



**MANUAL MUTU – BAB 1**  
**PROFIL ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	1

### 1.1 Umum

STIA LAN MAKASSAR dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 1999 yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara ( LAN ) Republik Indonesia No. 535 Tahun 1999 dimana STIA LAN berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala LAN dengan tugas menyelenggarakan program pendidikan Akademik dan professional di bidang Ilmu Administrasi bagi Pegawai Negeri .

STIA LAN Makassar adalah pendidikang tinggi negeri di bawan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia ( LAN RI ) , yang berdasarkan UU No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ( ASN ) memiliki kewenangan dalam penelitian, pengkajian kebijakan Manajemen ASN, pembinaan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ASN. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas dan fungsinya STIA LAN pada nilai-nilai Organisasi LAN RI yakni Integritas, Proffesional, Inovatif dan Peduli yang disingkat IPIP.

Dalam usia yang ke 18, STIA LAN telah mengalami transformasi kelembagaan, dimana semula merupakan penyelenggara pendidikan akademik menjadi penyelenggara pendidikan vokasi (Terapan). Sadar akan posisi sentralnya sebagai perguruan tinggi negara di Makassar yang berada di persimpangan wilayah Nusantara, STIA LAN MAKASSAR diharapkan mampu menarik minat mahasiswa dari berbagai wilayah Indonesia dan kawasan Asia Tenggara dan dapat memberi kontribusi dalam bentuk penyediaan tenaga terdidik dan hasil riset yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan ilmu dan pembangunan, baik berskala daerah, nasional maupun internasional dituntut untuk segera melakukan perbaikan dan pengembangan yang salah satunya melalui penerapan sistem manajemen mutu terpadu yang didasari oleh standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

Pengembangan dan implementasi persyaratan ISO 9001:2015 adalah keputusan starategik dari manejemen STIA LAN MAKASSAR yang berimpilikasi luas pada setiap aspek dalam institusi pendidikan menuju perbaikan yang terus menerus (*Continual Improvement*), serta proses bisnis dan produk yang selalu berfokus pada pelanggan (*Customer Focus*). Disamping itu, Sertifikat ISO 9001:2015 adalah salah satu media untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan akan mutu dari sistem manajemen institusi pendidikan.



**MANUAL MUTU – BAB 1**  
**PROFIL ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	2

STIA LAN MAKASSAR dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya memprioritaskan aspek mutu dalam kegiatan operasi, dalam penerapannya menggunakan standar Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015). Kaidah-kaidah mutu diintegrasikan dalam setiap kegiatan untuk minimumkan risiko operasi guna meningkatkan keandalan, efisiensi dan produktivitas. Hal ini menjadi tanggung jawab seluruh jajaran pekerja, Mitra Kerja dan Mitra Usaha, tim manajemen berkewajiban memantau pelaksanaannya secara konsisten.

Diketahui bahwa kinerja semua pihak saling berhubungan, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam operasi akan mempengaruhi citra STIA LAN MAKASSAR maka dipandang perlu diterbitkan Manual Mutu sebagai acuan bagi pihak-pihak terkait dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam setiap kegiatannya.

Manual Mutu akan dijabarkan kembali dalam dokumentasi sistem yang lebih rinci yaitu Prosedur yang menjelaskan secara lebih detail tentang tata cara pelaksanaan proses-proses yang sudah digambarkan dalam Pedoman Mutu yang secara garis besar sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di STIA LAN MAKASSAR.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penyusunan Manual Mutu ini adalah :

- a) Memberi arahan bagi Organisasi dalam penerapan sistem yang efektif dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan
- b) Memelihara kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan standar internasional ISO 9001:2015.
- c) Perusahaan telah menetapkan tujuan dan sasaran mutu yang ditetapkan melalui identifikasi issue issue dengan pihak-pihak lain yang terkait.
- d) Tujuan dan sasaran Mutu ini ditetapkan dan didokumentasikan pada setiap tingkatan dan fungsi yang relevan dalam perusahaan.



**MANUAL MUTU – BAB 1**  
**PROFIL ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	3

- e) Penetapan tujuan dan sasaran Sistem Manajemen Mutu ( SMM ) ini harus tetap mengacu dan selaras dengan kebijakan SMM perusahaan serta pemenuhan peraturan perundangan.
- f) Manual SMM ini disusun untuk memenuhi persyaratan :
  - Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 )
  - Peraturan Perundangan yang berlaku di Indonesia
- g) Manual SMM sebagai pedoman bagi manajemen, pegawai dan atau pekerja, tamu, dan kontraktor (mitra kerja) untuk memudahkan proses komunikasi dengan STIA LAN MAKASSAR dalam hal Administrasi dan Kegiatan Operasional Perkuliahan .
- h) Menjamin dan memudahkan proses administrasi Pengadaan Barang Jasa bagi Para Rekanan yang memerlukan informasi tentang Profil dan Proses SMM di STIA LAN MAKASSAR

### **1.3 Profil Organisasi STIA LAN MAKASSAR**

- Nama Perusahaan : **STIA LAN MAKASSAR**
  
- Alamat : Jl. A.P Pettarani no 61  
Makassar 90222  
Sulawesi Selatan – Indonesia  
Telepon : 62 411 455949  
Faximile : 62 411 453438
  
- Bidang Usaha : Penyelenggara Pendidikan Program Strata Satu ( S1) dan Program Pasca sarjana Magister (S1)
  
- Tahun Berdiri : 1968
  
- Manajemen : Ketua STIA LAN MAKASSAR



**MANUAL MUTU – BAB 1**  
**PROFIL ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	4

- Jumlah Karyawan : 108 Orang
  - PNS : 45 orang
  - CPNS : 30 orang
  - Outsourcing : 37 orang

#### **1.4 Visi dan Misi Organisasi**

**VISI :**

- Terpercaya dalam Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengembangan Inovasi di Bidang Administrasi Bagi penyelenggara Pemerintahan dan Pembangunan

**MISI :**

- Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di Bidang Administrasi yang berkualitas untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas penyelenggara pemerintahan dan pembangunan
- Menyelenggarakan penelitian terapan dan pengembangan inovasi di Bidang Administrasi yang berkualitas untuk mendukung efektifitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
- Menyelenggarakan pengabdian pada Masyarakat di Bidang Administrasi yang berkualitas dan bermanfaat bagi peningkatan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
- Meningkatkan kapasitas internal STIA LAN Makassar untuk mendukung penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi

#### **1.5 Kebijakan Mutu**

Manajemen dan seluruh karyawan STIA LAN MAKASSAR bertekad untuk memberikan pelayanan yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dengan cara :

- Menerapkan Sistem Pengendalian Mutu Internal (SPMI) berbasis Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam setiap kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat guna memenuhi kepuasan pelanggan.



**MANUAL MUTU – BAB 1**  
**PROFIL ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	5

- Mematuhi seluruh peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang berlaku dalam penerapan Sistem Pengendalian Mutu Internal (SPMI) dan diimplementasikan secara menyeluruh dan terpadu dengan sistem manajemen mutu lainnya menuju peningkatan yang berkesinambungan
- Meningkatkan Kompetensi dan Kesadaran Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui pelatihan internal dan eksternal secara berkala
- Menyediakan Sarana dan Prasarana yang diperlukan untuk kegiatan perkuliahan dan Administrasi yang layak dan terpelihara
- Melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi secara berkesinambungan demi terciptanya kepuasan pelanggan
- Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dan mengakomodir isu internal dan eksternal dalam kegiatan penyelenggaraan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat untuk mendapatkan masukan dalam melakukan inovasi bagi Organisasi dan memberikan manfaat bagi Organisasi lain.
- Melakukan sosialisasi secara berkala terkait kebijakan, peraturan perundangan, hasil monitoring kepuasan pelanggan, audit internal, hasil kinerja penerapan sistem manajemen mutu secara berkala

Kebijakan ini dikomunikasikan ke seluruh jajaran dan fungsi terkait serta tersedia bagi masyarakat umum.

**1.6 Sasaran SMT**

Untuk sasaran Sistem Manajemen Mutu akan dilampirkan dalam Lampiran Manual Mutu ini

**1.7 Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi STIA LAN MAKASSAR dapat dilihat dalam Lampiran Manual Mutu ini



**MANUAL MUTU – BAB 2**  
**REFERENSI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>6</b>

- 1) UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 2) PP No. 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi
- 3) Kepres RI No. 100 Tahun 1999 tentang STIA LAN
- 4) Perpres RI No. 57 Tahun 2013 tentang Lembaga Administrasi Negara
- 5) Permenrisdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 6) Kep Kepala LAN No. 535/V/4/6/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja STIA LAN Jakarta Bandung Ujung Pandang
- 7) Peraturan Kepala LAN No. 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja LAN
- 8) Standar Penjaminan Mutu Internal STIA LAN Makassar
- 9) Standar ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu



**MANUAL MUTU – BAB 3  
DEFINISI DAN ISTILAH**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	7

**3.0 DEFINISI DAN ISTILAH**

- 3.1. **Sistem Manajemen Mutu (SMM)** adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- 3.2. **Mutu** adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.
- 3.3. **Pihak – Pihak Terkait** adalah organisasi atau orang yang berinteraksi secara langsung atau tidak dengan STIA LAN MAKASSAR.
- 3.4. **Resiko** adalah kendala / masalah yang bisa saja terjadi / mungkin saja terjadi dalam sebuah proses operasional di STIA LAN MAKASSAR.
- 3.5. **Peluang** adalah kesempatan untuk melakukan peningkatan performance dari sebuah tahapan proses di STIA LAN MAKASSAR.
- 3.6. **Issue** adalah hal-hal yang berkaitan dengan pihak – pihak terkait organisasi atau STIA LAN MAKASSAR secara internal atau eksternal.
- 3.7. **Pelanggan** adalah organisasi atau orang yang menerima produk/manfaat dari STIA LAN MAKASSAR.
- 3.8. **Pemasok** adalah organisasi atau orang yang memberi produk. Pemasok adalah organisasi atau orang yang sudah terdaftar dalam Daftar Supplier Yang Disetujui di STIA LAN MAKASSAR.
- 3.9. **Kepuasan pelanggan** adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
- 3.10. **Kebijakan mutu** adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi tentang mutu seperti yang dinyatakan secara resmi oleh manajemen puncak.
- 3.11. **Sasaran mutu** adalah target yang harus dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu.
- 3.12. **Manajemen mutu** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.



**MANUAL MUTU – BAB 3  
DEFINISI DAN ISTILAH**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	8

- 3.13. **Perencanaan mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang diarahkan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional yang diperlukan dan sumber daya terkait untuk memenuhi sasaran mutu.
- 3.14. **Pengendalian mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang diarahkan pada pemenuhan persyaratan.
- 3.15. **Pemastian mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang diarahkan pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan mutu akan dipenuhi.
- 3.16. **Perbaikan mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang diarahkan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu
- 3.17. **Perbaikan berlanjut** adalah kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
- 3.18. **Proses** adalah serangkaian kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.
- 3.19. **Produk** adalah hasil suatu proses.
- 3.20. **Ketidaksesuaian** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
- 3.21. **Koreksi** adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuain yang ditemukan.
- 3.22. **Tindakan koreksi** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
- 3.23. **Tindakan pencegahan** adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuain yang potensial atau situasi potensial yang tidak dikehendaki.
- 3.24. **Dokumen** adalah informasi dan media pendukungnya.
- 3.25. **Manual mutu** adalah dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu suatu organisasi.
- 3.26. **Prosedur** adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses
- 3.27. **Rencana mutu** adalah dokumen yang menentukan prosedur dan sumber daya yang berkaitan harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek, produk atau kontrak tertentu.





**MANUAL MUTU – BAB 3  
DEFINISI DAN ISTILAH**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	9

- 3.28. **Rekaman** adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan kegiatan.
- 3.29. **Audit** adalah proses sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif dan menilai secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit dipenuhi.
- 3.30. **Program audit** adalah satu atau lebih audit yang direncanakan untuk kerangka waktu tertentu dan diarahkan ke tujuan tertentu.
- 3.31. **Kriteria audit** adalah kebijakan, prosedur, atau persyaratan yang dipakai sebagai rujukan.
- 3.32. **Auditor** adalah orang atau personil yang mempunyai kemampuan melaksanakan audit
- 3.33. **Auditee** adalah organisasi atau bagian yang diaudit
- 3.34. **Prasarana** adalah fasilitas, peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
- 3.35. **Lingkungan kerja** adalah set dari kondisi tempat kerja dilakukan

**3.1. ACUAN**

- 3.1.1. ISO 9000:2015 – DASAR-DASAR SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN KOSA KATA
- 3.1.2. ISO 9001:2015 - PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
- 3.1.3. ISO 9004:2015 – PANDUAN PENINGKATAN KINERJA SISTEM MANAJEMEN  
MUTU
- 3.1.4. ISO 19011:2011 – PANDUAN AUDIT SISTEM MANAJEMEN MUTU

**MANUAL MUTU – BAB 4  
KONTEKS ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>10</b>

**4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya**

STIA LAN MAKASSAR menetapkan isu - isu eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi kemampuan Organisasi untuk mencapai hasil dari Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 )

Isu isu Eksternal yang dimaksud sebagai berikut :

Faktor	Isu isu
Indonesian Association for Public Administration (IAPA)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Keanggotaan</li><li>- Bahan Ajar dalam Jurusan Administrasi</li><li>- Informasi yang up dated</li></ul>
DIKTI & BAN - PT	<ul style="list-style-type: none"><li>- Standar Pendidikan</li><li>- Akreditasi Institusi dan Jurusan</li><li>- Informasi Regulasi dan Persyaratan</li></ul>
Pemerintah Daerah ( Kab/Kota )	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mahasiswa Tugas Belajar</li><li>- Laporan Pencapaian Mahasiswa Tugas Belajar</li><li>- Kerjasama untuk Lokus Penelitian &amp; Pengabdian Masyarakat</li><li>- Kuesioner Pelanggan</li></ul>

Isu isu internal yang dimaksud sebagai berikut :

Faktor	Isu isu
Jurusan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Legalitas Pendidikan</li><li>- Akreditasi</li><li>- Dikenal masyarakat</li></ul>
Layanan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mudah</li><li>- Staff Pelayanan Ramah</li><li>- Responsif</li></ul>

**MANUAL MUTU – BAB 4  
KONTEKS ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	11

Kinerja Pegawai/Dosen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pencapaian Kinerja tiap Bagian/Unit</li><li>- Rencana Kegiatan dan Anggaran</li><li>- Kinerja Dosen</li><li>- Laporan Pencapaian</li></ul>
-----------------------	--

Informasi terkait isu-isu di atas harus dipantau dan ditinjau dalam Rapat Tinjauan Manajemen yang rutin dilakukan per 6 (enam) bulan sekali.

**4.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan pihak-pihak terkait**

Sehubungan dengan pengaruhnya atau pengaruh potensial pada kemampuan STIA LAN MAKASSAR untuk secara konsisten memberikan layanan pendidikan yang memenuhi persyaratan pihak-pihak terkait dan persyaratan perundangan yang berlaku, maka KETUA STIA LAN MAKASSAR menetapkan pihak-pihak terkait dan persyaratannya sehubungan dengan sistem manajemen terintegrasi sebagai berikut :

No	Pihak-pihak terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	DIKTI	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi yang mengacu pada Aturan dan terakreditasi</li><li>- Pengontrolan akan nomor Ijazah dijalankan dengan baik</li><li>- Dosen yang bekerja telah memiliki Nomor Induk Dosen Nasional</li><li>- Dosen yang bekerja sudah tersertifikasi</li></ul>
2.	BAN - PT	<ul style="list-style-type: none"><li>- Institusi sudah terakreditasi</li><li>- Jurusan yang dimiliki sudah terakreditasi</li><li>- Dokumen BO7RANG yang telah disusun telah sesuai dengan persyaratan Akreditasi</li><li>- Informasi terkait Akreditasi mudah didapatkan dan dipenuhi</li></ul>

**MANUAL MUTU – BAB 4  
KONTEKS ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	12

No	Pihak pihak terkait	Kebutuhan dan Harapan
3.	Indonesian Association for Public Administration (IAPA)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jenis mata kuliah yang wajib dimasukkan dalam Jurusan Administrasi</li><li>- Keterlibatan pada Dosen dalam penyusunan Bahan Ajar Nasional</li></ul>
4.	Rekanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memastikan barang / jasa yang disupplay ke Organisasi sudah sesuai dengan kebutuhan / spesifikasi yang tercantum pada Kontrak / SPK</li><li>- Memastikan kondisi barang yang diterima di dalam kondisi baik</li><li>- Memastikan ketetapan waktu dalam penyelesaian pekerjaan</li><li>- Bersikap professional dalam melakukan pengadaan Barang / Jasa</li><li>- Mendapatkan Keterbukaan dalam proses Pelelangan</li><li>- Mendapatkan informasi terkait kebutuhan Barang / Jasa yang diperlukan oleh STIA LAN MAKASSAR</li><li>- Mendapatkan proses administrasi Kontrak yang cepat dan terbuka di STIA LAN MAKASSAR</li><li>- Mendapatkan informasi Tender yang terbuka</li><li>- Mendapatkan kepastian pembayaran</li></ul>
5.	Tenaga Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mendapatkan jaminan Kesehatan selama bekerja dalam area lokasi STIA LAN MAKASSAR dan Cabang yang ada</li><li>- Mendapat perlakuan yang sama dengan pegawai yang lain</li></ul>
4.	Pemerintahan Daerah Kab/Kota	<ul style="list-style-type: none"><li>- PNS dapat diterima sebagai Mahasiswa Tugas Belajar di STIA LAN MAKASSAR</li><li>- Dapat menjadi mitra untuk penetapan Lokus Penelitian atau kegiatan Pengabdian Masyarakat</li><li>- Kerjasama dalam kegiatan Alumni STIA LAN MAKASSAR</li></ul>



**MANUAL MUTU – BAB 4**  
**KONTEKS ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	13

No	Pihak pihak terkait	Kebutuhan dan Harapan
5.	Ekspedisi Surat	- Pelayanan yang mudah dan cepat pada saat pengurusan ekspedisi Surat / Barang terkait kegiatan Operasional
6.	KPPN	- Pelayanan dalam hal kegiatan Pencairan Dana Keuangan
7.	Kantor Pajak	- Pelayanan dalam hal Pelaporan Pajak
8.	Rektorat Kampus2 sejenis	- Pelayanan dalam Kerjasama dalam hal pertukaran mahasiswa untuk kegiatan KKL
9.	Kecamatan	- Pelayanan dalam hal kerjasama tempat penelitian dan pengabdian
10.	Kelurahan	- Pelayanan dalam hal kerjasama tempat penelitian dan pengabdian

STIA LAN MAKASSAR memantau dan meninjau informasi terkait dengan persyaratan pihak pihak yang terkait dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

Untuk mengetahui informasi lebih rinci tentang tujuan, strategi Organisasi dengan mempertimbangkan isu ini dan persyaratan pihak terkait dapat dilihat pada Lampiran 2, Risk Manajemen SMM dari masing-masing Bidang.

**4.3. Lingkup Sistem Manajemen Mutu**

Lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 mencakup semua proses yang berkaitan dengan *kegiatan operasional STIA LAN MAKASSAR (Layanan Pendidikan dan Administrasi Perkuliahan)*. Sistem Manajemen Mutu ini memenuhi persyaratan-persyaratan dalam ISO 9001:2015 dan mengacu pada setiap klausul yang ada

**4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses prosesnya**

STIA LAN MAKASSAR menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan, dan memelihara Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 ) dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai



**MANUAL MUTU – BAB 4**  
**KONTEKS ORGANISASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	14

dengan persyaratan standar yang relevan. Guna menjamin keefektifan dan konsistensi implementasi maka perlu ditetapkan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menetapkan input yang disyaratkan dan output yang diharapkan dari proses proses ini.
- b. Menentukan urutan dan interaksi dari proses proses ini
- c. Menetapkan kriteria dan metode yang dibutuhkan untuk menjamin keefektifan operasi dan pengendalian proses proses ini
- d. Menetapkan sumber daya yang dibutuhkan untuk proses proses dan menjamin kelangsungannya.
- e. Menunjuk penanggung jawab dan wewenang untuk proses proses ini
- f. Mengidentifikasi dan menangani resiko dan peluang
- g. Mengevaluasi proses proses dan mengimplementasikan perubahan yang dibutuhkan untuk menjamin bahwa pencapaian proses proses ini sesuai hasilnya.
- h. Meningkatkan proses proses dan Sistem Manajemen Mutu

STIA LAN MAKASSAR memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi pada proses proses tersebut dan menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti bahwa proses telah dilakukan seperti yang direncanakan. Hal ini tertuang dalam bentuk Prosedur, Instruksi Kerja dan rekaman (arsip).



**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	15

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1 Umum

KETUA STIA LAN MAKASSAR menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) dengan :

- a. Mengambil tanggung jawab terhadap efektivitas SMM
- b. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan dan sesuai dengan konteks dan arah strategi organisasi.
- c. Memastikan integrasi persyaratan SMM dalam proses bisnis organisasi
- d. Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pola pikir berbasis resiko
- e. Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk SMM tersedia
- f. Mengkomunikasikan pentingnya system manajemen yang efektif dan sesuai dengan persyaratan SMM
- g. Memastikan bahwa SMM mencapai hasil yang diinginkan
- h. Terlibat, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi pada keefektifan SMM
- i. Mempromosikan peningkatan
- j. Mendukung peran manajemen lainnya untuk menunjukkan kepemimpinan yang berlaku untuk bidang tanggung jawabnya.

5.1.2 Fokus kepada Pelanggan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menyadari sepenuhnya pada pemahaman dan kepuasan pelanggan dan atau pengguna akhir. KETUA STIA LAN MAKASSAR menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk :

- a. Mengidentifikasi dan memperoleh informasi tentang persyaratan peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya yang diikuti STIA LAN MAKASSAR yang terkait dengan Aspek Mutu
- b. Menentukan bagaimana persyaratan tersebut berlaku terhadap aspek Mutu.
- c. Pengadaan barang dan jasa melalui kontrak harus ditinjau ulang untuk menjamin kepuasan perusahaan dalam memenuhi persyaratan Mutu yang ditentukan.

**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	16

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menjamin bahwa persyaratan pelayanan ditentukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan konsisten sesuai. Manajemen STIA LAN MAKASSAR menjamin bahwa persyaratan pelanggan disusun berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan pasar dengan selalu mempertimbangkan perubahan yang relevan.

Manajemen juga memastikan bahwa resiko dan peluang yang berdampak terhadap kesesuaian produk dan layanan ditetapkan dan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semua pihak-pihak terkait dalam proses operasional Organisasi telah diidentifikasi dan dievaluasi potensi risiko dan peluangnya terhadap Organisasi

## 5.2 Kebijakan

### 5.2.1 Menetapkan Kebijakan Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 )

KETUA STIA LAN MAKASSAR menetapkan, menerapkan dan memelihara Kebijakan Mutu yang :

- Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung arah strategi
- Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran manajemen terintegrasi
- Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku
- Mencakup komitmen untuk peningkatan terus menerus terhadap SMM
- Secara jelas menyatakan tujuan dan sasaran Mutu
- Dijelaskan dan disebarluaskan kepada seluruh pekerja, tamu, kontraktor, pemasok dan pelanggan
- Terdokumentasi dan terpelihara dengan baik
- Bersifat dinamik
- Ditinjau ulang minimal secara berkala melalui Rapat Tinjauan Manajemen untuk menjamin bahwa kebijakan tersebut masih sesuai dengan perubahan yang terjadi dalam STIA LAN MAKASSAR dan peraturan perundang-undangan





**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	17

5.2.2 Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu

KETUA STIA LAN MAKASSAR menjamin bahwa Kebijakan Mutu dapat dipahami, diterapkan dan dipelihara di seluruh tingkatan pegawai

Kebijakan SMT dikomunikasikan dengan menempatkan di tempat-tempat yang strategis di Lokasi Kantor dan Ruang Perkuliahan tersebar, dimana bertujuan untuk menjelaskan kepada seluruh personil melalui pertemuan-pertemuan yang diadakan dan menjadi bagian proses informasi baru bagi Para CPNS / PNS / Mahasiswa / Dosen lain. Media yang digunakan dapat berupa Standing Banner/Plakat Pigura/Pemasangan pada Papan Informasi atau dalam Visual Manajemen

Kebijakan Mutu juga ditempatkan pada Layar Visual Manajemen di Kantor atau Kantor Cabang Tersebar dimana berisi tentang Kebijakan Mutu lengkap dengan segala kegiatan yang dilakukan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 )

5.3 Peran organisasi, tanggung jawab dan wewenang

Manajer STIA LAN MAKASSAR memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan yang ditugaskan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi Direksi kemudian menunjuk dan menetapkan :

a. **Pembantu Ketua II sebagai Ketua Tim SMM (ISO 9001:2015 )**

Dimana Ketua Tim tersebut berwenang untuk :

1. Memastikan bahwa SMM sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015
2. Memastikan proses proses memberikan hasil yang diinginkan.
3. Melaporkan kinerja SMM dan memberikan peluang untuk peningkatan khususnya untuk manajemen puncak
4. Memastikan penyampaian focus kepada pelanggan pada seluruh jajaran organisasi
5. Memastikan bahwa integritas SMM dipelihara ketika terjadi perubahan pada SMM, maka akan direncanakan dan diterapkan.



**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>18</b>

Khusus Tanggung Jawab dalam penerapan SMM diatur sebagai berikut :

- 1) Ketua STIA LAN MAKASSAR bersama Pembantu Ketua :
  - a. Menetapkan Kebijakan Sistem Manajemen Mutu serta penerapannya secara efektif dan berkesinambungan.
  - b. Mengesahkan seluruh Dokumen SMM yang berlaku sebagai acuan di STIA LAN MAKASSAR
  - c. Menetapkan penyediaan anggaran fungsi terkait Mutu/Proses yang ada, tenaga kerja yang berkualitas, sarana yang cukup dan sesuai standar.
  - d. Menetapkan struktur organisasi, personil yang kompeten dan bertanggung jawab
  - e. Menetapkan kebijakan penilaian kinerja untuk semua bidang yang ada serta tindak lanjutnya.
  - f. Memastikan kesesuaian operasional STIA LAN MAKASSAR sesuai dengan perundangan yang berlaku.
  - g. Melaksanakan penerapan dan penilaian kinerja SMM yang menjadi tanggung jawabnya.
  - h. Monitoring dan mengevaluasi penerapan SMM secara berkala.
  - i. Mengevaluasi usulan kebutuhan anggaran SMM dan tenaga kerja yang kompeten.
  - j. Senantiasa berusaha dan mampu mengendalikan/mencegah terjadinya kerugian
  
- 2) Kepala Bagian (Kabag)
  - a. Membina penerapan kebijakan SMM yang ada
  - b. Membina penerapan kinerja SMM yang menjadi tanggung jawabnya.
  - c. Menunjukkan komitmen terhadap SMM dengan aktif melakukan induksi kepada pegawai baru dan melakukan penilaian terkait pencapaian Mutu
  - d. Melaksanakan pembinaan SMM secara penuh dan konsisten.
  - e. Bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah SMM di Bagian yang menjadi tanggung jawab masing-masing
  - f. Memastikan tersedianya anggaran SMM dan tenaga kerja yang kompeten.



**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	19

- g. Memastikan tersedianya program pelatihan untuk fungsi Mutu Kinerja, kepada semua tenaga pegawai yang ada
  - h. Melaksanakan koordinasi dalam penyelesaian masalah Mutu di Bagian masing-masing
  - i. Melaksanakan sosialisasi kebijakan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) di bagian nya masing-masing.
  - j. Memastikan dilakukan implementasi SMM di lapangan sesuai dengan prosedur dan Instruksi Kerja yang telah ditetapkan.
  - k. Memastikan semua pegawai dan atau pekerja diberi pengenalan dan menerima pelatihan regular seperti yang dipersyaratkan untuk melaksanakan pekerjaan secara aman.
  - l. Memastikan kesesuaian operasional dijalankan oleh Pegawai yang ada di Departmennya
  - m. Monitoring dan Mengevaluasi penerapan SMM secara berkala.
  - n. Mengevaluasi usulan kebutuhan anggaran SMM dan tenaga kerja yang kompeten.
  - o. Aktif dalam melaksanakan implementasi SMM
  - p. Senantiasa berusaha dan mampu mengendalikan/mencegah terjadinya kerugian
- 3) Kepala Sub Bagian ( Kasubag )
- a. Menjamin semua tindakan yang diambil telah sesuai untuk menerapkan kebijakan SMM, prosedur SMM dan persyaratan perundangan
  - b. Memantau kinerja SMM dalam bagian yang menjadi tanggung jawabnya.
  - c. Menunjukkan komitmen terhadap SMM melalui partisipasi dalam diskusi formal dan informal, kunjungan tempat kerja dan lain-lain
  - d. Aktif melaksanakan inspeksi kerja lapangan untuk memastikan dilaksanakannya program kerja.
  - e. Berpartisipasi jika diperlukan dalam penyelesaian masalah di bidangnya terkait Mutu .
  - f. Secara berkala meninjau kinerja SMM dari Bidangnya .



**MANUAL MUTU – BAB 5  
KEPEMIMPINAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>20</b>

4) Dosen dan Pegawai

- a. Mematuhi/melaksanakan semua kebijakan SMM yang ada dalam Organisasi, prosedur SMM dan intruksi kerja yang aman dalam melakukan aktifitas.
- b. Selalu melakukan aktifitas kerja di tempat kerja dengan cara dan kondisi yang aman/selamat bagi diri sendiri dan orang lain yang dapat terpengaruh oleh aktifitas tersebut.
- c. Melaporkan kepada atasan langsung jika menemukan ketidaksesuaian yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu

Tugas dan Tanggung Jawab untuk Para Pejabat Struktural STIA LAN MAKASSAR mengacu pada Keputusan Kepala LAN No 535/V/4/6/1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara di Jakarta, Bandung dan Ujungpandang

Tugas dan Tanggung Jawab untuk Para Dosen dan Pegawai yang masuk dalam kegiatan Proses Belajar Mengajar di STIA LAN MAKASSAR mengacu pada Undang – Undang No 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ( ASN )



**MANUAL MUTU – BAB 6  
PERENCANAAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	21

6.1. Tindakan untuk menangani resiko dan peluang

6.1.1 Umum

Manajemen STIA LAN MAKASSAR merencanakan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) nya dengan mempertimbangkan isu internal dan eksternal dan persyaratan kebutuhan dan harapan pihak pihak terkait serta menetapkan penanganan resiko dan peluang untuk :

- Memberikan jaminan bahwa SMM dapat mencapai hasil yang diinginkan
- Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
- Mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- Mencapai peningkatan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR melakukan Analisa SWOT untuk menangani resiko dan peluang yang mempertimbangkan isu internal dan eksternal serta kebutuhan dan harapan pihak pihak terkait.

Disamping itu manajemen melakukan identifikasi dan analisa resiko dan peluang pada setiap proses operasional yang ada pada masing-masing Bagian Kemahasiswaan, Akademik, Program Studi, Kepegawaian, Tata Usaha dan Rumah Tangga, Keuangan, Unit P3M, Unit Penjamin Mutu dan Unit Perpustakaan sesuai dengan persyaratan pada Klausul 6.1 dan 6.2

Tindakan yang diambil untuk menangani resiko dan peluang harus proporsional terhadap dampak potensial pada kesesuaian produk dan layanan. Tindakan yang diambil ini akan dievaluasi dan dipantau keefektifannya

Dokumen terkait : *Risk Register tiap bagian*

6.1.2 Rencana Tindakan

Didalam penerapan SMM, manajemen STIA LAN MAKASSAR bersama Ketua Tim SMM telah menetapkan beberapa tindakan yang perlu dilakukan terkait :

- a. Pihak-Pihak Terkait
- b. Issue Eksternal dan Internal



**MANUAL MUTU – BAB 6  
PERENCANAAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>22</b>

c. Risiko dan Peluang

Dimana dalam hal tindakan, Manajemen akan mengacu pada item tersebut diatas dimana semua nya telah terintegrasi dalam point 6.1.2. dan 6.1.3.

Dokumen terkait : *Risk Register tiap bagian*

6.2. Sasaran SMT dan rencana untuk pencapaiannya.

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan sasaran Mutu pada setiap fungsi , tingkat dan proses yang diperlukan untuk Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015).

Sasaran Mutu yang disusun harus :

- 1) Konsisten dengan kebijakan Mutu yang ada
- 2) Dapat diukur
- 3) Memperhitungkan persyaratan yang berlaku
- 4) Relevan untuk kesesuaian produk dan layanan untuk peningkatan kepuasan pelanggan
- 5) Dipantau
- 6) Dikomunikasikan
- 7) Selalu diperbaharui sesuai keperluan

Sasaran Mutu harus dipelihara dalam informasi terdokumentasi.

Untuk memonitor sasaran Mutu dan pencapaiannya, maka manajemen menetapkan :

- Apa yang akan dilakukan
  - Sumber daya yang dibutuhkan
  - Siapa yang bertanggung jawab
  - Kapan akan selesai
  - Bagaimana hasil akan dievaluasi
- Dokumen terkait : *Sasaran Mutu tiap bagian*

6.3. Perencanaan Perubahan



**MANUAL MUTU – BAB 6  
PERENCANAAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>23</b>

Ketika manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan kebutuhan perubahan pada SMM, perubahan harus dilakukan secara terencana dengan mempertimbangkan :

- a. Tujuan dari perubahan dan potensi konsekuensinya
- b. Integritas dari SMM yang ada
- c. Ketersediaan sumber daya
- d. Alokasi atau relokasi dari tanggung jawab dan wewenang

Perubahan atas penerapan Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 ) yang ada dapat berasal dari Hasil Temuan Audit Internal, Risalah Rapat Tinjauan Manajemen, dan Laporan Pemantauan dan Pengukuran Kinerja Organisasi.

Dokumen terkait : *Prosedur Manajemen Perubahan ( SMM-PK-UPM-08 )*



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	24

## 7.1 Sumber Daya

### 7.1.1. Umum

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk SMM. Pertimbangan dalam penyediaan sumber daya adalah :

- Kemampuan dan kendala pada sumber daya internal yang ada
- Apa yang dibutuhkan dari penyedia eksternal

Dalam menetapkan tujuan dan sasaran SMM, KETUA STIA LAN MAKASSAR berkonsultasi dengan:

- 1) Para Pembantu Ketua ( Puket 1, Puket 2 dan Puket 3 )
- 2) Kabag Akademik dan Kemahasiswaan
- 3) Kabag Administrasi Umum
- 4) Kasubag Akademik dan Kerjasama
- 5) Kasubag Keuangan
- 6) Kasubag Kemahasiswaan
- 7) Kasubag Kepegawaian
- 8) Kasubag Tata Usaha dan Rumah Tangga
- 9) Kepala Unit P3M
- 10) Kepala Unit Penjamin Mutu
- 11) Dan Ketua Program Studi

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara keefektifan proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu dan menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratan pelanggan.

Sumber daya yang disediakan ini menyangkut sumber daya manusia, prasarana, lingkungan kerja, informasi, pemasok dan mitra, keuangan, dan sumber daya lainnya

Dokumen terkait :

- *Prosedur Penyusunan Formasi Pegawai ( SMM-PK-PEG-01 )*
- *Prosedur Penerimaan CPNS ( SMM-PK-PEG-02 )*





**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	25

7.1.2. Orang

Semua personil yang bekerja mempengaruhi mutu ditetapkan standar kompetensinya berdasarkan pendidikan, ketrampilan, pengalaman, dan pelatihan yang dipersyaratkan.

Penyusunan standar kompetensi mempertimbangkan kebutuhan nyata dari pekerjaan dan kebutuhan masa mendatang yang direncanakan.

Kemampuan setiap personil dinilai terhadap standar kompetensi yang telah ditetapkan pada waktu yang direncanakan, termasuk pada saat penerimaan pegawai dan untuk pemilihan pemasok.

Bagi personil yang belum memenuhi standar kompetensi yang dipersyaratkan tetapi masih diperlukan untuk bekerja, maka perusahaan menyediakan pelatihan atau tindakan lain yang sesuai.

Ketua Tim SMM bersama Kasubag Kepegawaian mengidentifikasi kebutuhan pelatihan untuk diusulkan kepada Ketua STIA LAN. Perencanaan pelatihan disusun berdasarkan penilaian kebutuhan kerja saat ini dan kebutuhan di masa mendatang dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada pegawai yang dapat memperbaiki kemampuannya.

Program pelatihan menyangkut Sistem Manajemen Mutu setidaknya mencakup :

- Visi dan misi perusahaan,
- Kebijakan dan sasaran mutu,
- Prosedur yang berlaku,
- Rencana Mutu
- Instruksi kerja,

Untuk meningkatkan kesadaran setiap pegawai akan keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka pada pencapaian sasaran mutu dan terpenuhinya persyaratan pelanggan, manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan program peningkatan kesadaran mutu di lingkungan organisasi.

Pelatihan atau tindakan lain yang telah dilakukan dinilai keefektifannya terhadap tujuan yang ditetapkan. Hasil penilaian keefektifan pelatihan dapat digunakan untuk perbaikan rencana pelatihan di masa yang akan datang.



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	26

Rekaman pelatihan setiap personil dan dokumen kompetensi lainnya dipelihara. Data personil yang mengikuti pelatihan diperbaharui untuk memperagakan peningkatan tingkat kompetensi yang dimilikinya.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Kenaikan Pangkat dan Jabatan ( SMM-PK-PEG-03 )*
- *Prosedur Usulan Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan ( SMM-PK-PEG-04 )*
- *Prosedur Rotasi dan Mutasi Pegawai ( SMM-PK-PEG-05 )*
- *Prosedur Kehadiran Pegawai ( SMM-PK-PEG-06 )*
- *Prosedur Penilaian Kinerja PNS ( SMM-PK-PEG-07 )*
- *Prosedur Penerapan Disiplin ( SMM-PK-PEG-08 )*
- *Prosedur Kenaikan Gaji Berkala ( SMM-PK-PEG-09 )*
- *Prosedur Perlindungan Pegawai ( SMM-PK-PEG-10 )*
- *Prosedur Komunikasi Internal ( SMM-PK-PEG-11 )*
- *Prosedur Izin keluar kantor pada jam kerja ( SMM-PK-PEG-12 )*

7.1.3. Prasarana

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana prasarana yang diperlukan untuk operasi proses belajar mengajar dan administrasi perkuliahan agar mencapai kesesuaian produk dan jasa.

Sarana Prasarana mencakup :

- a. Gedung dan Bangunan NUP 1
- b. Gedung dan Bangunan Pendidikan
- c. Gedung Asrama
- d. Pos Security
- e. Musholla
- f. Genset
- g. Mesin Pompa Air
- h. 5 ( lima ) unit kendaraan dinas roda 4
- i. 2 ( dua ) unit kendaraan dinas roda 2
- j. 1 ( satu ) ruang Kantin Mahasiswa
- k. 1 ( satu ) ruang Perpustakaan



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	27

- l. 1 ( satu ) ruang Kafetaria
- m. 1 ( satu ) ruang Aula
- n. 1 ( satu ) ruang Koperasi
- o. 1 ( satu ) ruang Kantin
- p. 1 ( satu ) ruang Ruang Senat
- q. 1 ( satu ) ruang Laboratorium Komputer
- r. 1 ( satu ) ruang Laboratorium Kepemimpinan
- s. 1 ( satu ) ruang Laboratorium Administrasi
- t. Wifi
- u. 17 ( tujuh belas ) buah ruang kelas
- v. Peralatan Cleaning Service
- w. Peratalan Teknisi
- x. Lahan Parkir Kendaraan roda 4
- y. Lahan Parkir Kendaraan roda 2

Dokumen terkait :

- *Prosedur Pengelolaan Barang Milik Negara ( SMM-PK-TUR-02 )*
- *Prosedur Pemanfaatan Barang Milik Negara ( SMM-PK-TUR-03 )*
- *Prosedur Pemeliharaan Sarana dan Prasarana ( SMM-PK-TUR-06 )*
- *Instruksi Kerja Penggunaan Alat Poles Lantai ( SMM-IK-TUR-06.01 )*
- *Instruksi Kerja Penggunaan Alat Vacuum Cleaner (SMM-IK-TUR-06.02)*
- *Instruksi Kerja Penggunaan Alat Ampere Meter (SMM-IK-TUR-06.03)*
- *Instruksi Kerja Penggunaan Alat Bor Listrik (SMM-IK-TUR-06.04)*
- *Instruksi Kerja Pembersihan Kamar Asrama (SMM-IK-TUR-06.05)*

7.1.4. Lingkungan untuk proses operasi

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan.

Lingkungan yang sesuai bisa menjadi kombinasi dari factor manusia dan fisik seperti :

- a. Sosial (tidak diskriminatif, aman, tidak konfrontatif)



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	28

- b. Psikologis (mengurangi stress, mencegah kelelahan, melindungi diri dari emosional)
- c. Fisik (temperature, panas, kelembaban, cahaya, sirkulasi udara, kebersihan, kebisingan)

STIA LAN MAKASSAR menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang memadai dan aman yang diperlukan untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratan.

Ini termasuk lingkungan yang :

- a. diminta/di persyaratkan oleh pelanggan,
- b. dipersyaratkan oleh peraturan dan undang-undang yang berlaku,
- c. dapat mempengaruhi mutu produk atau hasil kerja

Lingkungan kerja hendaknya diupayakan memiliki pengaruh positif pada motivasi, kepuasan dan kinerja setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Ketua Tim bersama dengan Pihak Ketiga telah melakukan pelaksanaan Pemantauan Udara, Air dan Lingkungan kerja setiap 6 ( enam ) bulan sekali mengacu pada ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Tanggung jawab untuk mengelola lingkungan kerja ada pada setiap karyawan. Setiap karyawan berkewajiban untuk menjaga kebersihan, keamanan, dan keselamatan di area kerjanya masing-masing.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Pengelolaan Barang Milik Negara ( SMM-PK-TUR-02 )*
- *Prosedur Pemanfaatan Barang Milik Negara ( SMM-PK-TUR-03 )*
- *Prosedur Pemeliharaan Sarana dan Prasarana ( SMM-PK-TUR-06 )*
- *Instruksi Kerja Penerimaan Tamu ( SMM-IK-TUR-05.01)*
- *Dokumen Hasil Pemantauan Lingkungan Kerja dari Pihak Ketiga*

7.1.5. Sumber daya pemantauan dan pengukuran

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang benar dan dapat diandalkan ketika



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	29

pemantauan atau pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi persyaratan kesesuaian produk dan layanan serta memastikan bahwa sumber daya yang disediakan:

- Cocok untuk spesifikasi kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan.
- Dipelihara untuk menjamin kemampuannya.
- Bukti kesesuaian untuk pemantauan harus disimpan.

Dokumen yang harus dipastikan kebenarannya adalah :

- Dokumen Soal Ujian
- Pemasukan Nilai Ujian
- Kartu Hasil Studi
- Laporan Hasil Pemantauan Lingkungan Kerja

Ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menjadi bagian penting yang memberikan kepercayaan kebenaran hasil pengukuran, maka peralatan pengukuran yang digunakan harus :

- a. Dikalibrasi atau diverifikasi atau keduanya pada selang waktu tertentu atau sebelum digunakan terhadap standar pengukuran yang tertelusur ke standar internasional atau nasional. Bila tidak ada standar, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus didokumentasikan.
- b. Diidentifikasi untuk menentukan statusnya
- c. Dijaga dari penyetelan, kerusakan atau penurunan fungsi yang akan membatalkan status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya

Ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menjadi bagian penting yang memberikan kepercayaan kebenaran hasil pengukuran, maka Pelaksana/Operator/Petugas yang melaksanakan harus :

- a. Kompeten dan bersertifikat
- b. Pernah mendapatkan pelatihan terkait Program / Peralatan yang digunakan
- c. Mampu melakukan analisa dari hasil pekerjaannya



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	30

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan jika keabsahan hasil pengukuran sebelumnya diragukan, peralatan tidak sesuai dengan tujuan dan harus mengambil tindakan yang tepat.

Untuk Peralatan yang digunakan pada saat kegiatan Pemantauan dan Pengukuran, wajib dilampirkan Sertifikat Kalibrasi dari Peralatan yang digunakan oleh Pihak Ketiga untuk memastikan keabsahan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan

Untuk meyakinkan hasil pengukuran dan mampu telusur, soal-soal ujian yang ada dan telah dilakukan Kalibrasi Soal wajib mencantumkan identitas untuk mengetahui tahun terbit dan jurusan apa.

Perangkat lunak yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran, bila ada, harus dikonfirmasi kemampuannya sebelum digunakan pertama kali dan dikonfirmasi ulang pada interval waktu yang ditentukan.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Usulan Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan ( SMM-PK-PEG-04 )*
- *Sertifikat Pelatihan dari Petugas Laboratorium*
- *Sertifikat Pelatihan dari Operator Aplikasi*
- *Kartu Kontrol Alat*
- *Dokumen hasil kalibrasi soal*

7.1.6. Pengetahuan Organisasi

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan. Pengetahuan ini harus dijaga dan tersedia jika diperlukan. Pengetahuan diperlukan ketika menangani kebutuhan perubahan dan tren. Pengetahuan ini harus dikembangkan dengan berbagai sumber dan dimutakhirkan.

Setiap Dosen yang ada melakukan Pertemuan Rutin setiap Awal dan Akhir Semester guna membahas tentang Kinerja Dosen. Sedangkan Para Ketua Program Studi secara rutin melakukan pertemuan dengan IAPA yang membahas tentang Bahan Ajar terkait



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	31

Administrasi. Dan terkait Perubahan Informasi/Trend pendidikan tetap mengacu pada Peraturan Pemerintah dari Kemenristekdikti dan BAN PT.

Untuk Kegiatan Administrasi, para pegawai tetap terlibat dalam kegiatan diklat atau Bimtek yang dilakukan oleh sesame STIA LAN yang di Jakarta dan Bandung. Sedangkan untuk Kepegawaian dan Keuangan tetap mengacu pada ketentuan diatur oleh Kepala LAN RI.

Dokumen terkait :

- *Dokumen Rapat Dosen*
- *Undangan Rapat dan Informasi dari IAPA*
- *Dokumen komunikasi dari DIKTI dan BAN PT bila ada aturan baru terkait Pendidikan Perguruan Tinggi*
- *Undangan DIKLAT atau BIMTEK dari LAN RI*
- *Sertifikat Pelatihan*

## 7.2. Kompetensi

Manajemen STIA LAN MAKASSAR harus :

- a. Menetapkan kompetensi yang di[perlukan dari orang orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendalanya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas SMM
- b. Memastikan bahwa orang orang yang bekerja kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan atau pengalaman
- c. Bila berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil
- d. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kompetensi

Persyaratan kompetensi dapat dilihat pada data di Bagian Kepegawaian. Termasuk Gap Kompetensi yang ada



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	32

STIA LAN MAKASSAR telah :

- a. Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu barang.
- b. Menyediakan pelatihan.
- c. Menilai keefektifan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan setiap personel sadar akan relevansi dan pentingnya kegiatan yang dilakukan bagi pencapaian sasaran mutu.
- e. Memelihara rekaman yang sesuai tentang pendidikan, keterampilan, pelatihan dan pengalaman.

STIA LAN MAKASSAR harus memastikan setiap orang yang bertugas di lingkungan STIA LAN MAKASSAR yang berpotensi menyebabkan dampak terhadap mutu yang dihasilkan, wajib penting diidentifikasi untuk mengantisipasi masalah. Sedang setiap pegawai yang telah dilatih dan mempunyai kompetensi yang berasal dari diklat atau pengalaman yang memadai maka Bagian SDM wajib menyimpan rekaman yang terkait dengan kompetensi tersebut. STIA LAN MAKASSAR harus mengidentifikasi keperluan pelatihan yang terkait dengan Aspek Mutu. dimana wajib dijadwalkan untuk pelatihan atau cara lain untuk memenuhi keperluan tersebut

Dokumen terkait :

- *Dokumen Gap Kompetensi*
- *Sertifikat Pelatihan dari Para Operator Aplikasi yang digunakan di STIA LAN MAKASSAR*
- *Prosedur Kenaikan Pangkat dan Jabatan ( SMM-PK-PEG-03 )*
- *Prosedur Usulan Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan ( SMM-PK-PEG-04 )*
- *Prosedur Penilaian Kinerja PNS ( SMM-PK-PEG-07 )*

**7.3. Kesadaran**

Manajemen STIA LAN MAKASSAR memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisasi menyadari :





**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	33

- Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu yang terkait dengannya
- Kontribusi mereka terhadap efektivitas SMM ISO 9001:2015 termasuk manfaat dari peningkatan kinerja
- Keterlibatan bila ada ketidaksesuaian dengan persyaratan SMM

Strategi pelatihan meliputi :

- a. Analisis kebutuhan pelatihan yang mencakup persyaratan Mutu yang telah direncanakan
- b. Rencana pelatihan tetelaah disusun bagi semua tingkatan
- c. Pelatihan mempertimbangkan perbedaan tingkat kemampuan dan keahliannya
- d. Pelatihan dilakukan oleh orang atau badan yang memadai serta diakreditasi menurut peraturan perundangan yang berlaku
- e. Terdapat fasilitas dan sumber daya yang memadai untuk pelaksanaan pelatihan yang efektif
- f. STIA LAN MAKASSAR mendokumentasikan dan menyimpan catatan seluruh pelatihan
- g. Evaluasi dilakukan setiap sesi pelatihan untuk menjamin peningkatan secara berkelanjutan
- h. Program pelatihan ditinjau ulang secara teratur untuk menjamin agar tetap relevan dan efektif

Dokumen terkait :

- *Prosedur Usulan Pendidikan dan Pelatihan ( SMM-PK-PEG-04 )*
- *Dokumen Hasil Sosialisasi Kebijakan Mutu*
- *Dokumen Analisa Efektifitas Hasil Pelaksanaan Pelatihan*

#### **7.4. Komunikasi**

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 ) yaitu :

- a. Apa yang akan dikomunikasikan
- b. Kapan berkomunikasi
- c. Dengan siapa berkomunikasi
- d. Bagaimana berkomunikasi



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	34

e. Siapa yang berkomunikasi

STIA LAN MAKASSAR menetapkan dan menerapkan suatu proses yang efektif dan efisien untuk mengkomunikasikan kebijakan, persyaratan, sasaran serta hasilnya untuk dapat membantu perbaikan kerja di lingkungan STIA LAN Makassar

Aktifitas yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- Komunikasi Langsung Manajemen dalam Area Kerja
- Rapat - rapat pertemuan rutin atau briefing yang telah dijadwalkan dengan Agenda tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015)
- Papan informasi yang berisi informasi tentang Kegiatan Implementasi SMM

Dokumen terkait :

- *Prosedur Komunikasi Internal ( SMM-PK-PEG-11 )*
- *Prosedur Komunikasi eksternal ( SMM-PK-KMS-08,09,10,11,12 )*

## 7.5. Informasi terdokumentasi

### 7.5.1. Umum

Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Standar ISO 9001:2015 di lingkup STIA LAN MAKASSAR meliputi :

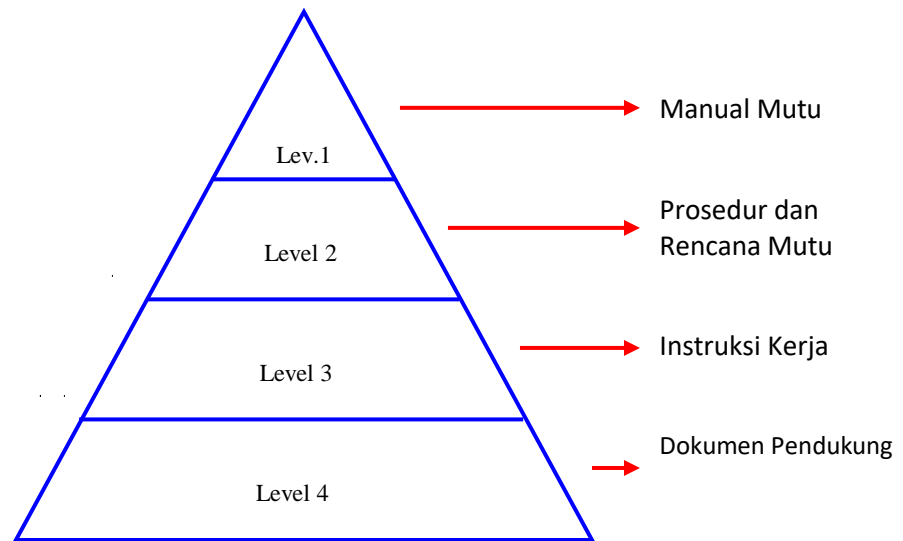
- Manual SMT
- Kebijakan SMT dan Sasaran SMT
- Prosedur
- Instuksi kerja
- Formulir dan Dokumen lain
- Rekaman dan Laporan hasil kegiatan yang dipersyaratkan



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	35

Struktur hirarki dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 disusun seperti berikut :



*Gambar 1. Gambar Hirarki Dokumen*

*Manual Mutu*

STIA LAN MAKASSAR menetapkan dan memelihara sebuah manual mutu yang mencakup :

- Lingkup sistem manajemen mutu, termasuk rincian pengecualian dari dan alasan pengecualian apapun.
- Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu atau mengacu pada prosedur tersebut.
- Uraian dari interaksi antara proses-proses sistem manajemen mutu

7.5.2. Membuat dan memperbaharui

Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, hendaknya memastikan kesesuaian :

- Identifikasi dan deskripsi (judul, tanggal, penulis atau nomor referensi)



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	36

- b. Format (bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (kertas, elektronik)
- c. Tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan

Jika terjadi perubahan atau revisi pada Manual Mutu, Ketua Tim SMM hanya mengganti bagian yang mengalami perubahan saja dan identifikasi yang dipakai perubahan atau revisi adalah nomor urut progresif yang dicantumkan dibagian **NOMOR REVISI** pada judul. Ketua Tim SMM bertanggung jawab untuk memberi cap stempel **SALINAN TIDAK TERKENDALI** hanya pada **MASTER DOKUMEN** dan menyimpan MASTER Dokumen yang mengalami perubahan atau revisi tersebut, mencatatnya pada form : Riwayat Perubahan Dokumen, serta menarik seluruh salinan yang mengalami perubahan atau revisi tersebut untuk selanjutnya dimusnahkan

Untuk pengontrolan atas perubahan dokumen adalah :

- Semua perubahan sepengetahuan dan atas persetujuan KETUA STIA LAN
- Nomor revisi pada masing-masing bagian yang direvisi harus naik dan bertanggal.
- Rincian semua perubahan harus tercatat pada bagian Daftar Perubahan Dokumen.
- Ketua TIM SMM berkewajiban untuk menarik semua dokumen dari peredarannya apabila terjadi perubahan pada pedoman Mutu ini.

#### 7.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi

Informasi terdokumentasi diperlukan oleh Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 ) ini harus dikendalikan untuk memastikan :

- a. Tersedia dan sesuai untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan
- b. Cukup terlindungi (hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak benar atau tidak utuh)

Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, perlu dilakukan kegiatan berikut :

- Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan
- Tempat penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk menjaga agar dapat dibaca
- Pengendalian perubahan (pengendalian versi)
- Masa simpan dan disposisi



**PEDOMAN MUTU – BAB 7**  
**PENDUKUNG**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	37

STIA LAN MAKASSAR menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk :

- a. Menyetujui dokumen sebelum diterbitkan
- b. Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta menyetujui ulang dokumen.
- c. Memastikan agar perubahan dan status revisi dokumen terakhir dapat diidentifikasi.
- d. Memastikan agar versi dokumen yang berlaku tersedia ditempat penggunaan
- e. Memastikan agar dokumen tetap terbaca dan dapat segera diidentifikasi secara mudah.
- f. Memastikan agar dokumen yang berasal dari pihak eksternal yang ditetapkan oleh STIA LAN MAKASSAR sebagai dokumen penting untuk perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu, diidentifikasi dan penyebarannya dikendalikan.
- g. Mencegah penggunaan dokumen kadaluarsa dan menerapkan identifikasi yang cocok pada dokumen tersebut bila masih disimpan untuk maksud tertentu.

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ( ISO 9001:2015 ) mencakup sebagai berikut :

- Pernyataan terdokumentasi dari Kebijakan Mutu ( ISO 9001:2015 ) dan sasaran Mutu
- Manual SMT (SMM-SML-SMK3) terdokumentasi yang disyaratkan oleh Standard dan peraturan perundangan yang relevan dan berlaku.
- Prosedur terdokumentasi dan rekaman yang disyaratkan oleh Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015)
- Dokumen, termasuk rekaman yang ditentukan oleh organisasi sebagai kebutuhan untuk menjamin keefektifan perencanaan, operasi dan pengendalian dari proses-prosesnya.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Pengendalian Dokumen ( SMM-PK-UPM-03 )*

**MANUAL MUTU – BAB 8  
OPERASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>38</b>

**8.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasi**

Ketua STIA LAN MAKASSAR merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan untuk penyediaan produk ( Kurikulum ) dan layanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, dengan :

- a. Menentukan persyaratan produk dan layanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
- b. Menetapkan kriteria untuk :
  - Proses Pembelajaran
  - Penerimaan produk dan layanan
- c. Menetapkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan produk dan persyaratan layanan
- d. Menerapkan pengendalian proses Pembelajaran sesuai dengan kriteria
- e. Menentukan dan menjaga informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan :
  - Memiliki keyakinan bahwa proses telah dilakukan seperti yang direncanakan
  - Untuk menunjukkan kesesuaian produk dan layanan untuk kebutuhan mereka

Untuk mengelola dan melayani pelanggan, STIA LAN MAKASSAR membuat suatu rencana kerja yang konsisten dan sesuai dengan proses bisnis dan sistem manajemen mutu.

- a. Dalam perencanaan proses untuk realisasi produk, STIA LAN MAKASSAR menetapkan hal-hal sebagai berikut:
  - Sasaran dan persyaratan mutu sesuai dengan yang ditetapkan.
  - Aktifitas verifikasi, validasi, dan kriteria penerimaan produk.
  - Rekaman mutu yang diperlukan untuk membuktikan bahwa realisasi proses dan produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan.
- b. STIA LAN MAKASSAR membuat prosedur sehubungan dengan perencanaan dan realisasi produk serta mendokumentasikannya sesuai dengan metode operasional yang ada.

