga harus memenuhi persyaratan peraturan .

##### **7.4.1. Proses pengadaan barang dan jasa**

Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau Studi lanjut sesuai spesifikasi bidang Studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau Studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang/jasa harus memenuhi ketentuan yang berlaku, dipilih dan dievaluasi sesuai prosedur pengadaan barang/jasa di . Proses dan tahapan pengadaan dilakukan dengan penunjukkan langsung, pemilihan langsung atau lelang sesuai pedoman pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah Kepres No. 80 Tahun 2003 dan/atau aturan pemanfaatan dana. Hal ini menyangkut alokasi anggaran dan klasifikasi barang/jasa yang dibutuhkan. Proses pengadaan barang dikembangkan dalam sistem e-procurement . Dokumen pengadaan barang/jasa didokumentasikan oleh penanggung jawab kegiatan.

##### **7.4.2. Informasi pengadaan barang dan jasa**

Informasi pengadaan harus memenuhi kebutuhan barang/jasa dan layanan pelatihan/Studi lanjut sesuai keperluan. Harus dijamin bahwa informasi tersebut memenuhi kebutuhan unit kerja, memenuhi persyaratan prosedur, kontrak, sistem e-procurement dan kualifikasi SDM. Untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif, maka menerapkan e-procurement seperti dijelaskan di website .

##### **7.4.3. Verifikasi barang dan jasa**

Tim penerima barang/jasa melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Selain itu, proses pengadaan barang/jasa dipantau dan dievaluasi oleh Satuan Pengawas Internal

(SPI) atas permintaan Ketua. Hasil verifikasi disampaikan kepada Ketua dalam bentuk laporan yang didokumentasikan SPI. Jika terdapat ketidaksesuaian maka Ketua meminta perbaikan atau tindakan koreksi atau pencegahan.

## **7.5. Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**

### **7.5.1. Pengendalian penyediaan layanan Tridharma PT**

STIE SEMARANG dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan Tridharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, STIE SEMARANG juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (melalui tracer study) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan stakeholder). STIE SEMARANG memastikan keseluruhan proses terkendali melalui monev renstra sesuai prosedur yang berlaku.

### **7.5.2. Validasi proses penyediaan layanan Tridharma PT**

STIE SEMARANG melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan Tridharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen pendidikan dan Jurusan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh P3M STIE SEMARANG. Dengan pedoman tersebut, STIE SEMARANG melakukan penyerahan ijazah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap Program Studi tersedia dalam buku wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

### **7.5.3. Identifikasi dan penelusuran kegiatan layanan Tridharma PT**

STIE SEMARANG dan unit kerja terkait harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan Tridharma PT. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Ketua melalui Audit Internal Mutu (AIM) berdasarkan evaluasi kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada



atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Ketua.

#### 7.5.4. Barang dan informasi milik pelanggan

Barang dan informasi milik pelanggan (mahasiswa atau stakeholder lainnya) yang diberikan pada saat pendaftaran masuk, pendaftaran ulang dan selama memberikan layanan pendidikan atau kegiatan harus tersimpan, terekam, dan/atau mudah diakses. Jika terpaksa hilang, harus dilaporkan ke pelanggan dan rekamannya harus dipelihara.

#### 7.5.5. Penyimpanan barang dan informasi

STIE SEMARANG atau unit kerja penyelenggaraan pendidikan harus menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah unit kerja, kurikulum dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, database, Program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan. Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan/atau pendidikan, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk pilot plant dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

### **7.6. Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan**

STIE SEMARANG atau unit kerja harus menetapkan instrumen penilaian (assesment) 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 akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

STIE SEMARANG atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan secara konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. STIE SEMARANG atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan

perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun soft copy sesuai ketentuan.

## **8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu**

### **8.1. Panduan Umum**

Hasil dari pemantauan dan pengukuran serta dampaknya digunakan untuk refleksi aspek-aspek layanan yang diberikan untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan dilingkungan .

### **8.2. Pemantauan dan pengukuran**

#### **8.2.1. Kepuasan pelanggan**

STIE SEMARANG menetapkan sistem evaluasi secara rutin tentang persepsi pelanggan dengan layanan yang diberikan dibandingkan harapannya dengan menggunakan angket kepuasan pelanggan. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. STIE SEMARANG juga menyediakan fasilitas e-complaint yang dapat diakses kapan dan dimana saja untuk memberikan respon, kritik dan solusi atas layanan Tridharma yang diterima.

#### **8.2.2. Audit internal**

STIE SEMARANG dan seluruh unit kerja dilakukan audit internal oleh Tim LPM untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen Mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi di tiap unit kerja. STIE SEMARANG mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindak korektif dan pencegahan. Rekaman audit internal menjadi dasar untuk melakukan tinjauan manajemen. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) audit internal .

#### **8.2.3. Pemantauan dan pengukuran proses**

STIE SEMARANG mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan memberikan layanan tri dharma. Pengukuran proses layanan inti dan penSTIE SEMARANGng dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. STIE SEMARANG mendokumentasikan hasil-hasil monitoring dan pengukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

#### 8.2.4. Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Unit kerja di yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan Pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan tuntutan akreditasi tetap berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti assesment, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum. Penilaian kinerja dari Program Studi yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

### **8.3. Analisis Data**

Unit kerja di menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan menggunakan metode analisis dan pemecahan masalah yang dapat diterima. Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan preventif. Metode statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek Sistem Manajemen Mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan sangat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari Sistem Manajemen Mutu. Pengukuran dan evaluasi sebaiknya menerus dan dinyatakan dalam Manual Prosedur atau Instruksi Kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

### **8.4. Perbaikan**

#### 8.4.1. Perbaikan berkesinambungan

Unit kerja harus meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya atau layanan yang diberikan. Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis Mutu dan metode komparatif. Proses perbaikan harus juga mencakup

tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

#### 8.4.2. Tindakan perbaikan

Unit kerja perlu menetapkan Manual Prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi. Tindakan korektif harus dilakukan, dievaluasi dan didokumentasikan dengan baik.

#### 8.4.3. Tindakan pencegahan

Unit kerja harus menetapkan Manual Prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam Sistem Manajemen Mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan ke bidang organisasi yang terkait.

### **Referensi**

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No.154/O/2004 tentang Statuta STIE SEMARANG.

Peraturan Pemerintah RI No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.50 Tahun 2014 tentang Sisitim Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.19 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata Kerja STIE SEMARANG.

Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Peraturan Akademik STIE SEMARANG No.2 Tahun 2017

Sisitim Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Tim Penyusun Rencana Strategis Bisnis STIE SEMARANG Jambi 2016-2020.

Undang-Undang No.20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang No.12Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi