

2022



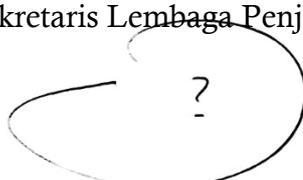
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS  
SAMARINDA

**MANUAL SISTEM**  
**MANAJEMEN PERGURUAN TINGGI**

**SPIRITUALITAS**  
**INTELEKTUALITAS**  
**PROFESIONALITAS**



**MANUAL SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

Kode Dokumen	: Un.21-QMS/SMPT/01
Revisi	: 00
Tanggal Penetapan	: 30 Januari 2022
Dirumuskan Oleh	: Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu  <b>Muhammad Iswadi, M.S.I</b>
Dikendalikan Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  <b>Dr. Nur Kholik Afandi, M. Pd</b>
Dipertimbangan Oleh	: Ketua Senat  <b>Dr. H. M. Kusasi, M.Pd</b>
Ditetapkan Oleh	: Rektor  <b>Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M. Pd</b>

**PERINGATAN!**

**Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari  
Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Islam Negeri  
Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS  
SAMARINDA

## **SURAT KEPUTUSAN REKTOR**

### **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

**Nomor : 214 Tahun 2022**

**Tentang**

### **MANUAL SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI**

### **REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka terselenggaranya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu, terbinanya budaya akademik, dan untuk terwujudnya aksesibilitas, ekuitas, dan akuntabilitas pelaksanaan pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
- b. bahwa untuk meningkatkan relevansi, atmosfer akademik, keberlanjutan, daya saing, dan efisiensi serta produktivitas manajemen pendidikan dalam menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan dan perubahan masyarakat, dan peraturan perundang-undangan, serta dalam mewujudkan Visi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, perlu dilakukan Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, dan b perlu ditetapkan Kebijakan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda tentang Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Nomor 4586);
4. Peraturan Pemerintah 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5007);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 831);
  7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi;
  8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi;
  9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/U/Tahun 2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
  10. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tatakerja Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
  11. Peraturan Menteri Agama Nomor 36 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda;
  12. Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Nomor 102 tahun 2018 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam.

**Memperhatikan** : Pertimbangan Senat Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda tanggal 30 Januari 2022 tentang Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

#### MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda Tentang Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

**Pertama** : Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

merupakan dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan Universitas dalam menghasilkan layanan dan lulusan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.

**Kedua** : Memberlakukan Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini;

**Ketiga** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Samarinda

Pada tanggal : 30 Januari 2022

Rektor,



Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M.Pd.

Tembusan disampaikan kepada:

1. Wakil Rektor UINSI Samarinda;
2. Ka. Biro AUAK UINSI Samarinda;
3. Para Dekan UINSI Samarinda;
4. Para Ketua Lembaga UINSI Samarinda;
5. Para Kepala UPT UINSI Samarinda;
6. Arsip



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS  
SAMARINDA

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN AJI  
MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA  
NOMOR: 214 Tahun 2022**

**TENTANG : MANUAL SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN AJI  
MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda selanjutnya disebut sebagai UINSI Samarinda merupakan perguruan tinggi keagamaan yang berkomitmen untuk mewujudkan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Komitmen ini dirumuskan dalam sistem manajemen Universitas secara komprehensif dalam pengelolaan dan pengembangan organ yang berkualitas sesuai dengan tugas dan kebijakan Universitas. Penetapan ini dibentuk dalam Sistem Manajemen Perguruan Tinggi dengan tujuan agar UINSI Samarinda mampu dalam menyusun perencanaan dan membuat keputusan yang tepat dalam pencapaian visi dan misi UINSI Samarinda.

Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi (SMPT) yang diterapkan mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti) yang bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Dalam mendesain dan mengimplementasikan SPMI, UINSI Samarinda menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan ISO 21001 sebagai sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan UINSI Samarinda untuk mewujudkan visi dan misi UINSI Samarinda dalam bentuk Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi yang bermutu.

Pedoman Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi (SMPT) ini disusun guna memberikan panduan dan arahan kepada UINSI Samarinda dalam menyusun Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi. Dalam pedoman ini diuraikan komponen-komponen yang harus ada dan disesuaikan dengan konteks UINSI Samarinda, sehingga hasil penyusunan dapat dengan mudah untuk diimplementasikan. Terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan pedoman ini. Saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Samarinda, 30 Januari 2022

Rektor



Prof. Dr. H. Mukhamad Ilyasin, M.Pd

**DAFTAR ISI**

<b>Lembar Pengesahan</b> .....	ii
<b>SK Penetapan</b> .....	iii
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
1.1. Umum.....	1
1.2. Relevansi.....	3
1.3. Prinsip, Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi.....	4
1.3.1 Prinsip dasar implementasi Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi.....	4
1.3.2 Tujuan.....	5
1.3.3 Manfaat.....	5
1.4. Hubungan dengan Standar Sistem Manajemen Lain.....	6
1.5. Prinsip-prinsip EOMS (ISO 21001:2018).....	6
1.6. Pendekatan Proses.....	7
1.6.1 Umum.....	7
1.6.2 Manajemen dan Implementasi Sistem Manajemen (Siklus PDCA – PPEPP) .....	8
1.6.3 Pemikiran Berbasis Risiko ( <i>Risk Awareness</i> ).....	10
1.7. Misi, Visi dan Tujuan UINSI Samarinda.....	11
1.8. Persyaratan dan Pedoman Tambahan.....	12
<b>Bab II Acuan Normatif</b>	
2.1. Dasar Ajaran Islam.....	13
2.2. Dasar Perundangan.....	14
<b>Bab III Istilah dan Definisi</b>	
<b>Bab IV Konteks Organisasi</b>	
4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya.....	24
4.2 Isu Internal dan Eksternal.....	25
4.3 Persyaratan Pihak-pihak Berkepentingan.....	26
4.4 Ruang Lingkup Penerapan EOMS.....	28
4.5 Sistem Manajemen dan Proses UINSI Samarinda.....	30
4.5.1 Persyaratan Umum.....	30
4.6 Sistem Manajemen dan Proses UINSI Samarinda.....	31
4.6.1 Korelasi Penerapan.....	31

4.6.2	Pengendalian Dokumen dan Rekaman .....	31
4.6.3	Proses Bisnis .....	32
<b>Bab V Kepemimpinan</b>		
5.1	Kepemimpinan dan Komitmen .....	36
5.1.1	Kepemimpinan.....	36
5.1.2	Komitmen.....	37
5.1.3	Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya.....	38
5.2	Kebijakan Mutu/ Strategis .....	39
5.2.1	Pernyataan mutu .....	40
5.2.2	Aturan Organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang.....	40
<b>Bab VI Perencanaan</b>		
6.1	Tindakan untuk Mengatasi Risiko dan Peluang .....	43
6.2	Sasaran mutu/ Strategis dan Perencanaan Pencapaian.....	44
6.3	Rencana Perubahan .....	45
<b>Bab VII Sumber Daya (Dukungan)</b>		
7.1	Sumber Daya .....	46
7.1.1	Sumber Daya Manusia .....	46
7.1.2	Sarana dan Prasarana .....	47
7.1.3	Lingkungan pengoperasian proses pendidikan.....	47
7.1.4	Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya .....	48
7.1.5	Pengetahuan Organisasi .....	48
7.2	Kompetensi .....	49
7.3	Kesadaran .....	49
7.4	Komunikasi .....	50
7.5	Infomasi Terdokumentasi Sistem Manajemen. ....	51
<b>Bab VIII Pelaksanaan (Operasi)</b>		
8.1	Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan .....	53
8.1.1	Umum .....	53
8.1.2	Perencanaan Operasional Khusus, Pengendalian Pembelajaran dan Layanan Pendidikan .....	53
8.1.3	Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus .....	54
8.2	Persyaratan Capaian Pembelajaran dan Layanan Akademik .....	54
8.3	Desain dan Pengembangan Pembelajaran dan Layanan Akademik .....	55
8.4	Kontrol proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal .....	55
8.5	Realisasi Pembelajaran dan Layanan Pendidikan.....	55
8.5.1	Penilaian dan Pengakuan pembelajaran .....	56



8.5.2	Penerimaan dan Ketentuan Mahasiswa Baru .....	56
8.5.3	Kepemilikan Properti Pihak Berkepentingan .....	57
8.5.4	Pengendalian Keluaran yang Tidak Sesuai .....	57

### **Bab IX Evaluasi Kinerja**

9.1	Audit Mutu Internal.....	59
9.2	Evaluasi Diri.....	59
9.3	Umpan Balik .....	59
9.4	Tinjauan Manajemen.....	60

### **Bab X Peningkatan**

Lampiran A	: Proses Bisnis
Lampiran B	: Matrik Korelasi Penerapan EOMS ISO 21001:2018

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Umum

Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi ini merupakan dokumen yang menyediakan kumpulan dari ketentuan dasar yang dapat memberikan gambaran dan alat bagi manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda dalam menyelenggarakan proses bisnis layanan Pendidikan tinggi untuk memenuhi persyaratan stakeholder dan penerima manfaat lainnya.

Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda yang selanjutnya disebut UINSI Samarinda adalah perguruan tinggi keagamaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama dan secara fungsional dibina oleh Direktur Jenderal Pendidikan Islam. Universitas mempunyai tugas menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau profesi, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi keagamaan Islam. Dalam melaksanakan tugas tersebut, UINSI Samarinda menjalankan fungsi:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, kebijakan, dan perencanaan program;
2. Pelaksanaan tridharma perguruan tinggi;
3. Pelaksanaan pembinaan sivitas akademika;
4. Pelaksanaan sistem penjaminan mutu;
5. Pengawasan internal;
6. Pelaksanaan administrasi; dan
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, UINSI Samarinda bertugas menyelenggarakan dan mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) yang mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan, Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Permendikbud No. 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, Undang-undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, Statuta dan Rencana Strategis (Renstra) UINSI Samarinda tahun 2020-2024. Peraturan perundang-undangan, Statuta dan Renstra UINSI Samarinda ini pada prinsipnya menetapkan bahwa pengembangan kualitas berkelanjutan (*continuous quality improvement*) dapat dilakukan secara otonomi dalam bingkai akuntabilitas yang diaktualisasikan melalui akreditasi dan dilandasi proses evaluasi diri.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dirumuskanlah sistem UINSI Samarinda yang memuat sistem manajemen Universitas secara komprehensif untuk mengelola dan mengembangkan tatanan perangkat keras, perangkat lunak, dan sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan tugas dan kebijakan Universitas, serta mampu menyusun perencanaan dan membuat keputusan yang cerdas untuk mewujudkan visi dan misi UINSI Samarinda dalam bentuk Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi (SMPT).

Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi yang diterapkan di UINSI Samarinda mengacu Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti) yang bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas: Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang akan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang akan dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Dalam mendesain dan mengimplementasikan SPMI, UINSI Samarinda menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan ISO 21001 sebagai sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan UINSI Samarinda untuk mewujudkan visi dan misi UINSI Samarinda dalam bentuk Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi yang bermutu.

ISO 21001 adalah seri standar ISO tentang Persyaratan dan panduan Sistem Manajemen untuk organisasi pendidikan, dimaksudkan untuk memenuhi tantangan ini dengan mendefinisikan persyaratan sistem manajemen yang akan membantu penyedia pendidikan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya, dan menunjukkan kredibilitas dan dampak yang lebih besar.

Standar Internasional baru yang dikembangkan oleh komite proyek ISO / PC (2881) ini berfokus pada interaksi khusus antara lembaga pendidikan, pelajar dan pelanggan lainnya. Standar berdiri sendiri, dan berdasarkan ISO 9001, serta diselaraskan dengan standar sistem manajemen ISO lainnya melalui penerapan HLS (*High Level Structure*).

Dengan menyediakan seperangkat praktik komprehensif, pengembangan dan implementasi SPMI yang terintegrasi dengan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 akan membantu membangun UINSI Samarinda yang lebih kuat dan memberikan pengaruh positif dalam hal merangsang inovasi dan ekonomi. Penerapan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 adalah suatu keputusan strategis bagi UINSI Samarinda yang dapat membantu institusi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pengembangan berkelanjutan institusi.

Dalam proses pengembangan SPMI yang terintegrasi dengan ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, ada tiga aktivitas pokok yang dilakukan secara simultan dan berkesinambungan. Ketiga aktivitas pokok pengembangan dan penerapan manajemen pendidikan tinggi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Menentukan konsep, lingkup, struktur, interaksi berbagai proses, dan sistem dokumentasi SMPT;
2. Menentukan berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu Perguruan Tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga terwujud budaya mutu di perguruan tinggi;
3. Evaluasi, pengendalian dan pengembangan SMPT.

Aktifitas menentukan konsep, lingkup, struktur, interaksi berbagai proses, dan sistem dokumentasi SMPT tertuang dalam dokumen Manual SPMI yang dijadikan sebagai pedoman untuk mengetahui gambaran dasar sistem manajemen pendidikan yang diterapkan di lingkup UINSI Samarinda. Disamping digunakan sebagai pedoman oleh manajemen dan pegawai untuk pelaksanaan kegiatan operasional harian, Manual SPMI ini juga bisa dijadikan bahan informasi yang benar bagi masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan UINSI Samarinda sehingga pihak-pihak tersebut mempunyai gambaran yang sama dalam rangka mendukung pencapaian tujuan UINSI Samarinda terutama dalam realisasi peningkatan kinerja dan mutu pelayanannya dibidang pendidikan tinggi.

UINSI Samarinda selalu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem yang telah dikembangkan, dengan tetap memperhatikan efektifitas penerapannya, tanpa mengabaikan pemenuhan terhadap persyaratan Standar internal dan eksternal serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manual SMPT UINSI Samarinda ini menggunakan beberapa “kata”, yang menunjukkan pemenuhan persyaratan/ standar/ kriteria, sebagai berikut:

1. "harus" menunjukkan persyaratan;
2. “sebaiknya” menunjukkan rekomendasi;
3. “boleh” menunjukkan izin;
4. “dapat” menunjukkan kemungkinan atau kemampuan.
5. Keterangan tentang “CATATAN” hanya berupa acuan untuk memahami atau menjelaskan yang terkait dengan persyaratan/ standar/ kriteria.

Manual SMPT akan diinterpretasikan kembali dalam dokumentasi sistem mutu yang lebih rinci. Dimana dijelaskan secara lebih detail tentang tata cara pelaksanaan proses-proses yang sudah digambarkan dalam Manual SPMI yang secara garis besar sesuai dengan sistem manajemen pendidikan UINSI Samarinda.

## 1.2. Relevansi

Manual Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi ini menggambarkan keterikatan, kemampuan dan tingkat UINSI Samarinda dalam mengimplementasikan sistem mutu secara berkelanjutan serta evaluasi dalam memenuhi persyaratan mahasiswa dan penerima manfaat lainnya, serta pihak lain yang relevan untuk peningkatan sistem mutu UINSI Samarinda. Klasifikasi pihak yang berkepentingan UINSI Samarinda diberikan dalam manual ini.

Potensi manfaat bagi UINSI Samarinda menerapkan sistem manajemen pendidikan (EOMS) berdasarkan manual SMPT ini adalah:

1. Penyelarasan tujuan dan kegiatan yang lebih baik dengan kebijakan (termasuk misi dan visi);
2. Peningkatan tanggung jawab sosial dengan menyediakan pendidikan tinggi berkualitas yang inklusif dan merata untuk semua;
3. Pembelajaran yang lebih dipersonalisasi dan respons efektif untuk semua peserta didik dan khususnya untuk peserta didik dengan
4. Pebutuhan pendidikan khusus, mahasiswa jarak jauh dan kesempatan belajar seumur hidup;
5. Proses dan alat evaluasi yang konsisten untuk menunjukkan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi;
6. Peningkatan kredibilitas organisasi;
7. Sarana yang memungkinkan organisasi pendidikan untuk menunjukkan komitmen mereka untuk menjadi efektif praktik manajemen pendidikan;
8. Budaya untuk perbaikan organisasi;
9. Harmonisasi standar regional, nasional, terbuka, kepemilikan, dan lainnya dalam internasional kerangka;
10. Memperluas partisipasi pihak yang berkepentingan;
11. Stimulasi keunggulan dan inovasi.

## 1.3. Prinsip, Tujuan dan Manfaat Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi

### 1.3.1 Prinsip dasar implementasi Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi

Prinsip dasar implementasi Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi adalah sebagai berikut.

1. Bertujuan untuk mencapai kondisi hasil dan proses kerja yang bermutu secara konsisten dengan menerapkan prinsip perbaikan mutu secara terus-menerus (*CQI - continuous quality improvement*);
2. Menjunjung tinggi norma dan etika akademik;
3. Mengutamakan prinsip kesetaraan, kejujuran, keterbukaan, dan keadilan;
4. Memberi kebebasan kepada unit kerja pelaksana kegiatan akademik untuk menyusun standar, prosedur dan persyaratan secara mandiri sesuai

dengan kebutuhannya dengan mengacu pada pedoman/standar yang berlaku di tingkat Universitas.

Sementara itu, kondisi prasyarat ini tercermin antara lain dengan adanya hal-hal berikut ini:

1. Kejelasan deskripsi kerja yang diharapkan (*expected work quality*);
2. Komitmen pemimpin untuk melakukan inovasi dan perbaikan terus-menerus;
3. Kesempatan yang terbuka dan adil untuk mendapat pelatihan dan peningkatan kompetensi secara individual;
4. Umpan balik konstruktif dari mahasiswa dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya mencakup minimal dosen, alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerjasama;
5. Pemberian penghargaan (*reward*) bagi yang berprestasi dan mampu mengangkat nama baik institusi serta sanksi (*punishment*) bagi yang melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### 1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penerapan EOMS 21001:2018 untuk UINSI Samarinda adalah:

1. Memberi arahan bagi Manajemen maupun Civitas Akademika UINSI Samarinda dalam penerapan sistem yang efektif dan memenuhi peraturan yang berlaku dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan;
2. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi yang memenuhi persyaratan Standar internal dan eksternal.

### 1.3.3 Manfaat

Adapun manfaat dari penerapan EOMS 21001:2018 untuk UINSI Samarinda adalah:

1. Mampu secara konsisten menyediakan lulusan yang memenuhi kebutuhan pihak-pihak berkepentingan;
2. Berpeluang memfasilitasi pelanggan terkait peningkatan kepuasan pihak-pihak berkepentingan;
3. Mampu menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem penjaminan mutu internal yang telah dilakukan selama ini;
4. Mampu menangani risiko dan peluang.

Beberapa hal khusus dari sistem manajemen pendidikan tinggi EOMS 21001:2018 adalah:

1. Penerapan 11 prinsip Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi;
2. Menerapkan siklus plan do check action (PDCA) dan atau (PPEPP);
3. Menerapkan manajemen risiko dengan pemikiran berbasis risiko;
4. Kompatibel dengan standar internasional lainnya.

#### 1.4. Hubungan dengan Standar Sistem Manajemen Lain

Standar EOMS 21001:2018 ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional dengan sistem penjaminan mutu internal dan standar lainnya.

EOMS 21001:2018 pada klausul ini menerangkan beberapa hal tentang pertalian dengan standar manajemen lain:

1. Integrasi dengan sistem manajemen lain dilakukan dengan penggunaan 3 konsep: proses approach, PDCA-PPEPP dan *risk based thinking*;
2. Persyaratan “informasi terdokumentasi” pada sistem manajemen ini harus mencakup keseluruhan klausul sebagai persyaratan;
3. Semua dokumentasi SMPT dapat dipakai dalam Persyaratan ini sebagai ‘informasi terdokumentasi’ yang dipersyaratkan untuk mendukung proses-proses sistem manajemen, dokumen yang memberi informasi yang cukup kepada pelaksana proses tentang bagaimana proses dilakukan. Informasi terdokumentasi dapat dalam bentuk prosedur, instruksi kerja, standar dan lain-lain, misalnya : Peraturan perundang-undangan, Statuta, ortaker, renstra, dokumen SPMI dan lain-lain.

#### 1.5. Prinsip-prinsip EOMS (ISO 21001:2018)

Sistem manajemen pendidikan ISO 21001:2018 ini menggunakan prinsip-prinsip manajemen sebagai berikut:

1. Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya;
2. Kepemimpinan visioner;
3. Keterlibatan orang;
4. Pendekatan Proses;
5. Peningkatan;
6. Keputusan atas dasar bukti;
7. Manajemen hubungan;
8. Tanggung jawab sosial;
9. Aksesibilitas dan pemerataan;

10. Perilaku Akademik;
11. Keamanan dan perlindungan data.

## 1.6. Pendekatan Proses

### 1.6.1 Umum

UINSI Samarinda melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektifitas sistem manajemen pendidikan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan dari pelanggan.

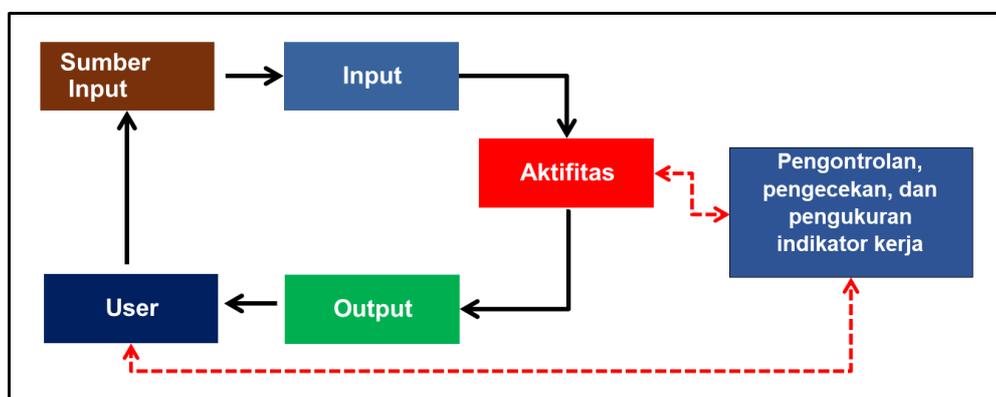
UINSI Samarinda mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem kontribusi untuk efektifitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi UINSI Samarinda. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan antar proses dari sistem yang digunakan di Fakultas, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis serta pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai tujuan UINSI Samarinda. Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PPEPP dan dengan pemikiran berbasis manajemen risiko dan peluang.

Penerapan pendekatan proses sistem manajemen ini memungkinkan:

1. Pemahaman dan konsistensi dalam memenuhi persyaratan;
2. Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah;
3. Pencapaian kinerja yang efektif;
4. Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi.

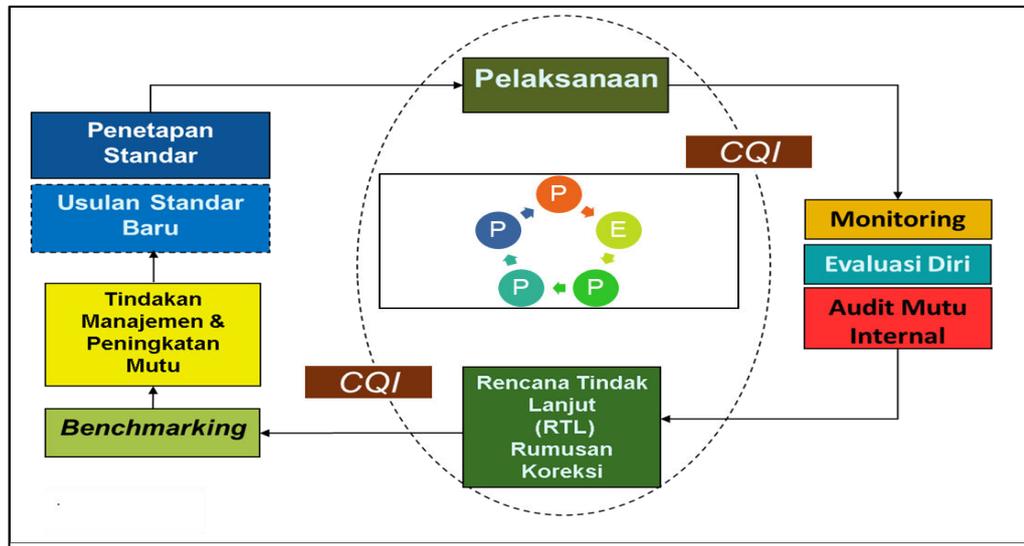
Berikut gambaran skematik secara umum dari ringkasan proses kerja untuk proses tunggal. Pemantauan dan pengukuran siklus pemeriksaan atau evaluasi yang diperlukan untuk kontrol khusus untuk setiap proses akan bervariasi tergantung dari risiko yang terkait.



Gambar 1.1 Proses Skematik Sistem Manajemen

### 1.6.2 Manajemen dan Implementasi Sistem Manajemen (Siklus PDCA – PPEPP)

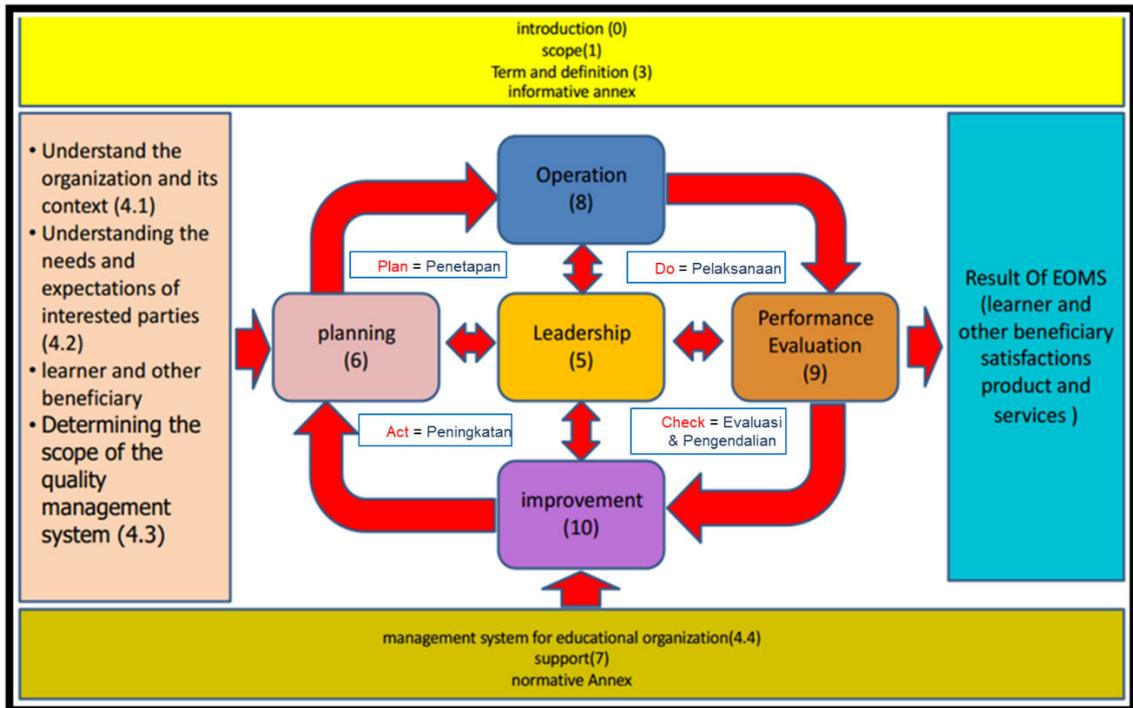
Sistem manajemen pendidikan tinggi UINSI Samarinda dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan berdasarkan pada model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dan siklus mutu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP). Siklus ini menghasilkan *Continuous Quality Improvement (CQI)*.



Gambar 1.2 Siklus Sistem Manajemen

Sistem manajemen UINSI Samarinda dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi (Pelaksanaan), Peningkatan (Pelaksanaan)).

Siklus PDCA- PPEPP dinyatakan mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 EOM ISO 21001:2018 yang ditunjukkan oleh Gambar.



**Gambar 1.3** Struktur Standar dalam Siklus PDCA-PPEPP

Dalam model diatas yang dimaksud "*Plan* = Penetapan" adalah: Universitas dan setiap unit dibawahnya akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian terhadap pencapaian tujuan melalui strategi akativitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi dan dikembangkan kearah yang lebih baik secara berkelanjutan. Pada setiap aktivitas untuk mencapai tujuan tersebut ditetapkan standar tertentu sebagai pengukur kinerja atau pencapaian tujuan serta ditetapkan pula manual manual sebagai petunjuk praktis bagaimana suatu aktivitas dilaksanakan, dievaluasi dan ditingkatkan mutunya.

Pada tahap "*Act* = Pelaksanaan", setiap unit pelaksana dalam melaksanakan tugas, peran dan fungsinya harus berprinsip:

1. *Quality first*: semua pikiran dan tindakan harus memprioritaskan mutu;
2. *Stakeholders-in*: semua pikiran dan tindakan harus ditujukan pada kepuasan pemangku kepentingan;
3. *The next process is our stakeholders*: setiap pelaku yang melaksanakan tugas harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai stakeholder-nya yang harus dipuaskan;
4. *Speak with data*: setiap pelaku harus melaksanakan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa;
5. *Upstream management*: semua pengambilan keputusan dilakukan secara

partisipatif, bukan otoritatif.

Di dalam tahap "*Check* = Evaluasi-Pengendalian": setiap pelaku dalam melaksanakan tugasnya, pada titik waktu tertentu harus melakukan evaluasi diri atau diaudit kesesuaian hasil tugasnya dengan Standar Mutu Internal yang telah ditetapkan. Apabila hasilnya sesuai dengan standar, maka pada proses berikutnya "*Act* = Peningkatan" yang berarti standar yang bersangkutan ditingkatkan. Tetapi apabila hasilnya ditemukan ketidaksesuaian dengan standar, maka harus dilakukan tindakan koreksi agar standar yang ditentukan dapat dicapai. Tindakan yang dilakukan tersebut yang dalam tahap PPEPP disebut dengan "Pengendalian".

### 1.6.3 Pemikiran Berbasis Risiko (*Risk Awareness*)

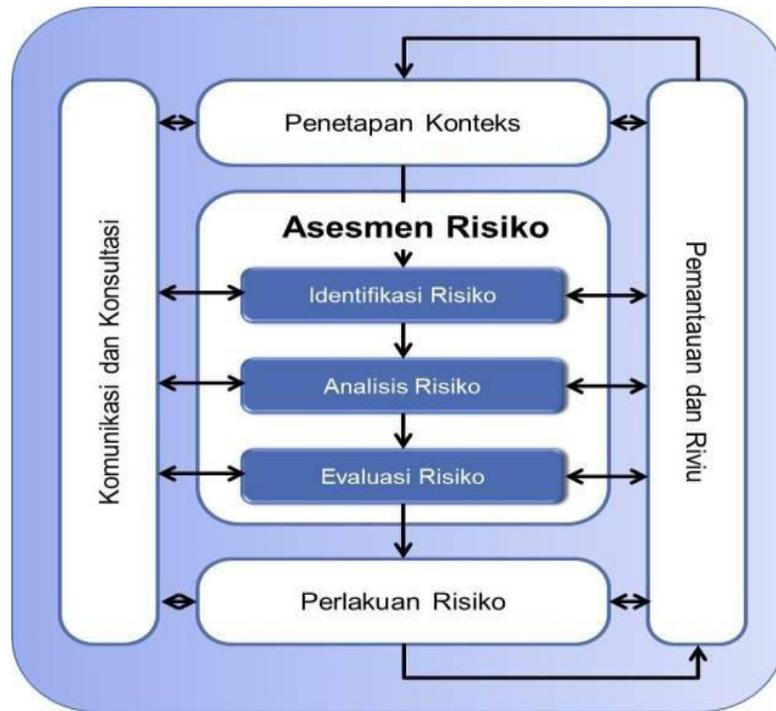
Dalam implementasinya UINSI Samarinda telah menerapkan pemikiran berbasis risiko (*Risk Based Thinking*) dalam setiap aktifitas yang dijalankan. Pemikiran berbasis risiko membantu Universitas untuk menentukan faktor yang dapat menyebabkan proses dan sistem manajemen pendidikannya menyimpang dari hasil yang direncanakan, menempatkan pengendalian, pencegahan untuk mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan peluang yang timbul. Pemikiran berbasis risiko penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. UINSI Samarinda perlu merencanakan dan menerapkan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi risiko dan peluang menetapkan dasar untuk meningkatkan keefektifan SMM, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah dampak negative.

*Risk Awareness* atau kesadaran terhadap risiko menjadi sangat penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. Konsep pemikiran ini berbasis kepada risiko agar dapat diambil tindakan preventif dengan menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi.

Untuk itu, UINSI Samarinda merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan memanfaatkan peluang. Pemikiran ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem manajemen pendidikan, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Peluang yang muncul adalah hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai tujuan hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari risiko terkait. Risiko adalah efek ketidakpastian yang dapat berimplikasi positif dan negatif. Penyimpangan positif dari risiko dapat menghasilkan peluang, namun sebaliknya dapat pula menghasilkan ancaman.

Proses manajemen risiko di UINSI Samarinda secara prinsip dapat diilustrasikan dalam gambar dibawah ini:

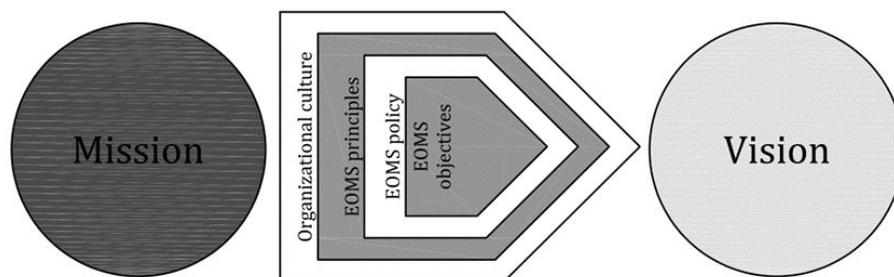


**Gambar 1.4** Proses Manajemen Risiko

Proses manajemen risiko di UINSI Samarinda secara detail dituangkan dalam **dokumen Manual Manajemen Risiko UINSI Samarinda**.

### 1.7. Misi, Visi dan Tujuan UINSI Samarinda

Berikut gambar strategi SMPT berbasis SMM ISO 21001:2018 dikaitkan dengan misi dan visi.



**Gambar 1.4** Strategi EOMS terkait dengan Misi dan Visi

Pernyataan kebijakan SMPT dibingkai oleh budaya organisasi (seperangkat keyakinan dan nilai yang mengkonidisikan perilakunya) dan oleh prinsip-prinsip Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi. Pada gilirannya, pernyataan kebijakan SMPT memberikan kerangka kerja untuk penetapan tujuan SMPT, yang direvisi secara berkala untuk memastikan misi organisasi tercapai secara efektif dan efisien sambil berjalan jalur berkelanjutan menuju pencapaian visi organisasi. Artikulasi ini elemen biasanya disebut strategi.

**1. Visi Universitas:**

**“Menjadi Perguruan Tinggi yang Unggul dalam Pengembangan Masyarakat”**

**2. Misi Universitas:**

- a. Membangaun lingkungan Universitas yang Islami untuk mendukung kedalaman spiritual dan kemuliaan akhlak;
- b. Mengembangkan kurikulum dan pembelajaran berbasis riset dan pengabdian masyarakat yang berorientasi responsibilitas social, intelektualitas, dan profesionalitas;
- c. Menyelenggarakan Pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang mengintegrasikan berbagai disiplin ilmu untuk pengembangan diri dan masyarakat yang *rahmatan lil alamin*; dan
- d. Membangun kerja sama bidang pengembangan kajian keislaman, keilmuan, dan pengembangan masyarakat.

**3. Tujuan Universitas:**

- a. Menghasilkan lulusan berkarakter pada aspek kedalaman spiritual dan kemuliaan akhlak;
- b. Menghasilkan lulusan unggul dan berkarakter yang memiliki kemampuan akademik dan professional, kepedulian sosial, berwawasan lokal dan global, berfikir kritis, kreatif, dan inovatif yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni, serta budaya yang bernafaskan Islam;
- c. Menghasilkan tata kelola institusi yang berdaya saing tinggi dan berwawasan global dalam rangka kepuasan Warga Kampus dan pemangku kepentingan; dan
- d. Menyediakan akses yang lebih besar kepada masyarakat untuk mendapatkan Pendidikan tinggi keislaman.

**4. Strategi**

- a. Membangun kampus yang kondusif dan kompetitif untuk penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi berdasarkan nilai Islam;
- b. Mengembangkan kemandirian dan kewirausahaan Universitas;
- c. Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang sangat memadai;
- d. Membangun tata kelola yang sangat baik dan system jaminan mutu yang berdaya saing global; dan
- e. Membangun kerja sama dengan pihak terkait dalam skala nasional dan internasional.

**1.8. Persyaratan dan Pedoman Tambahan**

Lampiran A : Proses Bisnis

## BAB II ACUAN NORMATIF

### 2.1. Dasar Ajaran Islam

1. Penjaminan mutu merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmatnya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun (q.s.al-qashash: 77).
2. Seseorang tidak boleh bekerja dengan “sembrono” (seenaknya) dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna demi ridha Allah atau merendahkan tuhan. Dalam q.s. al-kahfi: 110 dinyatakan bahwa: “barangsiapa yang mengharapkan pertemuan dengan tuhan (untuk memperoleh ridlanya), maka hendaklah ia bekerja dengan baik (bermutu), dan hendaklah dalam beribadah kepada tuhan itu tidak melakukan syrik, yakni mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada tuhan (al-haqq), yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia”.
3. Setiap orang dinilai dari hasil kerjanya (q.s. al-najm: 39), sehingga dalam bekerja dituntut untuk: (1) tidak memandang enteng bentuk-bentuk kerja yang dilakukan; (2) memberi makna kepada pekerjaannya itu; (3) insaf bahwa kerja adalah mode of existence (bentuk keberadaan) manusia; dan (4) dari segi dampaknya (baik/buruknya), kerja itu tidaklah untuk tuhan, tetapi untuk dirinya sendiri (baca q.s. fushshilat: 46; dan luqman: 12).
4. Seseorang harus bekerja secara optimal dan komitmen terhadap proses dan hasil kerja yang bermutu atau sebaik mungkin, selaras dengan ajaran ihsan (baca q.s. al-nahl: 90).
5. Seseorang harus bekerja secara efisien dan efektif atau mempunyai daya guna yang setinggi-tingginya (baca q.s. al-sajadah: 7).
6. Seseorang harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti (itqan), tidak separuh hati atau setengah-setengah, sehingga rapi, indah, tertib dan bersesuaian antara satu dengan lainnya (q.s. al-naml: 88).
7. Seseorang dituntut untuk memiliki dinamika yang tinggi, komitmen terhadap masa depan, memiliki kepekaan terhadap perkembangan masyarakat serta ilmu Pengetahuan dan teknologi, dan bersikap istiqomah (q.s. al-syahr: 7-8; al-dluha: 4; al-'alaq: 1-3; al-syura: 15).

## 2.2. Dasar Perundangan

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (telah dirubah beberapa kali dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 dan PP Nomor 13 Tahun 2015);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi;
11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2019 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi;
13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
14. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tatakerja UINSI Samarinda;
15. Peraturan Menteri Agama Nomor 36 Tahun 2021 tentang Statuta UINSI Samarinda;
16. Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Nomor 102 tahun 2018 tentang Standar Keagamaan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam;
17. ISO 9001:2015 *Quality Managements System - Requirement* ;



18. ISO 21001:2018 *Educational Organization of Managements System - Requirement* ;
19. ISO 9000:2005 *Quality System Managements - Fundamentals and Vocabulary*;
20. SNI ISO 9000:2008 Sistem manajemen pendidikan – Dasar-dasar dan Kosakata ISO 9000:2005.

### BAB III ISTILAH DAN DEFINISI

1. **Pendidikan** adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki spriritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.
2. **Pendidikan Tinggi** adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.
3. **Ilmu Pengetahuan** adalah rangkaian pengetahuan yang digali, disusun, dan dikembangkan secara sistematis dengan menggunakan pendekatan tertentu, yang diiandasi oleh metodologi ilmiah untuk menerangkan gejala alam dan/atau kemasyarakatan tertentu.
4. **Tridharma Perguruan Tinggi** yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
5. **Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda** yang selanjutnya disebut UINSI Samarinda adalah salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di bawah koordinasi Kementerian Agama Republik Indonesia.
6. **Statuta UINSI Samarinda** adalah peraturan dasar pengelolaan UINSI Samarinda yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di UINSI Samarinda.
7. **Rektor** adalah pimpinan UINSI Samarinda yang berperan sebagai pembantu Menteri di bidang yang menjadi tugas dan kewajibannya. Fakultas adalah himpunan sumberdaya pendukung yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik dan profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
8. **Senat** adalah organ Universitas yang menyusun, merumuskan, dan menetapkan kebijakan, memberikan pertimbangan kepada Rektor dalam pelaksanaan otonomi perguruan tinggi bidang akademik.
9. **Satuan Pengawas Internal** adalah unsur pengawas yang menjalankan fungsi pengawas non-akademik untuk dan atas nama Pimpinan Perguruan Tinggi.
10. **Dewan Penyantun** adalah badan nonstruktural yang terdiri dari unsur pemerintah dan tokoh masyarakat yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan di bidang non-akademik kepada Rektor.

11. **Fakultas** adalah himpunan sumber daya pendukung yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan, akademik dalam waktu satu rumpun ilmu disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni.
12. **Jurusan** adalah himpunan program studi dalam sub rumpun ilmu yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan.
13. **Program Studi** adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik.
14. **Pascasarjana** adalah kesatuan kegiatan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan Program Magister, Program Doktor, dan/atau Program Spesialis dalam multi disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
15. **Dekan** adalah pimpinan Fakultas di lingkungan UINSI Samarinda yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di masing-masing Fakultas atau Sekolah.
16. **Direktur** adalah pimpinan Pascasarjana di lingkungan UINSI Samarinda yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di Pascasarjana.
17. **Koordinator Program Studi** adalah penanggung jawab penyelenggaraan program studi pada tingkat Sarjana.
18. **Ketua Program Studi** adalah penanggung jawab penyelenggaraan program studi pada tingkat Pascasarjana.
19. **Ketua Lembaga** adalah pimpinan lembaga pada Universitas.
20. **Kepala Pusat** adalah pimpinan pusat pada Universitas.
21. **Kepala Unit Pelaksana Teknis** yang selanjutnya disebut Kepala UPT adalah pimpinan unit pelaksana teknis penunjang akademik pada Universitas.
22. **Dosen** adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
23. **Mahasiswa** adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi di UINSI Samarinda.
24. **Alumni** adalah lulusan UINSI Samarinda yang dibuktikan dengan tanda kelulusan yang sah.
25. **Sivitas Akademika** adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa UINSI Samarinda.
26. **Tenaga Kependidikan** adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi di UINSI Samarinda.

27. **Warga Kampus** adalah sivitas akademika dan tenaga kependidikan UINSI Samarinda.
28. **Kementrian** adalah Kementrian Agama Republik Indonesia.
29. **Menteri** adalah Menteri Agama Republik Indonesia.
30. **Direktur Jenderal** adalah Direktur Jenderal Pendidikan Islam.
31. **Standar Nasional Pendidikan Tinggi** adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.
32. **Standar SPMI (SPM-PT)** adalah dokumen berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu Perguruan Tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga terwujud budaya mutu di perguruan tinggi tersebut.
33. **Standar Nasional Pendidikan** adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
34. **Standar Nasional Penelitian** adalah kriteria minimal tentang sistem penelitian pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
35. **Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat** adalah kriteria minimal tentang sistem pengabdian kepada masyarakat pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
36. **Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia** yang selanjutnya disingkat menjadi KKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.
37. **Perguruan Tinggi** adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
38. **Pendidikan akademik** adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian dan diselenggarakan oleh Universitas.
39. **Kurikulum** adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.
40. **Pembelajaran** adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.
41. **Penelitian** adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan

- dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang pengetahuan dan teknologi.
42. **Pengabdian kepada Masyarakat** adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
  43. **Organisasi** adalah kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggungjawab, wewenang dan interelasi.
  44. **Struktur organisasi** adalah pengaturan tanggungjawab, hubungan dan wewenang antar orang.
  45. **Sistem** adalah kumpulan unsur yang saling terkait atau berinteraksi.
  46. **Proses** adalah kumpulan dari kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan masukan untuk menghasilkan suatu hasil yang dimaksudkan.
  47. **Mutu** adalah derajat dari sekumpulan karakteristik yang melekat pada suatu objek yang memenuhi persyaratan.
  48. **Standar** adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang dipergunakan sebagai batas penerimaan minimal.
  49. **Persyaratan** adalah pernyataan dalam dokumen yang menyatakan kriteria yang harus dipenuhi bila pemenuhan terhadap dokumen tersebut dituntut dan tidak boleh ada deviasi.
  50. **Derajat/grade** adalah kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan persyaratan mutu yang berbeda bagi produk, proses atau sistem yang memiliki fungsi yang sama.
  51. **Efisiensi** adalah kesesuaian antara input dan proses yang dilaksanakan.
  52. **Efektivitas** adalah kesesuaian antara tujuan atau sasaran dengan luaran yang dihasilkan.
  53. **Produktivitas** adalah kesesuaian antara proses dengan luaran yang dihasilkan.
  54. **Akuntabilitas** adalah tingkat pertanggungjawaban yang menyangkut bagaimana sumberdaya perguruan tinggi dimanfaatkan dalam upaya dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
  55. **Budaya Mutu** adalah Pola Pikir, Pola Sikap, dan Pola Perilaku berdasarkan Standar Dikti yang dilaksanakan oleh semua pemangku kepentingan (internal stakeholders) di perguruan tinggi.
  56. **Produk** adalah hasil dari sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.
  57. **Pelanggan** adalah organisasi atau orang yang menerima produk.
  58. **Kepuasan pelanggan** adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.

59. **Pihak berkepentingan** adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan Universitas.
60. **Pemasuk** adalah organisasi atau orang yang menyediakan produk.
61. **Kontrak** adalah perjanjian yang mengikat.
62. **Karakteristik** adalah ciri yang membedakan.
63. **Karakteristik mutu** adalah karakteristik inheren dalam produk, proses atau sistem berkaitan dengan suatu persyaratan.
64. **Kapabilitas** adalah kemampuan organisasi, sistem atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi persyaratan produk tersebut.
65. **Kompetensi** adalah kemampuan yang dibuktikan dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan.
66. **Manajemen** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.
67. **Sistem manajemen** adalah sistem untuk menerapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.
68. **Manajemen mutu** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
69. **Sistem manajemen pendidikan** adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan Universitas dalam hal mutu.
70. **Mutu pendidikan tinggi** adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Dikti yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh setiap perguruan tinggi. Sistem penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi yang terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal, Sistem Penjaminan Mutu Eksternal dan SPMI, dan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
71. **Manual mutu** adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan layanan dan lulusan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
72. **Kebijakan mutu** adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
73. **Standar Mutu Internal/ Sasaran mutu** adalah sesuatu yang ingin dicapai atau dituju berkaitan dengan mutu.
74. **Pimpinan puncak** adalah orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi.
75. **Perencanaan mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke

- penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.
76. **Pengendalian mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.
  77. **Perbaikan mutu** adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.
  78. **Perbaikan berkesinambungan** adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
  79. **Prasarana** adalah sistem dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengopertasikan sebuah organisasi.
  80. **Lingkungan kerja** adalah kondisi tempat pekerjaan dilakukan.
  81. **Prosedur** adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.
  82. **Ketergantungan** adalah istilah kolektif yang dipakai untuk menguraikan kinerja ketersediaan dan faktor pengaruhnya kinerja keandalan, kinerja mampu rawa dan kinerja dukungan perawatan.
  83. **Ketelurusan** adalah kemampuan untuk menelusuri riwayat, aplikasi atau lokasi suatu yang sedang dipertimbangkan.
  84. **Kesesuaian** adalah dipenuhinya suatu persyaratan.
  85. **Ketidaksesuaian** adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
  86. **Koreksi** adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
  87. **Tindakan pencegahan** adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
  88. **Tindakan korektif** adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
  89. **Informasi** adalah data yang ada artinya.
  90. **Dokumen** adalah informasi dan media pendukungnya.
  91. **Spesifikasi** adalah dokumen yang memenuhi persyaratan.
  92. **Rekaman** adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan kegiatan.
  93. **Bukti obyektif** adalah data pendukung keberadaan atau kebenaran.
  94. **Inspeksi** adalah evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan.
  95. Daftar Istilah Unit Kerja dilingkungan UINSI Samarinda:
    - 1) Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda (UINSI Samarinda)
    - 2) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

- a) Pendidikan Agama Islam (PAI)
  - b) Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
  - c) Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
  - d) Tadris Bahasa Inggris (TBI)
  - e) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)
  - f) Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)
  - g) Pendidikan Profesi Guru (PPG)
  - h) Bagian Tata Usaha (TU)
    - Subbag. Administrasi Umum dan Keuangan (AUK)
    - Subbag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (AKA)
- 3) Fakultas Syariah (FASYA)
- a) Hukum Keluarga (HK)
  - b) Hukum Ekonomi Syariah (HES)
  - c) Hukum Tata Negara (HTN)
  - d) Bagian Tata Usaha (TU)
    - Subbag. Administrasi Umum dan Keuangan (AUK)
    - Subbag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (AKA)
- 4) Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah (FUAD)
- a) Manajemen Dakwah (MD)
  - b) Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
  - c) Bimbingan dan Konseling Islam (BKI)
  - d) Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (IAT)
  - e) Bagian Tata Usaha (TU)
    - Subbag. Administrasi Umum dan Keuangan (AUK)
    - Subbag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (AKA)
- 5) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
- a) Ekonomi Syariah (ES)
  - b) Perbankan Syariah (PS)
  - c) Bagian Tata Usaha (TU)
    - Subbag. Administrasi Umum dan Keuangan (AUK)
    - Subbag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (AKA)
- 6) Pascasarjana (PASCA)
- Magister
- a) Pendidikan Agama Islam (M-PAI)
  - b) Manajemen Pendidikan Islam (M-MPI)
  - c) Hukum Keluarga (M-HK)
  - d) Ekonomi Syariah (M-ES)
  - e) Pendidikan Islam Anak Usia Dini (M-PIAUD)
  - f) Komunikasi dan Penyiaran Islam (M-KPI)
- Doktoral
- g) Pendidikan Agama Islam (D-PAI)
    - Subbag. Tata Usaha (TU)
- 7) Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

- 8) Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)
- 9) Satuan Pengawasan Internal (SPI)
- 10) Unit Pelaksana Teknis (UPT)
  - a. Perpustakaan (UPT-PERPUS)
  - b. Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UPT-TIPD)
  - c. Pengembangan Bahasa (UPT-BAHASA)
  - d. Ma'had Al-Jami'ah (UPT-MAHAD)
- 11) Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan (AUAK)
  - Bagian Umum dan Kepegawaian (BAUK)
    - a) Subbag. Org, Kepeg, dan Penyusun Peraturan (OKPP)
    - b) Subbag. Tata Usaha, Humas, dan Rumah Tangga (TUHRT)
  - Bagian Perencanaan dan Keuangan (BPKD)
    - a) Subbag. Perencanaan (PEREN)
    - b) Subbag. Keuangan dan Barang Milik Negara (K-BMN)
  - Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAKK)
    - a) Subbag. Administrasi Akademik (AAK)
    - b) Subbag. Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja Sama (KAK)

## BAB IV KONTEKS ORGANISASI

### 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

UINSI Samarinda berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan berusaha mencapai visi menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam pengembangan masyarakat menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada ISO 21001:2018 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runtut melalui kriteria dan metode serta sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik.

UINSI Samarinda mengidentifikasi, menganalisis, memantau dan mereview faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan Universitas untuk memuaskan pelanggan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stabilitas proses pendidikan dan konsistensi sistem manajemen pendidikan. Untuk memastikan bahwa SMM selaras dengan strategi yang telah ditetapkan, maka disusun analisis SWOT sebagai bahan informasi yang relevan untuk menentukan dampak potensial yang mungkin terjadi.

UINSI Samarinda dipimpin oleh Rektor yang dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas dan produktifitas dalam pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Rektor UINSI Samarinda dibantu oleh Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Hal ini dapat dilihat di struktur organisasi UINSI Samarinda.

UINSI Samarinda selalu memantau dan meninjau proses pendidikan untuk memastikan bahwa standar mutu dapat dipenuhi. Agar semua *stakeholder* memahami kondisi organisasi, maka UINSI Samarinda secara teratur mempertimbangkan berbagai isu-isu terkini dan menyampaikannya dalam rapat tinjauan manajemen dan dokumen perencanaan.

Adapun dokumen yang menggambarkan konteks organisasi UINSI Samarinda adalah:

1. Statuta;
2. Organisasi dan Tata Kerja;
3. Rencana Induk Pengembangan (RIP);
4. Rencana Strategis (Renstra);
5. Rencana Operasional (Renop)
6. RKAKL;

7. Pedoman Pendidikan;
8. Pedoman Penelitian dan PkM;
9. Umpan Balik Stakeholder.

Untuk penerapan sistem Standar Mutu Internal, UINSI Samarinda mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu yang mengutamakan *continuous improvement* yang meliputi semua proses kerja yang ada sesuai dengan kriteria dan metode serta ketersediaan sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat berjalan dengan baik.

#### 4.2 Isu Internal dan Eksternal

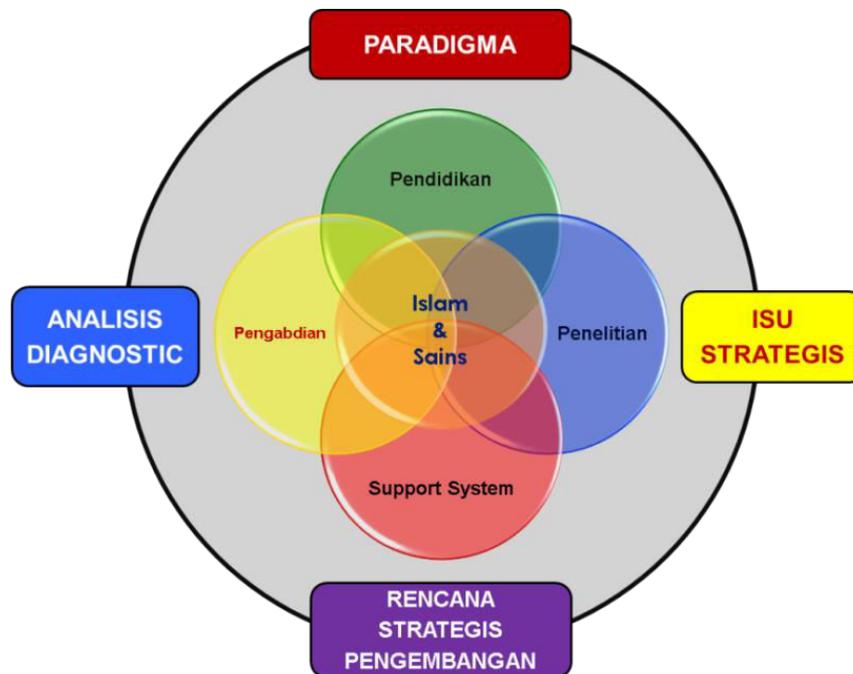
Sebuah organisasi harus memahami dengan baik lingkungan dimana organisasi tersebut tumbuh dan berkembang. Keberadaan lingkungan yang ada di sekitar organisasi akan memberikan kontribusi informasi yang sangat dibutuhkan organisasi untuk menilai kebutuhan apapun bagi organisasi untuk dapat beradaptasi dengan baik dengan lingkungannya. Keberadaan lingkungan dimana organisasi tumbuh dan berkembang sangat dipengaruhi oleh isu-isu yang muncul, baik internal maupun eksternal. Organisasi perlu dengan baik memahami dengan baik isu internal dan eksternal yang berkembang. Isu internal dan eksternal perlu diidentifikasi dengan baik, dianalisa serta dilihat relevansinya dengan kebutuhan organisasi untuk berkembang. UINSI Samarinda telah melakukan identifikasi serta menganalisa isu internal dan eksternal yang berdampak terhadap keberlangsungan UINSI Samarinda ke depannya.

UINSI Samarinda menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis penyelenggaraannya. Serta hal-hal lain yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen pendidikannya. Universitas memantau dan meninjau informasi mengenai isu-isu ini.

Misi UINSI Samarinda kemudian dijabarkan dalam sasaran dan program kerja yang dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap kondisi internal dan eksternal saat ini. Analisis internal untuk mengenali kekuatan dan kelemahan UINSI Samarinda Analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi UINSI Samarinda mencapai visi dan misinya. Pada akhirnya, analisis ini dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan.

Kondisi obyektif UINSI Samarinda telah dianalisis untuk diperoleh gambaran umum tentang kondisi yang ada untuk dijadikan pijakan dalam membuat seluruh rencana program perbaikan menuju kondisi yang dicita-citakan dalam kurun waktu lima tahun berdasarkan road map pengembangan Universitas.

**Gambar 4.1** Unsur-unsur Perencanaan Strategis



Perencanaan strategis merujuk pada integrasi Islam dan sains dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, di mana hubungan antara Islam dengan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat bersifat integratif. Hasil analisis diagnostic TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses, Strength*) bergantung pada pemilihan paradigma. Pemilihan paradigma akan mempengaruhi isu strategis dan sebaliknya.

Adapun dokumen yang menggambarkan isu internal dan eksternal UINSI Samarinda adalah:

1. Rencana Strategis Universitas;
2. Rencana Strategis Fakultas/ Pascasarjana/ Lembaga dan UPT;
3. Kebijakan Strategis dan Program Pengembangan Universitas;
4. Laporan Evaluasi Kinerja Fakultas/ Pascasarjana/ Bagian/ Lembaga dan UPT.

### 4.3 Persyaratan Pihak-pihak Berkepentingan

Dalam menyelenggarakan proses realisasi akademik serta kegiatan lainnya, UINSI Samarinda menyadari bahwa peran pihak-pihak berkepentingan sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan target-target yang dicanangkan oleh lembaga. Memahami dengan baik keinginan pihak-pihak berkepentingan serta mentransformasikannya menjadi sebuah persyaratan mendasar yang harus dilaksanakan telah menjadi kebijakan UINSI Samarinda saat ini.

Pihak berkepentingan yang relevan adalah mereka yang memberikan risiko signifikan terhadap keberlanjutan organisasi jika kebutuhan dan harapan mereka tidak dipenuhi. Universitas menetapkan suatu hasil yang perlu disampaikan ke pihak berkepentingan yang relevan untuk mengurangi risiko tersebut.

Universitas menarik, menangkap dan memelihara dukungan pihak berkepentingan yang relevan dimana Universitas menggantungkan suksesnya.

Berikut ini jabaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan sesuai dengan ruang lingkup penjaminan mutu internal UINSI Samarinda:

#### 1. Universitas, Fakultas – Pascasarjana – Program Studi

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lama studi relatif cepat</li> <li>- IPK relatif tinggi</li> <li>- Unggul dalam kompetensi</li> <li>- Tersedia sarana prasarana</li> <li>- Akreditasi minimal B.</li> </ul>
2.	Orang tua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biaya kuliah relatif murah</li> <li>- Lama studi relatif cepat</li> <li>- IPK relatif tinggi</li> <li>- unggul dalam kompetensi</li> <li>- Berbudi pekerti luhur, berkarakter</li> <li>- Tersedia sarana prasarana</li> </ul>
3.	User/stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etika, Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), Kemampuan berbahasa asing, Penggunaan teknologi informasi, Kemampuan berkomunikasi, Kerjasama tim, Pengembangan diri.</li> <li>- Tuntutan tidak tinggi</li> </ul>
4.	Pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendukung tercapainya daya saing bangsa</li> <li>- Memberikan kontribusi positif bagi percepatan dan pengembangan revolusi industri 4.0</li> </ul>
5.	Dosen dan tenaga Kependidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesejahteraan, Keamanan, kenyamanan, keadilan, peningkatan karir, dan jaminan hari tua</li> </ul>
6.	Regulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan dan pelaporan</li> </ul>

## 2. Layanan Administrasi

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa, Dosen dan Tendik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan Kesesuaian Persyaratan</li> <li>- Kemudahan akses dan Prosedur</li> <li>- Kecepatan Pelayanan</li> <li>- Ketepatan waktu layanan</li> <li>- Hasil layanan terstandar</li> <li>- Kemampuan dan sikap SDM</li> <li>- Penanganan pengaduan</li> </ul>
2.	Regulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepatuhan dan pelaporan</li> </ul>
3.	Atasan Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan Instruksi</li> <li>- Kebijakan</li> </ul>

### 4.4 Ruang Lingkup Penerapan EOMS

Ruang lingkup Sistem manajemen pendidikan ISO 21001:2018 UINSI Samarinda mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang menjadi bisnis utama fakultas dan program studi. Pengelolaan proses – proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen melibatkan fungsi-fungsi yang lain sebagai penunjang utama yaitu:

1. Fakultas dan Pascasarjana (Unit Pengelola Program Studi)
2. Program Studi
3. Lembaga Penjaminan Mutu
4. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
5. Unit Penunjang Teknis:
  - a. Perpustakaan
  - b. Teknologi Informasi dan Pangkalan Data
  - c. Bahasa
  - d. Ma'had Al-Jami'ah
6. Satuan Pengawasan Internal
7. Bagian Umum dan Kepegawaian
8. Bagian Perencanaan dan Keuangan
9. Bagian Akademik dan kemahasiswaan

UINSI Samarinda menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen pendidikan termasuk di dalamnya proses yang diperlukan dan interaksinya sesuai dengan persyaratan dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dan EOMS ISO 21001:2018. UINSI Samarinda menetapkan standar dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen dan penerapannya di seluruh pemangku proses (Rektorat, biro, fakultas, lembaga dan

UPT) agar UINSI Samarinda dapat mencapai keterpenuhan kriteria minimal dari standar pendidikan tinggi, yaitu:

1. STANDAR PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN
  - a. Standar Kompetensi Lulusan;
  - b. Standar Isi Pembelajaran;
  - c. Standar Proses Pembelajaran;
  - d. Standar Penilaian Pembelajaran;
  - e. Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan;
  - f. Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran;
  - g. Standar Pengelolaan Pembelajaran;
  - h. Standar Pembiayaan Pembelajaran.
  
2. STANDAR PENELITIAN
  - a. Standar Hasil Penelitian;
  - b. Standar Isi Penelitian;
  - c. Standar Proses Penelitian;
  - d. Standar Penilaian Penelitian;
  - e. Standar Peneliti;
  - f. Standar Sarana Dan Prasarana Penelitian;
  - g. Standar Pengelolaan Penelitian;
  - h. Standar Pendanaan Dan Pembiayaan Penelitian.
  
3. STANDAR PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PkM)
  - a. Standar Hasil PkM;
  - b. Standar Isi PkM;
  - c. Standar Proses PkM;
  - d. Standar Penilaian PkM;
  - e. Standar Pelaksana PkM;
  - f. Standar Sarana Dan Prasarana PkM;
  - g. Standar Pengelolaan PkM;
  - h. Standar Pendanaan Dan Pembiayaan PkM.

### **Pengecualian dan Klarifikasi Penerapan EOMS**

Sistem manajemen pendidikan tinggi UINSI Samarinda mengacu pada pemenuhan persyaratan dalam klausul 4-10 EOMS ISO 21001:2018 dan ada beberapa persyaratan yang tidak diterapkan karena proses bisnis dengan tanpa mempengaruhi kualitas yang dihasilkan yang mencakup semua aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi baik bidang akademik maupun bidang non akademik.

Persyaratan yang tidak diterapkan karena proses bisnisnya dan tidak mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah:

1. **Klausul 7.1.5.3** Kemampuan telusur alat pengukuran (Kalibrasi)

Seluruh proses monitoring dan evaluasi yang menggunakan alat ukur untuk sarana dan prasarana, tidak dilaksanakan disebabkan proses bisnisnya dilaksanakan oleh pihak rekanan.

## 2. **Klausul 7.2.2** Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus

Terkait dengan persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus yang dilakukan oleh UINSI Samarinda, dapat dijelaskan bahwa Universitas tidak menetapkan dan mengimplementasikan Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus. Sedangkan untuk Persyaratan tambahan prasarana kebutuhan khusus bagi civitas akademika dipenuhi dengan adanya ruang laktasi, Ruang istirahat dan perlengkapan P3K.

Dengan tidak diterapkannya klausul diatas, UINSI Samarinda menjamin tidak akan mengurangi kemampuan UINSI Samarinda dalam menjalankan proses realisasi produksinya serta kualitas yang dihasilkan maupun efektifitas sistem yang diterapkan. Apabila di kemudian hari UINSI Samarinda menerapkan klausul di atas, maka akan dilakukan peninjauan terhadap sistem manajemen pendidikan tinggi yang diterapkan.

## 4.5 Sistem Manajemen dan Proses UINSI Samarinda

### 4.5.1 Persyaratan Umum

Untuk menjamin kualitas realisasi akademik yang dihasilkan, manajemen UINSI Samarinda telah mengambil keputusan strategis dengan menerapkan *Sistem manajemen* di lingkungan kerjanya.

*“Set of interrelated, interacting and integrated elements UINSI Samarinda to establish policies and objectives, and processes to achieve Vision-Mision and Goals”.*

*(Seperangkat proses dan elemen UINSI Samarinda yang saling terkait, berinteraksi dan terintegrasi untuk menetapkan kebijakan dan tujuan, dan proses untuk mencapai Visi-Misi dan Tujuan Universitas).*

Keputusan strategis yang diambil oleh UIN Samarinda tidak lain adalah merupakan upaya untuk menjamin kelangsungan dan keberlanjutan Universitas ke depannya serta memberikan pelayanan terbaik kepada setia pelanggan yang ada baik dosen dan tenaga kependidikan, mahasiswa maupun Pimpinan Universitas, yang secara detail sebagai berikut:

1. Mampu memberikan *output, outcomes* dan layanan bermutu secara konsisten;
2. Meningkatkan *excellent services* dan kepuasan pelanggan;
3. Mengenal risiko dan peluang dalam pencapaian sasaran;
4. Dapat membuktikan bahwa sistem manajemen pendidikan memenuhi dan melebihi dengan persyaratan standar nasional dan beberapa standar internasional.

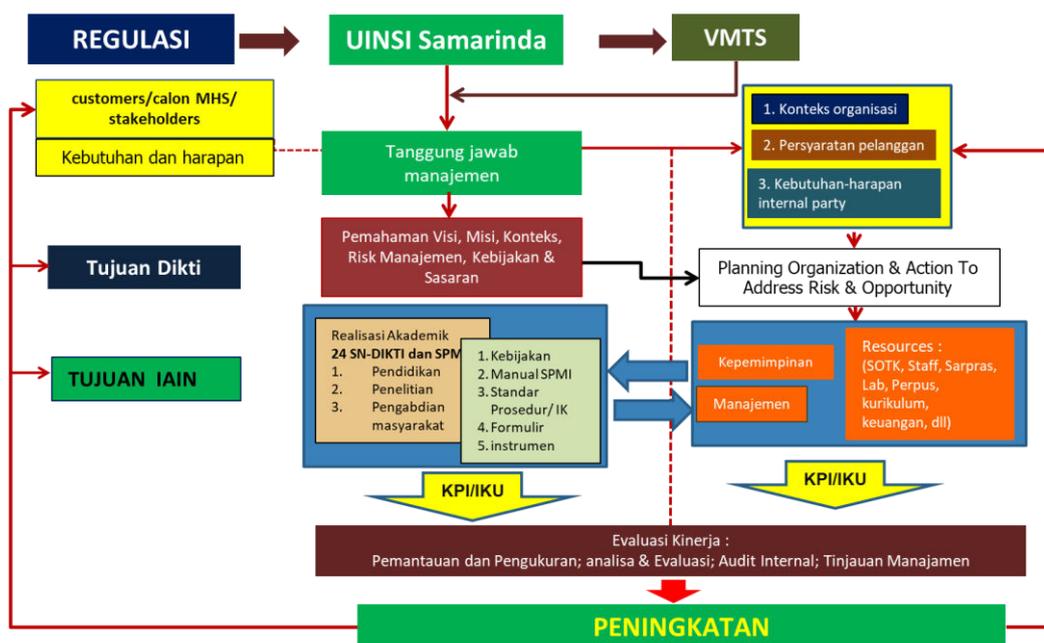
Penerapan SMPT ini sebagai bukti upaya memenuhi persyaratan jaminan mutu, penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi secara transparan, konsisten, efisien, efektif dan upaya perbaikan sistem secara berkesinambungan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi Sistem Manajemen pendidikan ISO 21001:2018 dari Lembaga Sertifikasi.

#### 4.6 Sistem Manajemen dan Proses UINSI Samarinda

##### 4.6.1 Korelasi Penerapan

Untuk penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi ini, UINSI Samarinda menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem dokumentasi, sebagai wujud interpretasi klausul persyaratan standar ISO 9001:2015, dan menerapkan sesuai komitmen manajemen pada Pedoman Sistem Manajemen pendidikan tinggi.

Sistem Dokumentasi yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 System Dokumentasi UINSI Samarinda

Rincian korelasi penerapan sistem dokumentasi UINSI Samarinda seperti dalam lampiran B.

##### 4.6.2 Pengendalian Dokumen dan Rekaman

UINSI Samarinda menetapkan dan memelihara Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk mengendalikan dokumen-dokumen yang menjadi Pedoman kerja dalam penerapan sistem ini termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi.

Pengendalian dokumen meliputi mekanisme Pengesahan dokumen, Peninjauan, Revisi atau pemutakhiran dokumen, Identifikasi dan Status Revisi, Distribusi pada lokasi yang sesuai, serta Penanganan terhadap "Dokumen Kadaluarsa".

Penerapan sistem pengendalian dokumen ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018, sesuai Klausul 7.5 Tentang Informasi Terdokumentasi.

Pengendalian dokumen ini secara lengkap dilakukan sesuai dokumen **SOP Pengendalian Dokumen** yang dikendalikan oleh lembaga penjaminan mutu. Adapun dokumen yang dikendalikan diantaranya sebagai berikut:

Cr-LED/ Klausul	Dokumentasi	Operasional
A/C1-C9; D/4.1; 9.1	Analisis lingkungan Eksternal (makro dan mikro)	Formulir-instrumen Leka UPPS Renstra
C.1/ 4.1	Penyusunan VMT dan sasaran Strategis	Standar SPMI SOP Penyusunan VMT-S
	Laporan penyusunan dan SK Penetapan	Formulir laporan Template SK
C.1-C8/ 5.2	Pengembangan Strategis	Kebijakan Mutu
		Sasaran Mutu
C.1-C8;D/ 9.1;9.2;9.3;1 0	Analisis dan Evaluasi	SOP Evaluasi kinerja Unit kerja Instrumen Pemahaman
		Evaluasi Leka UPPS-PS
		Capaian SM/ IKU
C1-C8/ 6.1	Manajemen Risiko	Pedoman Manajemen Risiko Identifikasi, penilaian dan mitigasi risiko dan peluang
C.2/ 5.3; 7.1;7.2	Penetapan struktur unit kerja dan injab	Template SK Informasi jabatan
	Standar kepemimpinan	Standar kepemimpinan
	Sistem pelaporan	Pedoman BKD-Evaluasi lainnya Capaian SM/ IKU
	Renstra SDM	Peta jabatan - Bezetting SOP pengadaan SDM Renstra SDM
C.2; C.5/ 6.2	Penyusunan program anggaran.	SOP Penyusunan program anggaran (TOR-RAB)
C.2/ 7.4;8.2.2	Komunikasi internal	SOP/Pedoman Komunikasi internal
	Control dan penghargaan	Penetapan Tukin, SKP, Remunerasi, BKD dll
	Evaluasi kepemimpinan	Evaluasi Leka UPPS-PS Capaian SM/ IKU
C.2-C9/ 4- 10	Aras penjaminan mutu	Penetapan struktur/ organ penjaminan mutu
	Dokumen mutu	Kebijakan SPMI, Manual SPMI, standar dan formulir SPMI
	Daftar SOP (akademik)	Formulir pengendalian SOP

C.2-C8/ 9.1;9.2;9.3	Kebijakan AMI	Pedoman/ SOP AMI
	Kebijakan Survey	Pedoman Survey
	Kebijakan RTM	Pedoman/ SOP RTM
	Umpan Balik Layanan manajemen	Draft Instrumen dan laporan survey
C.2/ 8.4	Kebijakan kerjasama	Penetapan Standar kerjasama SOP Kerjasama
	Etika kerjasama	Kode etik kerjasama
C.2/ 9.1	Kepuasan kerjasama	Instrumen dan laporan survey
C.3/ 5.1.2;8.1.2	Ketentuan/ Stadnar PMB	Pedoman PMB SOP PMB
	Laporan PMB	Formulir PMB Tahunan
	Daya Tarik PS	Profil-Spesifikasi PS; beasiswa; pedoman kemahasiswaan
	Kode etik mahasiswa	Pedoman dan SOP kode etik mahasiswa
C.3/9.1	Kepuasan layanan adm akademik	instrument dan laporan
C.4/ 7.1.2;7.2	Standar dosen dan tendik	Standar dosen dan tendik
	Kebijakan PPEPP kepegawaian (Dosen/tendik)	Pedoman kepegawaian
	Kode etik dosen-tendik	Kode etik tridharma SOP kode etik dosen-tendik
	Penetapan Dosen Rumpun - Homebase dosen	SK KO. DPMK-rumpun dosen
	Penetapan Dosen pembimbing utama	Pedoman Akademik SOP dan Formulir kendali P-TA
	Profiling Dosen-Tendik	DUK Dosen
C. 5/7.1.3	Standar keuangan dan saptas dan IT	Standar SPMI Pedoman pengelolaan Saptas (SOP saptas)
	Penetapan dan perhitungan UKT	SOP UKT dan banding UKT
	Layanan IT	Pedoman/ SOP TIPD
	Pengembangan IT	Roadmap/lainnya IT
	Perawatan dan kalibrasi IT	SOP TIPD
C.6/ 8.1;8.2;8.3.3 ;8.4;	Profil – Spesifikasi PS	Penetapan Profil dan CPL
	Kurikulum	Penetapan Struktur dan isi kurikulum (RPS)
	Metode dan bentuk Pembelajaran	Formulir Struktur kurikulum – RPS
8.5	Kontrak pembelajaran	SOP Kontrak perkuliahan
8.3;8.6	Monev pembelajaran	SOP Rekapitulasi TM pembelajaran
	Alat ukur pembelajaran	SOP-formulir Tahsin UTS-UAS; Tahsin Ujian Komprehenship dan TA
8.3.3	Kebijakan Integrasi riset dan PKM dalam pembelajaran	Standar SPMI Kebijakan lainnya
8.5.6	Peninjauan dan Perubahan kurikulum	Standar SPMI SOP Monev dan review SOP pmutakhiran kurikulum
8.3;8.6	Penilaian pembelajaran	Standar SPMI

		SOP RPS <i>Rubrik</i> penilaian dalam RPS (lainnya)
	Banding hasil penilaian	SOP Pembetulan nilai MK Ujian TA
C.6/ 7.4	Kebijakan Suasana Akademik	Pedoman - Standar Suasana Akademik
8.5.4	Properti mahasiswa	SOP Pengendalian ijazah di UPPS
		Tugas akhir Sertifikat
8.5.5	Perlindungan data mahasiswa	SOP TIPD Updating PD-Dikti
9.1	Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan.	Instrumen, evaluasi dan pelaporan survey
C.7-C.8 /8,1;8.2;	Kebijakan penelitian dan PkM	SK Arah penelitian dan PkM
	Standar penelitian dan PkM	Standar SPMI
	Monev penelitian dan PkM	SOP penelitian dan PkM
8.5	Hasil penelitian dan PkM	Renstra- Sasaran mutu : kegiatan luaran penelitian dan PkM
9.1	Kepuasan pelaksanaan penelitian dan PkM	Laporan Kepuasan penelitian dan PkM
8.5	Pengakuan prestasi akademik / non akademik mahasiswa	Standar dan pedoman pendidikan
8.6	Luaran mahasiswa	Renstra - Sasaran mutu
8.7	Pengendalian luaran tidak sesuai	SOP Pengendalian luaran tidak sesuai
9.1	Kepuasan lulusan	Laporan Kepuasan lulusan
9.1	Kepuasan pengguna lulusan	Laporan Kepuasan pengguna lulusan
8.5.2; 8.5.3;	Traser studi	Kebijakan traser studi PT
D.1-3/ 10	Analisis capaian kinerja dan rencana pengembangan dan keberlangsungan	SOP RTM SOP Penyusunan program Penetapan program dan anggaran

Selain daftar dokumen tersebut diatas, pemenuhan dokumentasi persyaratan EOMS 21001:2018 dikendalikan oleh masing-masing unit kerja dilingkungan UINSI Samarinda sesuai dengan ruang lingkup proses bisnisnya.

#### 4.6.3 Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan diagram yang menerangkan keterkaitan serta interaksi antar proses-proses yang ada terkait penyelenggaraan proses pendidikan/ akademik beserta pelayanannya. Proses Bisnis digambarkan berupa peta nama dan posisi seluruh proses yang diterapkan serta interaksi antar proses-proses tersebut. Di masing-masing gambar proses ditunjukkan kebijakan manajemen UINSI Samarinda tentang aturan-aturan dan batasan-

batasan dalam penerapan proses-proses tersebut serta Prosedur-Prosedur Mutu yang diterapkan untuk menjamin efektifitas penerapan proses-proses tersebut.