Jika ada perubahan dalam perencanaan maka perubahan tersebut dikontrol terhadap pertimbangan konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan dan mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping. Jika Proses tersebut dioutsourcingkan maka harus dikendalikan



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	39

Dokumen terkait :

- ~ Kurikulum per Program Studi
- ~ Rencana Pembelajaran Semester ( RPS )
- ~ Proses Bisnis Bidang Akademik
- ~ Proses Bisnis Bidang Kemahasiswaan

### 8.2. Persyaratan produk dan layanan

#### 8.2.1. Komunikasi dengan pelanggan (internal dan eksternal serta pihak – pihak terkait )

Komunikasi dengan pelanggan, mencakup :

- a. Memberikan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan
- b. Menangani permintaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan
- c. Memperoleh umpan balik pelanggan yang berkaitan dengan produk dan layanan, termasuk keluhan pelanggan dan isi Kotak Saran
- d. Menangani dan mengendalikan barang milik pelanggan
- e. Menetapkan persyaratan khusus untuk tindakan yang tak terduga bila relevan

Dokumen terkait :

- ~ Prosedur Kerjasama Eksternal ( SMM-PK-AKD-01 )
- ~ Prosedur Komunikasi Internal ( SMM-PK-PEG-11 )
- ~ Prosedur Penanganan Komplain ( SMM-PK-UPM-01 )
- ~ Prosedur Survey Kepuasan Pelanggan ( SMM-PK-UPM-02 )
- ~ Prosedur Manajemen Perubahan ( SMM-PK-UPM-08 )

#### 8.2.2. Menetapkan persyaratan produk dan layanan

STIA LAN MAKASSAR mempunyai komitmen untuk merealisasikan Layanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan kepada pelanggan sesuai dengan Kontrak Kerja yang telah disepakati.



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	40

KETUA STIA LAN Makassar telah menetapkan:

- Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan.
- Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi diperlukan.
- Peraturan dan undang-undang yang berkaitan dengan produk.
- Persyaratan tambahan lain yang ditentukan oleh STIA LAN MAKASSAR

Bagian Akademik dan bagian Kemahasiswaan bertanggung jawab mempelajari dan menetapkan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum per Program Studi
- ~ Rencana Pembelajaran Semester ( RPS )
- ~ Informasi terkait Pesyaratan Penerimaan Mahasiswa Baru
- ~ Informasi persyaratan yang harus dipenuhi Mahasiswa selama mengikuti Perkuliahan
- ~ Dokumen Penyelenggaraan Akademik
- ~ Daftar Peraturan Perundangan

### 8.2.3. Tinjauan persyaratan produk dan layanan

STIA LAN MAKASSAR meninjau persyaratan berkaitan dengan produk antara lain realisasi pelayanan terhadap pelanggan. Peninjauan dilakukan sebelum. STIA LAN MAKASSAR merealisasikan produk tersebut dan harus memastikan:

- Persyaratan produk ditentukan
- Persyaratan kontrak atau pesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya, diselesaikan, dan
- Organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan.

STIA LAN Makassar memastikan bahwa persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya sudah diatasi. Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh STIA LAN Makassar sebelum diterima, bila pelanggan tidak menyediakan pernyataan tertulis dari persyaratan mereka





# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	41

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Informasi terkait Persyaratan Penerimaan Mahasiswa Baru
- ~ Informasi persyaratan yang harus dipenuhi Mahasiswa selama mengikuti Perkuliahan

### 8.2.4. Perubahan persyaratan produk dan layanan

Ketika persyaratan produk dan layanan berubah, manajemen STIA LAN MAKASSAR memastikan bahwa informasi perubahan yang relevan terdokumentasi dan orang-orang yang relevan menangani memahami tentang persyaratan yang diubah.

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

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru ( SMM-PK-KMS-01 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Pelaporan Hasil Studi Mahasiswa Belajar ( SMM-PK-KMS-04 )

## 8.3. Disain dan pengembangan produk

### 8.3.1. Umum

STIA LAN Makassar menetapkan, menerapkan dan memelihara proses perancangan dan modifikasi atas Kurikulum dan RPS yang ada yang rutin dilakukan oleh masing-masing Dosen setiap Semester bila diperlukan. Modifikasi yang dimaksud adalah Modifikasi atas

**MANUAL MUTU – BAB 8  
OPERASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	42

Kurikulum dan RPS yang ada dan yang digunakan atau modifikasi dari Layanan Kemahasiswaan dan Layanan Akademik

### 8.3.2. Perencanaan Disain dan Pengembangan

Dalam menetapkan tahapan dan pengendalian untuk disain dan pengembangan, STIA LAN Makassar mempertimbangkan :

- a. Sifat, durasi dan kerumitan kegiatan disain dan pengembangan
- b. Tahapan proses yang diperlukan, termasuk tinjauan disain dan pengembangan
- c. Verifikasi disain dan pengembangan yang disyaratkan dan kegiatan validasi
- d. Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses disain dan pengembangan
- e. Kebutuhan sumber daya internal dan eksternal untuk disain dan pengembangan kurikulum dan layanan Akademik dan Kemahasiswaan
- f. Kebutuhan untuk mengendalikan titik temu antara orang-orang yang terlibat dalam proses disain dan pengembangan
- g. Kebutuhan untuk keterlibatan pelanggan dan pengguna dalam proses disain dan pengembangan
- h. Persyaratan untuk penyediaan berikutnya dari Kurikulum
- i. Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses disain dan pengembangan oleh pelanggan dan pihak yang berkepentingan lainnya yang relevan
- j. Diperlukan informasi terdokumentasi untuk menunjukkan bahwa persyaratan disain dan pengembangan telah dipenuhi.

### 8.3.3. Masukan Disain dan pengembangan

Manajemen STIA LAN Makassar menetapkan persyaratan utama untuk jenis tertentu dari produk dan layanan yang akan didisain dan dikembangkan. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan :

- a. Persyaratan fungsional dan kinerja
- b. Informasi yang diperoleh dari kegiatan disain dan pengembangan serupa sebelumnya
- c. Persyaratan hukum dan peraturan



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	43

- d. Peraturan atau Ketentuan dari LAN RI
- e. Konsekuensi potensial kegagalan karena sifat dari produk dan layanan

Masukan harus memadai untuk keperluan disain dan pengembangan, lengkap dan jelas. Setelah Dosen mengajukan Usulan perancangan atas Kurikulum atau Layanan Administrasi AKademik dan Kemahasiswaan, maka Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua I bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi atas usulan tersebut dengan mempertimbangkan aspek Mutu yang terkait

Masukan yang bertentangan harus diselesaikan dan manajemen STIA LAN Makassar harus menyimpan informasi terdokumentasi masukan disain dan pengembangan

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Perencanaan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-04 )
- ~ Prosedur Pelaporan Hasil Studi Mahasiswa Belajar ( SMM-PK-KMS-04 )

### 8.3.4. Pengendalian Disain dan Pengembangan

Manajemen STIA LAN Makassar menerapkan pengendalian untuk proses disain dan pengembangan untuk memastikan :

- a. Hasil yang dicapai didefinisikan
- b. Tinjauan yang dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil disain dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan
- c. Kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa disain dan pengembangan, hasilnya memenuhi persyaratan masukan



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	44

- d. Kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang dihasilkan memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang dimaksud
- e. Setiap tindakan yang diperlukan diambil dari masalah yang ditentukan selama tinjauan atau kegiatan verifikasi dan validasi
- f. Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dijaga

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Perencanaan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-04 )

#### 8.3.5. Keluaran Disain dan Pengembangan

Manajemen STIA LAN Makassar memastikan bahwa keluaran disain dan pengembangan :

- a. Memenuhi persyaratan masukan
- b. Yang memadai untuk proses selanjutnya untuk penyediaan produk dan layanan atau peralatan sudah siap dioperasikan
- c. Meliputi pemantauan atau referensi dan pengukuran persyaratan, sesuai dan criteria keberterimaan
- d. Menentukan karakteristik produk dan layanan yang penting untuk tujuan disain dan pengembangan dimaksudkan dan penyediaan yang aman dan tepat
- e. Informasi terdokumentasi keluaran disain dan pengembangan harus disimpan oleh Ketua SMM

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	45

- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Perencanaan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-04 )
- ~ Prosedur Pelaporan Hasil Studi Mahasiswa Belajar ( SMM-PK-KMS-04 )

### 8.3.6. Perubahan Disain dan Pengembangan

Manajemen STIA LAN Makassar mengidentifikasi, mengkaji dan mengendalikan perubahan yang dibuat selama atau setelah disain dan pengembangan produk dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada dampak buruk pada kesesuaian dengan persyaratan.

Manajemen harus menyimpan informasi terdokumentasi pada :

- a. Perubahan disain dan pengembangan
- b. Hasil tinjauan
- c. Perubahan kewenangan
- d. Tindakan yang diambil untuk mencegah dampak yang merugikan

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Perencanaan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-04 )
- ~ Prosedur Pelaporan Hasil Studi Mahasiswa Belajar ( SMM-PK-KMS-04 )

### 8.4. Pengendalian proses produk dan layanan yang disediakan pihak eksternal

#### 8.4.1. Umum

Ketua STIA LAN MAKASSAR memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan.



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	46

Ketua STIA LAN Makassar menerapkan pengendalian pengendalian untuk proses eksternal produk dan layanan yang disediakan, saat :

- a. Produk dan layanan dari penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukkan ke dalam produk dan layanan STIA LAN Makassar
- b. Produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama STIA LAN Makassar
- c. Proses atau bagian dari proses disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan manajemen STIA LAN Makassar

STIA LAN Makassar menetapkan dan menerapkan criteria untuk evaluasi, seleksi, monitoring kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuan mereka untuk memberikan proses atau produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan.

STIA LAN Makassar menyimpan informasi terdokumentasi terkait kegiatan ini dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari evaluasi.

Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa bertanggung jawab dalam tahapan pengadaan Barang dan Jasa. Sedangkan untuk penerimaan Barang dan Jasa dihandel langsung oleh Pejabat Penerimaan Barang dan Jasa.

STIA LAN Makassar menjamin barang setiap pengadaan barang dan Jasa telah melalui Proses yang benar. Barang yang diterima secara otomatis telah dijamin kesesuaian dengan spesifikasi barang yang di order, maka STIA LAN Makassar telah mengatur mulai dari proses pengadaan hingga barang tersebut tiba di lokasi STIA LAN Makassar.

Untuk penerimaan Barang atau Jasa yang telah diberikan oleh Rekanan atau Supplier, maka Panitia Penerima wajib menerbitkan Tanda Terima Barang / Berita Acara Serah Terima Pekerjaan sebagai bukti penerimaan barang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	47

Dokumen terkait :

- ~ Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa ( SMM-PK-TUR-01 )
- ~ Prosedur Pengelolaan Barang Persediaan ( SMM-PK-TUR-02 )

#### 8.4.2. Jenis dan jangkauan pengendalian

Manajemen STIA LAN Makassar memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan tidak mempengaruhi kemampuan Organisasi untuk secara konsisten memberikan kesesuaian produk dan layanan kepada pelanggan serta hal berikut ini :

- a. Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali SMM
- b. Mengendalikan penyedia eksternal dan produk outputnya
- c. Mempertimbangkan :
  - Dampak potensial dari proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
  - Efektivitas pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal
- d. Menentukan verifikasi atau kegiatan lainnya yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan memenuhi persyaratan

Dokumen terkait :

- ~ Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa ( SMM-PK-TUR-01 )

#### 8.4.3. Informasi untuk penyedia eksternal

Manajemen STIA LAN MAKASSAR memastikan kecukupan persyaratan sebelum komunikasi kepenyedia eksternal. Komunikasi dengan penyedia eksternal tentang persyaratannya untuk :

- a. Proses, produk dan layanan yang diberikan
- b. Persetujuan :



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	48

- Produk dan layanan
  - Metode, proses dan peralatan
  - Pelepasan produk dan layanan
- c. Kompetensi termasuk kualifikasi yang dibutuhkan personil
- d. Interaksi penyedia eksternal dengan Organisasi
- e. Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal yang diterapkan Manajemen
- f. Kegiatan verifikasi atau validasi ditempat penyedia eksternal oleh Organisasi atau pelanggan Organisasi.