UINSI Samarinda menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen pendidikan, termasuk proses bisnis yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan standard internasional ini. UINSI Samarinda menetapkan proses bisnis yang diperlukan untuk sistem manajemen pendidikan dan penerapannya di seluruh Universitas, dengan aktifitas-aktifitas sebagai berikut:

1. Menentukan *input* yang diperlukan dan *output* yang diharapkan dari proses proses ini;
2. Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;
3. Menentukan dan menerapkan *criteria* dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;
4. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediaannya;
5. Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini;
6. Mengatasi risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1;
7. Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
8. Meningkatkan proses dan sistem manajemen pendidikan.

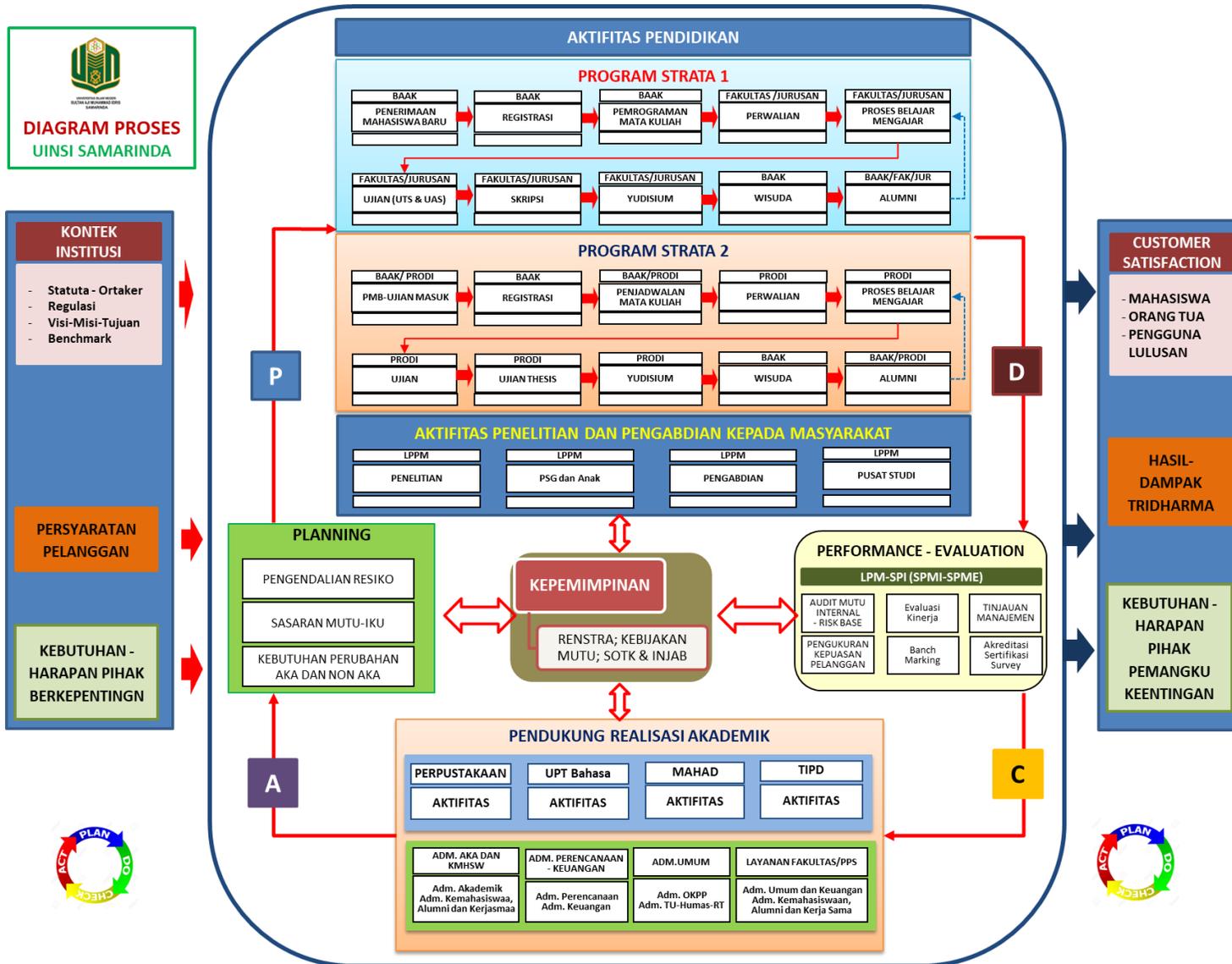
UINSI Samarinda menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen pendidikan sesuai persyaratan dalam ISO 21001:2018, serta secara bertahap meningkatkan efektifitasnya.

Pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan di UINSI Samarinda dilakukan dengan:

1. Mengenali proses-proses yang dikelola, urutan dan interaksinya, yang dituangkan diagram proses bisnis.
2. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan dan pengendalian proses-proses agar berjalan efektif, yang dituangkan dalam prosedur, rencana mutu dan dokumen lainnya.
3. Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut.
4. Memantau, mengukur serta menganalisa proses-proses tersebut, yang dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu, serta audit internal, dan sebagainya.

5. Melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melakukan peningkatan terus menerus terhadap proses-proses tersebut.
6. Proses-proses yang dikelola tersebut memenuhi persyaratan dalam ISO 21001:2018, termasuk proses yang diserahkan kepada pihak lain (subkon).

Adapun proses bisnis yang dijalankan selama proses UINSI Samarinda dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.3 Proses Bisnis UINSI Samarinda

## BAB V KEPEMIMPINAN

### 5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

#### 5.1.1 Kepemimpinan

##### 1. Pimpinan dan Manajemen

Top manajemen (Rektor, Wakil Rektor, Direktur, Dekan, Kabiro, Ketua Lembaga dan Kepala Unit) menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya dengan sistem manajemen pendidikan dengan hal berikut:

- a. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen pendidikan;
- b. Memastikan bahwa kebijakan SPMI dan Standar Mutu Internal ditetapkan untuk sistem manajemen pendidikan sesuai dengan konteks dan arah strategis Universitas;
- c. Memastikan integrasi dari persyaratan sistem manajemen pendidikan ke dalam proses kerja Universitas;
- d. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen pendidikan;
- f. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen pendidikan dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen pendidikan;
- g. Memastikan sistem manajemen pendidikan mencapai hasil yang diinginkan;
- h. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen pendidikan;
- i. Mendorong peningkatan;
- j. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area tanggungjawabnya.

##### 2. Lembaga Penjaminan Mutu:

- a. Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen pendidikan sesuai dengan kebijakan SPMI/ Mutu.
- b. Melakukan kajian sistem manajemen pendidikan secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Universitas.

### 3. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja lainnya bertugas:

- a. Mengkomunikasikan kebijakan SPMI/ Mutu serta sistem manajemen pendidikan yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.
- b. Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan SPMI/ Mutu di tingkat satuan kerja manajemen.
- c. Menetapkan Standar Mutu Internal yang merujuk pada Renstra Universitas.
- d. Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam Renstra Universitas.
- e. Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodik.
- f. Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya.
- g. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum.

#### 5.1.2 Komitmen

Untuk menunjukkan bukti komitmen pimpinan dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi, dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan, Manajemen UINSI Samarinda menetapkan adanya dokumentasi dan penerapan sebagai berikut:

1. Menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait;
2. Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait;
3. Manual SMPT;
4. Kebijakan Mutu/ Strategis Universitas;
5. Sasaran Mutu/ Strategis unit kerja;
6. Standar Sistem Penjaminan Mutu Internal;
7. Penyediaan sumber daya yang dibutuhkan pada penerapan sistem ini;
8. Struktur Organisasi Universitas dan unit kerja;
9. Uraian jabatan;
10. Penghargaan dan sanksi;
11. Dokumentasi mekanisme Manajemen Review terhadap hasil penerapan Sistem Manajemen pendidikan tinggi.

### 5.1.3 Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya

Pimpinan UINSI Samarinda menunjukkan bukti komitmen dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi, dan perbaikan efektivitas sistem secara berkelanjutan yang berfokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya.

Penerapan Penerapan persyaratan Fokus Kepada Mahasiswa Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018, Manajemen puncak harus bertanggung jawab langsung untuk memastikan bahwa:

1. Kebutuhan dan harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya ditentukan, dipahami dan dikendalikan secara konsisten, sebagaimana dibuktikan dengan memantau kepuasan dan kemajuan pendidikan mereka;
2. Mengidentifikasi dan menentukan Risiko dan peluang yang dapat memengaruhi kesesuaian layanan serta kemampuan untuk meningkatkan pembelajar dan kepuasan penerima manfaat lainnya;
3. Menjalankan operasional pelayanan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku;
4. Identifikasi Ruang, layanan, dan peringatan/rambu-rambu;
5. Mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang dicapai dan dipelihara.

Persyaratan Fokus kepada Mahasiswa secara lengkap dilakukan sesuai penerapan SOP Pelayanan dan komunikasi civitas akademika.

UINSI Samarinda menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan. Fokus pelanggan ini mencakup dari mulai identifikasi ruang dan layanan, penanganan calon pengguna layanan, negosiasi kesepakatan persyaratan kerjasama, kontrak kerjasama, hingga mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan menerima klaim dari pelanggan.

Untuk melakukan fokus pelanggan, manajemen mendapatkan umpan balik yang sifatnya keluhan atau komplain maupun saran dari pelanggan serta temu pelanggan dengan tatap muka dilakukan melalui layanan complain bagian umum, Media Sosial, Tatap muka, website unit kerja dll.

UINSI Samarinda belum menetapkan dan menerapkan mekanisme fokus dan komunikasi pelanggan dengan berkebutuhan khusus, yaitu mahasiswa yang mungkin memiliki kebutuhan pendidikan yang tidak dapat dipenuhi melalui pembelajaran reguler dan praktik penilaian pembelajaran (misalnya, kekhasan seperti perilaku, komunikasi, kebutuhan intelektual, fisik, bakat, atau mahasiswa lain untuk pembelajaran khusus). Bisnis proses UINSI Samarinda belum menyiratkan perlunya memastikan adanya saluran komunikasi agar

pihak yang berkepentingan dapat menerima informasi yang mereka butuhkan untuk kegiatan mereka. Hal ini dikarenakan:

1. Belum tersedia sumber daya dan pelatihan untuk mendukung aksesibilitas di lingkungan pembelajaran berkebutuhan khusus;
2. Akomodasi yang wajar tidak tersedia untuk mahasiswa dengan kebutuhan khusus untuk mendapatkan kesetaraan akses ke fasilitas dan lingkungan pendidikan UINSI Samarinda.

## 5.2 Kebijakan Mutu/ Strategis

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan UINSI Samarinda dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan kebijakan dan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti manual dan prosedur tertentu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal.

Dalam Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan UINSI Samarinda dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan mewujudkan transparansi dan akuntabilitas UINSI Samarinda kepada para pemangku kepentingan (Stakeholders) mengajak semua pihak di lingkungan Universitas untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

Rektor harus menetapkan, meninjau dan memelihara kebijakan UINSI Samarinda yang:

1. Mendukung visi dan misi Universitas;
2. Sesuai dengan tujuan dan konteks Universitas;
3. Memberikan kerangka kerja untuk menetapkan tujuan Universitas;
4. Berkomitmen memenuhi persyaratan yang berlaku;
5. Berkomitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari EOMS;
6. Mempertimbangkan perkembangan pendidikan, penelitian dan penunjang teknis yang relevan;
7. Berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawab sosial Universitas;
8. Menggambarkan dan mencakup komitmen untuk mengelola kekayaan intelektual;
9. Mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan.

Penetapan kebijakan mutu di UINSI Samarinda mencakup kebijakan mutu Bagian, UPT, Lembaga dan Fakultas-Pascasarjana serta Universitas dituangkan dalam formulir tersendiri.

### 5.2.1 Pernyataan mutu

Pernyataan mutu UINSI Samarinda merupakan rumusan pernyataan untuk mewujudkan Visi, Misi dan Tujuan Universitas. Adapun Pernyataan mutu UINSI Samarinda sebagai berikut:

#### ***“Bersama Bermutu”***

Mutu adalah tanggung jawab seluruh warga kampus. Oleh karena itu semua warga kampus harus memiliki komitmen yang kuat untuk menginternalisasikan nilai-nilai mutu pada setiap lingkungan kerja. Budaya mutu menjadi suatu keharusan untuk menwujudkan Visi, Misi dan Tujuan Universitas.

Pernyataan menegaskan bahwa budaya mutu menjadi salah satu pondasi dasar dalam setiap kegiatan kelembagaan. Pengelolaan dan pengembangan kelembagaan yang meliputi tatanan perangkat keras, perangkat lunak, dan sumberdaya yang berkualitas harus berorientasi pada upaya-upaya untuk meningkatkan mutu kelembagaan. Sistem manajerial, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan UINSI Samarinda harus berorientasi pada kebersamaan dalam membangun budaya mutu yang dilandasi nilai-nilai keIslaman yang mendalam.