Pejabat pengadaan Barang dan Jasa bertanggung jawab melaksanakan pembelian sesuai kewenangannya, dan mencatat semua pembelian yang dilakukan. Dokumen pembelian menjadi rekaman yang dikendalikan.

Dokumen terkait :

~ **Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa ( SMM-PK-TUR-01 )**

### 8.5. Produksi dan penyediaan layanan

#### 8.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan layanan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR melaksanakan produksi dan penyediaan layanan dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali mencakup :

- a. Tersedianya informasi terdokumentasi yang menetapkan :
- Karakteristik produk yang akan dihasilkan, layanan yang akan diberikan atau kegiatan yang akan dilakukan
  - Hasil yang akan dicapai
- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- c. Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau keluaran dan kriteria keberterimaan produk dan layanan telah dipenuhi





# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	49

- d. Penggunaan prasarana dan lingkungan yang sesuai untuk proses perkuliahan
- e. Penunjukkan orang yang kompeten termasuk kualifikasi yang dibutuhkan
- f. Validasi dan validasi ulang secara periodik dari kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proses produksi dan penyediaan layanan dimana keluaran yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan pengukuran
- g. Penerapan tindakan pencegahan untuk kesalahan manusia
- h. Pelaksanaan melepas, pengiriman dan kegiatan setelah pengiriman

*Pembantu Ketua 1* bersama dengan *Kabag Akademik dan Kemahasiswaan* dan *Ketua Program Studi* bertanggung jawab untuk pengendalian proses Perkuliahan dan Program Studi yang dijalankan di STIA LAN Makassar. Pengendalian operasional dilakukan dari waktu ke waktu, mencakup pula proses perkuliahan

Setiap tahapan operasional harus diidentifikasi keluarannya melalui pemantauan dan pengukuran, Keluaran proses operasional hasil pemantauan dan pengukuran dicatat dalam dokumen resmi yang ditetapkan. Catatan tersebut menjadi rekaman yang dipelihara.

STIA LAN MAKASSAR menjaga kesesuaian produk yang disuplai kepada pelanggan. Untuk menjaga kesesuaian keluaran dilakukan pemantauan dan pengukuran dari waktu ke waktu yang tercatat. Setiap penyimpangan dari limit toleransi yang diperbolehkan akan dilakukan koreksi dan tindakan koreksi yang sesuai.

Dokumen terkait :

- ~ **Prosedur Penyusunan Kalender Akademik ( SMM-PK-AKD-02 )**
- ~ **Prosedur Registrasi dan Her Registrasi ( SMM-PK-AKD-03 )**
- ~ **Prosedur Administrasi Perencanaan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-04 )**
- ~ **Prosedur Pelaksanaan Pemantauan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-05 )**
- ~ **Prosedur Pelaksanaan UTS/UAS ( SMM-PK-AKD-06 )**
- ~ **Prosedur Penerbitan Kartu Hasil Studi ( SMM-PK-AKD-07 )**
- ~ **Prosedur Skripsi/Tesis ( SMM-PK-AKD-08 )**
- ~ **Prosedur Penerbitan Ijazah ( SMM-PK-AKD-09 )**
- ~ **Prosedur Penyusunan Persiapan Kegiatan Perkuliahan ( SMM-PK-PRO-03 )**



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	50

- ~ Prosedur Dosen Penasehat Akademik ( SMM-PK-PRO-04 )
- ~ Prosedur Bimtek Skripsi/Tesis ( SMM-PK-PRO-05 )
- ~ Prosedur Penetapan Dosen Pembimbing ( SMM-PK-PRO-06 )
- ~ Prosedur Penetapan Dosen Penguji ( SMM-PK-PRO-07 )
- ~ Prosedur Akreditasi Program Studi ( SMM-PK-PRO-08 )
- ~ Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru ( SMM-PK-KMS-01 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Pengendalian Mahasiswa terancam Drop Out ( SMM-PK-KMS-03 )
- ~ Prosedur Pelaporan Pencapaian Hasil Studi Mahasiswa Tugas Belajar ( SMM-PK-KMS-04 )
- ~ Prosedur Wisuda ( SMM-PK-KMS-05 )
- ~ Prosedur Penyelesaian Studi Mahasiswa Tugas Belajar ( SMM-PK-KMS-06 )
- ~ Prosedur Pengelolaan Data Alumni ( SMM-PK-KMS-07 )

### 8.5.2. Identifikasi dan mampu telusur

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menggunakan cara cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran jika diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk dan layanan.

STIA LAN Makassar menggunakan suatu cara untuk mengidentifikasi output untuk memastikan kesesuaian produk dan jasa. STIA LAN Makassar mengidentifikasi status dari output berkenaan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran di seluruh produksi dan jasa yang ditetapkan. STIA LAN Makassar mengendalikan identifikasi unik dari output ketika mampu telusur adalah sebuah persyaratan, dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mengaktifkan ketertelusuran. STIA LAN Makassar mengidentifikasi produk layanan yang dihasilkan melalui kuesioner kepuasan pelanggan (stakeholder).

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum dan RPS
- ~ Data Ijazah yang diterbitkan
- ~ Penetapan Nomor Pokok Mahasiswa



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	51

- ~ Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru ( SMM-PK-KMS-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan Kurikulum ( SMM-PK-PRO-01 )
- ~ Prosedur Pengembangan RPS ( SMM-PK-PRO-02 )
- ~ Prosedur Pelaksanaan UTS/UAS ( SMM-PK-AKD-06 )
- ~ Prosedur Penerbitan Ijazah ( SMM-PK-AKD-09 )

### 8.5.3. Barang milik pelanggan atau penyedia eksternal

Manajemen STIA LAN Makassar menjaga properti milik pelanggan atau pihak eksternal ketika berada dibawah pengendalian STIA LAN Makassar atau sedang digunakan oleh STIA LAN Makassar. STIA LAN Makassar mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga properti pelanggan atau pihak eksternal yang tersedia untuk digunakan atau digabungkan ke dalam produk atau layanan.

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

Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga, Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa, Pejabat Penerimaan Barang dan Jasa dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

Dokumen terkait :

- ~ Kontrak Pengadaan
- ~ Prosedur Pengelolaan Barang Milik Negara ( SMM-PK-TUR-02 )
- ~ IK Penggunaan Alat



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	52

#### 8.5.4. Preservasi

Manajemen STIA LAN Makassar harus menjaga keluaran selama produksi dan penyediaan pelayanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan

Ketika di awal proses perkuliahan telah diketahui jumlah kelas yang akan dibuka per program, Studi berdasarkan informasi dari Bagian Kemahasiswaan, dan di akhir proses perkuliahan Dosen akan menginput nilai ujian Mahasiswa, maka Manajemen STIA LAN Makassar akan menerbitkan Laporan Kartu Hasil Studi Mahasiswa

Dokumen terkait :

- ~ Absensi Mahasiswa
- ~ Absensi Dosen
- ~ Laporan Pengamat Perkuliahan
- ~ Kartu Hasil Studi

#### 8.5.5. Kegiatan setelah pengiriman

Dalam menentukan tingkat kegiatan setelah pengiriman, Manajemen STIA LAN MAKASSAR harus mempertimbangkan :

- a. Persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
- b. Potensi konsekuensi yang tidak diinginkan terkait dengan produk dan layanan
- c. Sifat, penggunaan dan jangka hidup dari produk dan layanan
- d. Persyaratan pelanggan
- e. Umpan balik pelanggan

STIA LAN MAKASSAR melakukan validasi pada Dokumen Perkuliahan mulai dari Kalender Akademik, Kurikulum, RPS, Soal Ujian yang hasilnya dapat diverifikasi melalui pemantauan dan pengukuran pada tahap berikutnya.



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

## MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	53

STIA LAN MAKASSAR melakukan validasi pada Layanan Administrasi Kemahasiswaan mulai dari Penetapan Pengumuman Mahasiswa Baru, Penetapan Mahasiswa Drop Out, Penetapan Mahasiswa Lulus Yudisium yang hasilnya dapat diverifikasi melalui pemantauan dan pengukuran pada tahap berikutnya. Validasi ini termasuk untuk proses di mana ketidaksesuaian terjadi setelah produk digunakan atau pelayanan telah diberikan. Validasi menunjukkan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.

STIA LAN MAKASSAR menetapkan pengaturan untuk proses ini, yang terdiri dari:

- a) kriteria yang telah ditetapkan untuk peninjauan dan persetujuan proses;
- b) persetujuan peralatan dan kualifikasi personel;
- c) penggunaan metoda tertentu dan prosedur;
- d) persyaratan untuk catatan;
- e) validasi ulang.

Dokumen terkait :

- ~ Dokumen Kurikulum dan RPS
- ~ Prosedur Penyusunan Kalender Akademik ( SMM-PK-AKD-02 )
- ~ Prosedur Pelaksanaan Pemantauan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-05 )
- ~ Prosedur Penerbitan Kartu Hasil Studi ( SMM-PK-AKD-07 )
- ~ Prosedur Penerbitan Ijazah ( SMM-PK-AKD-09 )
- ~ Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru ( SMM-PK-KMS-01 )
- ~ Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )
- ~ Prosedur Pengendalian Mahasiswa terancam Drop Out ( SMM-PK-KMS-03 )
- ~ Prosedur Wisuda ( SMM-PK-KMS-05 )

### 8.5.6. Pengendalian perubahan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR harus meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi dan layanan untuk memastikan sesuai dengan persyaratan.

**MANUAL MUTU – BAB 8  
OPERASI**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>54</b>

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, orang yang mempunyai kewenangan melakukan perubahan dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan yang dilakukan.

Dokumen terkait :

~ **Prosedur Manajemen Perubahan ( SMM-PK-UPM-08 )**

#### 8.6. Pelepasan produk dan layanan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan layanan terpenuhi.

Produk dan layanan tidak akan dilepas kepada pelanggan jika masih belum lengkap kecuali dinyatakan disetujui oleh pelanggan

Manajemen STIA LAN MAKASSAR harus menyimpan informasi terdokumentasi pada pelepasan produk dan layanan. Meliputi :

- a. Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan
- b. Mampu telusur kepersonil yang berwenang untuk melepas

Dokumen terkait :

- ~ **Surat Keputusan Ketua STIA LAN Makassar**
- ~ **Dokumen Kurikulum dan RPS**
- ~ **Prosedur Penyusunan Kalender Akademik ( SMM-PK-AKD-02 )**
- ~ **Prosedur Pelaksanaan Pemantauan Perkuliahan ( SMM-PK-AKD-05 )**
- ~ **Prosedur Penerbitan Kartu Hasil Studi ( SMM-PK-AKD-07 )**
- ~ **Prosedur Penerbitan Ijazah ( SMM-PK-AKD-09 )**
- ~ **Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru ( SMM-PK-KMS-01 )**
- ~ **Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan ( SMM-PK-KMS-02 )**
- ~ **Prosedur Pengendalian Mahasiswa terancam Drop Out ( SMM-PK-KMS-03 )**



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### MANUAL MUTU – BAB 8 OPERASI

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	55

~ **Prosedur Wisuda ( SMM-PK-KMS-05 )**

#### 8.7. Pengendalian ketidaksesuaian output/hasil

Manajemen STIA LAN MAKASSAR harus memastikan bahwa keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan yang tidak disengaja atau pengiriman.

Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka harus diambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan efeknya pada produk dan layanan, yaitu :

- a. Koreksi
- b. Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan layanan
- c. Informasikan kepada pelanggan
- d. Memperoleh kewenangan untuk keberterimaan dengan konsesi

Jika keluaran tidak sesuai dikoreksi, maka harus dilakukan verifikasi terhadap persyaratan kesesuaian. Informasi terdokumentasi terhadap identifikasi ketidaksesuaian, tindakan yang diambil, konsesi yang diperoleh dan yang berwenang member disposisi harus disimpan.

Dokumen terkait :

~ **Prosedur Pengendalian Tindakan Koreksi ( SMM-PK-UPM-06 )**



**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	56

9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.1.1. Umum

Manajemen STIA LAN Makassar menetapkan :

- a. Apa yang perlu dipantau dan diukur
- b. Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang sah
- c. Ketika pemantauan dan pengukuran harus dilakukan
- d. Ketika hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi

Manajemen STIA LAN Makassar harus mengevaluasi kinerja dan efektivitas SMM dan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti hasil evaluasi.

Adapun beberapa hal yang perlu dianalisa adalah :

- a. Hasil Audit Internal / Audit Eksternal
- b. Hasil Kuesioner Pelanggan
- c. Hasil Komplain Pelanggan ( bila ada )
- d. Laporan Bulanan setiap Bagian / Unit
- e. Notulen Rapat Tinjauan Manajemen
- f. Pencapaian Sasaran Mutu

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

- a. Untuk kesesuaian produk layanan dilaksanakan pemantauan pelaksanaan layanan oleh manajemen layanan dan pemeriksaan mutu
- b. Untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dilaksanakan Audit Internal;
- b. Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan





**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	57

Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan maka secara rutin ( per semester / per tahun ) dilaksanakan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan dan pencegahan. STIA LAN Makassar menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses sistem manajemen mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu disetiap fungsi/bagian. Rekaman dimasing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk

Dokumen terkait :

- *Hasil Kuesioner Pelanggan*
- *Hasil Audit Internal dan Hasil Audit Eksternal ( bila ada )*
- *Laporan Komplain*
- *Laporan Pencapaian Kinerja dari setiap Bagian/Unit yang ada*

9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Manajemen STIA LAN Makassar harus memantau persepsi pelanggan sejauh mana tingkat kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.

Pemantauan dilakukan dengan mengukur Kepuasan Pelanggan melalui :

- Jumlah keluhan pelanggan yang diterima.
- Hasil evaluasi pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan mengirimkan kuisisioner untuk diisi oleh pelanggan.

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



**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	58

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

Untuk mendapatkan data tersebut, Manajemen STIA LAN Makassar selalu mengadakan komunikasi dengan pihak pelanggan untuk pemastian bahwa mutu pendidikan STIA LAN Makassar memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Penanganan Komplain ( SMM-PK-UPM-01 )*
- *Aluasi Prosedur Survey Kepuasan Pelangan ( SMM-PK-UPM-02 )*

9.1.3. Analisis dan Evaluasi

Manajemen harus menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran yang tepat.

Hasil analisis akan digunakan untuk mengevaluasi :

- a. Kesesuaian produk dan layanan
- b. Tingkat kepuasan pelanggan
- c. Kinerja dan efektivitas SMM
- d. Jika perencanaan telah dilaksanakan secara efektif
- e. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang
- f. Kinerja penyedia eksternal
- g. Kebutuhan untuk peningkatan SMM

Evaluasi Kinerja Proses-proses yang tergabung dalam kelompok pengukuran analisa dan perbaikan adalah proses-proses yang bersifat mengidentifikasi dan mengukur data-data dan fakta-fakta tentang adanya ketidaksesuaian untuk dianalisa dan dilakukan tindakan perbaikan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, baik untuk meningkatkan mutu. Proses-proses yang terkait antara lain:

- a. Pengukuran pencapaian sasaran mutu



**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>59</b>

- b. Evaluasi Kinerja Keuangan
- c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- d. Penanganan Keluhan Pelanggan
- e. Audit Internal
- f. Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai
- g. Risk Register

Pengukuran sasaran mutu per Bagian akan dilaporkan oleh Kepala Bagian / Unit masing-masing kepada Ketua STIA LAN Makassar setiap Semester ( per 6 bulan ) sebagai evaluasi kinerja mutu Organisasi. Pengukuran KPI per Bagian/Unit dilaksanakan dan dilaporkan oleh masing-masing Bidang setiap bulan kepada Kepala Unit Penjamin Mutu

Dokumen terkait :

- *Prosedur Monitoring dan Evaluasi Penerapan SPMI ( SMM-PK-UPM -07 )*

## 9.2. Audit Internal

### 9.2.1 Umum

Manajemen STIA LAN Makassar melaksanakan Audit Internal sesuai jadwal pada Program Audit. Adapun tujuan dari pelaksanaan Audit internal adalah untuk mengetahui keefektifan system manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 dan persyaratan dari organisasi.

STIA LAN Makassar mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

- a. Sesuai dengan:
  - 1) Persyaratan STIA LAN Makassar sendiri untuk sistem manajemen mutunya;
  - 2) Persyaratan Peraturan Perundangan dari Stake Holder STIA LAN Makassar
  - 3) Persyaratan Eksternal STIA LAN Makassar
- b. Diterapkan dan dipelihara dengan efektif.



**MANUAL MUTU – BAB 9**  
**EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>60</b>

9.2.2 Tahapan Pelaksanaan Audit Internal STIA LAN Makassar :

- a. Merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, perencanaan persyaratan dan pelaporan, yang mempertimbangkan kepentingan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi STIA LAN Makassar dan hasil dari audit sebelumnya;
- b. Mendefinisikan kriteria dan scope audit untuk setiap audit;
- c. Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan keberpihakan dari proses audit;
- d. Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;
- e. Melakukan perbaikan dan tindakan perbaikan yang sesuai tanpa penundaan/ dengan segera;
- f. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

Audit internal dilaksanakan pada periode yang direncanakan untuk menilai :

- a. Kesesuaian sistem manajemen mutu, dengan aturan yang direncanakan, persyaratan Standar SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI) yang telah ditetapkan oleh STIA LAN Makassar dan aturan yang telah ditetapkan oleh Pihak-Pihak terkait STIA LAN MAKASSAR
- b. Efektifitas penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu

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

Secara garis besar pelaksanaan Audit Internal dilakukan :

- Sesuai dengan prosedur terdokumentasi termasuk di dalamnya menetapkan lingkup audit, tujuan audit, frekuensi dan metode audit.
- Secara independen, dengan auditor yang tidak bertanggung jawab pada area atau proses yang diaudit.



**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	61

- Melakukan tindakan perbaikan yang sesuai dengan batas waktu yang dijanjikan atas ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit untuk menghilangkan ketidak sesuaian dan penyebabnya.

Pelaksanaan tindak lanjut Sistem Manajemen Mutu yang telah berlangsung beberapa waktu, memerlukan verifikasi melalui pelaksanaan audit. Hasil audit Mutu ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pencapaian program yang telah dilaksanakan, termasuk menganalisa berbagai keadaan yang dihadapi.

Implementasi sistem manajemen mutu memerlukan verifikasi dan evaluasi melalui pelaksanaan audit. Hasil audit mutu ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pencapaian program yang telah dilaksanakan, termasuk menganalisa berbagai keadaan yang dihadapi.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Audit Internal ( SMM-PK-UPM-04 )*
- *Prosedur Pengawasan Pemenuhan Peraturan Perundangan ( SMM-PK-UPM-09 )*

### 9.3. Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1. Umum

Ketua STIA LAN Makassar meninjau Sistem Manajemen Mutu dalam jangka waktu tertentu untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifannya terus berlanjut. Tinjauan mencakup penilaian peluang perbaikan dan keperluan akan perubahan pada Sistem Manajemen Mutu, termasuk kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

Manajemen STIA LAN Makassar melakukan peninjauan atas SMT dari organisasi setiap 2 (dua) kali setahun untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, efektivitas dan keselarasan dengan strategi organisasi.



**MANUAL MUTU – BAB 9  
EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>62</b>

9.3.2. Masukan tinjauan manajemen

Agenda pembahasan pada Rapat Tinjauan Manajemen adalah :

- a. Status tindakan dan Rapat Tinjauan Manajemen sebelumnya
- b. Perubahan dalam isu isu eksternal dan internal yang relevan dengan SMM
- c. Informasi tentang kinerja dan efektivitas SMM, termasuk tren :
  - Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan
  - Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
  - Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan
  - Ketidaksiesuaian dan tindakan koreksi
  - Pemantauan dan pengukuran hasil
  - Hasil Audit
  - Kinerja penyedia eksternal
- d. Kecukupan sumber daya
- e. Efektivitas tindakan yang diambil untuk penetapan resiko dan peluang
- f. Peluang untuk peningkatan

9.3.3. Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran dari Rapat Tinjauan Manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan :

- a. Peluang untuk peningkatan
- b. Kebutuhan untuk perubahan pada SMM
- c. Kebutuhan sumber daya

Informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil dari Rapat Tinjauan Manajemen harus disimpan.

Dokumen terkait :

- *Prosedur Tinjauan Manajemen ( SMM-PK-UPM-05 )*



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

MAKASSAR

### **MANUAL MUTU – BAB 9 EVALUASI KINERJA**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>63</b>



**MANUAL MUTU – BAB 10  
PENINGKATAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>63</b>

10.1. Umum

Manajemen STIA LAN Makassar harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, meliputi :

- a. Meningkatkan produk dan layanan pendidikan untuk memenuhi kebutuhan serta memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dimasa depan
- b. Mengoreksi, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan
- c. Meningkatkan kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu

Perbaikan dan peningkatan kinerja dilakukan berdasarkan pertimbangan aspek Mutu :

- 1). Perubahan peraturan perundangan
- 2). Tuntutan dari pihak yang terkait dan pasar
- 3). Perubahan produk dan kegiatan dari STIA LAN Makassar
- 4). Perubahan struktur organisasi dari STIA LAN Makassar
- 5). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi termasuk epidemiologi

Dokumen terkait :

- *Dokumen SWOT Analysis*

10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk komplain, maka manajemen STIA LAN Makassar harus :

- a. Tanggap terhadap ketidaksesuaian dan perlu :
  - 1) Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan mengoreksinya
  - 2) Setuju dengan konsekuensinya
- b. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi ditempat lain, dengan :
  - Meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian
  - Menetapkan penyebab ketidaksesuaian





**MANUAL MUTU – BAB 10  
PENINGKATAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>64</b>

- Menetapkan apakah ketidaksesuaian serupa ada atau berpotensi terjadi
- c. Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan
- d. Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan
- e. Memutakhirkan resiko dan peluang ditentukan selama perencanaan, jika perlu
- f. Membuat perubahan pada SMM, jika perlu

Tindakan perbaikan harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui

Informasi terdokumentasi harus disimpan sebagai bukti :

- a. Sifat ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya
- b. Hasil dari setiap tindakan perbaikan

Mengacu kepada Risk Register pada Lampiran 2

Menjamin bahwa tindakan pencegahan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi telah sesuai dengan besarnya masalah dan sepadan dengan dampak lingkungan yang dihadapi. Tindakan perbaikan juga dapat dilakukan

Dokumen terkait :

- *Risk Register Bagian/Unit*
- *Prosedur Tindakan Koreksi ( SMM-PK-UPM-06 )*

### 10.3. Peningkatan berkelanjutan

Manajemen STIA LAN Makassar senantiasa meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SMM dengan mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan keluaran dari Rapat Tinjauan Manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

Perbaikan berkesinambungan merupakan proses peningkatan SMK3 secara terus menerus untuk mencapai kesempurnaan kinerja mutu secara menyeluruh. Hal ini merupakan tugas masing-



## SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
MAKASSAR

### **MANUAL MUTU – BAB 10 PENINGKATAN**

No. Dokumen	SMM-MM-01
Revisi	00
Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
Halaman	<b>65</b>

masing Kepala Bagian/unit yang berkesinambungan termasuk melakukan perbandingan terhadap sistem lain (*bench marking*), membangun strategi yang lebih baik untuk mencapai sasaran serta menyempurnakan komitmen & kebijakan mutu

Perbaikan yang dilakukan oleh STIA LAN Makassar dapat dalam serangkaian langkah kecil secara berkelanjutan, namun dapat pula bentuk proyek peningkatan yang strategis. Perbaikan yang dilakukan dapat mencakup perbaikan proses, produk ataupun perbaikan sistem secara menyeluruh.

Semua lapisan dalam struktur organisasi STIA LAN Makassar berkewajiban untuk terlibat dalam proses perbaikan yang dicanangkan