### 5.2.2 Aturan Organisasi, Tanggung jawab dan Wewenang

Pimpinan UINSI Samarinda memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam Universitas. Penetapan tanggung jawab dan wewenang oleh Pimpinan UINSI Samarinda adalah untuk:

1. Memastikan bahwa sistem manajemen Universitas sesuai dengan persyaratan dari standar yang ditetapkan.
2. Memastikan bahwa kebijakan Universitas dipahami dan diterapkan;
3. Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkan.
4. Melaporkan performa dari sistem manajemen Universitas dan peluang peningkatannya.
5. Memastikan dorongan terhadap fokus kepuasan pihak terkait di seluruh unit kerja Universitas.

6. Memastikan integritas sistem manajemen Universitas tetap terjaga ketika perubahan terjadi dalam manajemen.
7. Mengelola komunikasi organisasi (lihat 7.4);
8. Memastikan bahwa semua proses pembelajaran terintegrasi, terlepas dari metode penyampaian;
9. Mengendalikan informasi yang terdokumentasi (lihat 7.5);
10. Mengelola persyaratan peserta didik dengan kebutuhan khusus.

Dalam penerapan sistem manajemen Universitas tersebut, seluruh organisasi di UINSI Samarinda diharuskan terlibat penuh dan berkontribusi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing. Tanggung jawab dan wewenang ini dituangkan dalam dokumen informasi jabatan Universitas.

Keterlibatan seluruh organisasi di UINSI Samarinda dibuktikan dengan pemberian tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk dan sistem mutu;
2. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk dan sistem mutu;
3. Memberikan alternatif pemecahan melalui jalur media yang sesuai;
4. Melakukan verifikasi pelaksanaan dan pemantauan dalam upaya pemecahan ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

Rektor UINSI Samarinda menetapkan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Unit Penjaminan Mutu (UPM), dan Gugus Kendali Mutu (GKM) sebagai unit yang menjalankan fungsi Wakil Manajemen pendidikan tinggi di tingkat Universitas dan Fakultas dengan tanggung jawab:

1. Menjamin bahwa sistem manajemen pendidikan, ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar Sistem Penjaminan Mutu Dikti dan ISO 21001:2018;
2. Melaporkan kepada Rektor UINSI Samarinda mengenai kinerja sistem manajemen pendidikan, termasuk memberikan masukan untuk perbaikan;
3. Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan di UINSI Samarinda melalui media yang sesuai;
4. Menjadi penghubung antara manajemen UINSI Samarinda dengan pihak luar yang berkaitan dengan sistem manajemen pendidikan.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja lain berkoordinasi dengan LPM, UPM, dan GKM untuk menetapkan instrumen pengukuran/pemantauan proses/produk.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT, UPM dan satuan kerja lain melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara terstruktur dan periodik.

LPM memastikan kegiatan audit mutu internal dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen pendidikan berdasarkan standar SPM Dikti dan ISO 21001:2018 dengan tahapan penyusunan program, penetapan auditor, laporan hasil audit dan pengendalian ketidaksesuaian.

**Struktur dan sistem koordinasi sistem penjaminan mutu secara terinci dituangkan dalam dokumen tersendiri dalam kebijakan SPMI.**

## BAB VI PERENCANAAN

UINSI Samarinda merumuskan visi, misi, sasaran dan tujuan yang kemudian dikembangkan menjadi sasaran-sasaran dan tahapan kerja. Sasaran-sasaran dan tahapan ini dituangkan dalam beberapa dokumen yaitu:

1. Rencana Induk Pengembangan (RIP)
2. Rencana Strategis (RENSTRA)
3. Sasaran Mutu
4. RKAKL/ Rencana Operasional (RENOP)

### 6.1 Tindakan untuk Mengatasi Risiko dan Peluang

Dalam merencanakan sistem mutu, UINSI Samarinda memepertimbangkan pemenuhan standar-persyaratan serta menentukan risiko dan peluang yang ditujukan untuk:

1. Memberikan jaminan bahwa EOMS dapat mencapai hasil yang diharapkan;
2. Meningkatkan efek yang diinginkan;
3. Mencegah, mengurangi dan meminimalisir efek yang tidak diinginkan;
4. Mencapai peningkatan berkelanjutan.

UINSI Samarinda mengimplementasikan sistem mutu pendidikan tinggi yang mengadaptasi penerapan sistem manajemen pendidikan terintegrasi, yaitu penerapan sistem penjaminan mutu yang mengacu pada permenristekdikti nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan persyaratan sistem manajemen ISO 21001:2018 yang memperhatikan risiko dan peluang yang ada. Maka dari itu, UINSI Samarinda juga menetapkan manual manajemen risiko sebagai pedoman pengambilan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang, yang meliputi:

1. Identifikasi dan analisa risiko/peluang yang mempengaruhi output Sistem Manajemen Mutu;
2. Tindakan termasuk menghindari risiko, menerima risiko dan menjadikannya peluang, menghilangkan sumber risiko, merubah kemungkinan atau akibat, membagi risiko, menahan/menopang risiko melalui keputusan yang diinformasikan.

Manajemen risiko UINSI Samarinda dilakukan dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran Universitas. Oleh karena itu, manajemen risiko harus ditempatkan dalam konteks strategik maupun operasional. Identifikasi risiko strategik melibatkan hubungan antara Universitas dengan lingkungan eksternal.

Beberapa isu penting yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi strategic content, di antaranya adalah:

1. Peluang dan ancaman yang berhubungan dengan lingkungan lokal, regional, global, sosial, politik, kultural, kebijakan dan kompetisi.
2. kekuatan dan kelemahan Universitas dalam rangka mencapai tujuan Universitas.

Berkaitan dengan *operational context*, identifikasi risiko melibatkan pemahaman terhadap kemampuan organisasi, tujuan, sasaran, kekuatan dan kelemahan dengan mempertimbangkan aspek:

1. Struktur organisasi dan budaya organisasi;
2. Geografi dan demografi;
3. Keberadaan hambatan operasional;
4. Isu terkait dengan manajemen perubahan atau audit reviews;
5. Kewajiban regulasi dan hambatan regulasi;
6. Sistem manajemen yang dijalankan Universitas.

**Pemenuhan persyaratan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang untuk sistem manajemen pendidikan tinggi sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 21001:2018 Klausul 6.1 Secara lengkap mekanisme analisis data ini dilaksanakan sesuai Manual Manajemen Risiko Universitas.**

## 6.2 Sasaran mutu/ Strategis dan Perencanaan Pencapaian

Sasaran mutu UINSI Samarinda yang dinyatakan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU), ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu/ strategis tersebut di atas dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 21001:2018.

Standar SPMI UINSI Samarinda dinyatakan sebagai Standar penjaminan Mutu Internal untuk memenuhi dan melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dan dituangkan dalam dokumen Standar SPMI yang termasuk dalam ruang lingkup SN-Dikti.

Sasaran dan Standar SPMI di UINSI Samarinda harus meliputi beberapa hal berikut:

1. Konsisten dengan Kebijakan SPMI/Mutu;
2. Terukur;
3. Memperhitungkan dengan persyaratan yang berlaku;
4. Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa serta peningkatan kepuasan pelanggan;

5. Dapat dipantau;
6. Dikomunikasikan;
7. Diperbaharui dengan semestinya.

Karena itu, Sasaran dan Standar SPMI UINSI Samarinda ditetapkan pada setiap level dan fungsi di dalam UINSI Samarinda untuk mendukung kebijakan SPMI/ Mutu UINSI Samarinda. Pencapaiannya pun dilakukan pemantauan dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran dan Standar SPMI yang tidak tercapai akan dilakukan identifikasi dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi.

Dalam menetapkan dan cara mencapai sasaran mutu/ strategis, UINSI Samarinda harus menentukan, dan menguraikan dalam rencana strategisnya, yang mencakup:

1. Apa yang akan dilakukan;
2. Sumber daya apa yang akan dibutuhkan;
3. Siapa yang akan bertanggung jawab;
4. Kapan akan selesai;
5. Bagaimana hasil akan dievaluasi.

**Penetapan tata waktu dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk pencapaian sasaran mutu akan diuraikan dalam program pencapaian yang spesifik bagi setiap sasaran mutu unit kerja yang telah ditetapkan. Penerapan sasaran mutu ini untuk memenuhi persyaratan EOMS ISO 21001:2018, sesuai Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu. Komitmen manajemen untuk menetapkan sasaran mutu, dibuat sesuai Form Sasaran Mutu.**

### 6.3 Rencana Perubahan

Dalam kondisi tertentu, UINSI Samarinda dapat menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen pendidikan, perubahan dilakukan secara terencana. Manajemen UINSI Samarinda mempertimbangkan:

1. Tujuan dari perubahan dan potensial akibatnya;
2. Integritas dari sistem manajemen mutu;
3. Ketersediaan sumber daya;
4. Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan wewenang.

**Persyaratan perencanaan perubahan sistem manajemen pendidikan tinggi sebagai implementasi dari persyaratan standar EOMS ISO 21001:2018 Klausul 6.3 Perencanaan terhadap perubahan, merujuk pada Rencana Stategis UINSI Samarinda.**

## BAB VII SUMBER DAYA (DUKUNGAN)

### 7.1 Sumber Daya

UINSI Samarinda menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Penyediaan sumber daya tersebut mempertimbangkan:

1. Kemampuan dan kendala terhadap sumber daya internal yang ada;
2. Keterlibatan dan kepuasan mahasiswa melalui kegiatan yang meningkatkan pembelajaran dan capaian pembelajaran;
3. Keterlibatan dan kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan melalui kegiatan untuk meningkatkan kompetensi SDM melalui studi lanjut dan pelatihan;
4. Kepuasan penerima manfaat lainnya, melalui kegiatan yang berkontribusi pada manfaat sosial dari pembelajaran;
5. Hal yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal.

Sumber daya yang disediakan mencakup sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, serta lingkungan kerja (suasana akademik) yang digunakan untuk mengelola pelaksanaan tridharma. Sumber daya yang disediakan dapat berupa milik UINSI Samarinda maupun milik pihak lain yang digunakan sesuai kepentingan kerja Universitas.

#### 7.1.1 Sumber Daya Manusia

UINSI Samarinda menetapkan persyaratan penyediaan sumber daya manusia yang berperan dalam penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi Universitas. Persyaratan tersebut mencakup persyaratan akademik, kompetensi, dan lainnya berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu pendidikan tinggi UINSI Samarinda.

Penyediaan sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan tersebut, secara khusus ditujukan kepada semua dosen dan tenaga kependidikan yang memangku tugas dan fungsi yang memperpengaruhi langsung terhadap mutu lulusan atau layanan pendidikan. Penyediaan informasi jabatan (uraian tugas dan tanggungjawab), merupakan informasi lingkup tanggungjawab dan wewenang suatu jabatan yang telah ditetapkan oleh Rektor UINSI Samarinda.

Untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, dan upaya meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, serta kepedulian terhadap sistem manajemen mutu, manajemen menetapkan program pelatihan yang dilaksanakan secara internal training atau eksternal training, serta program pendidikan dalam mengembangkan kompetensi

karyawan. Program pelatihan dilaksanakan mencakup kegiatan identifikasi kebutuhan pelatihan, penetapan rencana pelatihan mekanisme pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil pelatihan pegawai.

**Informasi dokumentasi terkait hal tersebut diatas (pengadaan-seleksi-injab-pengembangan-Evaluasi SDM) mengacu pada Pedoman Kepegawaian atau SOP Bagian Kepegawaian UINSI Samarinda.**

### 7.1.2 Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu ini, UINSI Samarinda menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian standar nasional pendidikan tinggi. Penyediaan sarana mencakup penyediaan:

1. Fisik, seperti prasarana tanah, gedung, ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan perkantoran administrasi, Sport centre; auditorium, sarana ruang rapat, ruang pelatihan internal dan sarana kelengkapan administrasi perkantoran (komputer, printer, faximile, dan lain-lain).
2. Non-fisik, seperti penggunaan perangkat lunak sistem kerja (software sistem kerja) dan teknologi informasi.
3. Sarana pendukung: Masjid, mahad, aula, kantin, alat transportasi atau media komunikasi, dan lain-lain.

**Persyaratan sarana dan prasarana sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 21001:2018 Klausul 7.1.3 Supporting, merujuk pada standar sarana dan prasarana tridharma dan SOP-SIMAK BMN yang dikelola oleh Bagian Umum dan SOP-Inventaris Kekayaan Negara UINSI Samarinda pada bagian Keuangan.**

### 7.1.3 Lingkungan pengoperasian proses pendidikan

UINSI Samarinda menetapkan mekanisme untuk pengelolaan lingkungan proses operasional yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan layanan pendidikan serta menjamin terciptanya kondisi aktivitas yang peduli terhadap penciptaan suasana dan atmosfer akademik dan lingkungan yang mengutamakan pelayanan mutu.

Penetapan mekanisme pengelolaan lingkungan proses operasional akademik dan non akademik yang mencakup kondisi kerja yang nyaman, penyediaan sarana ruangan kerja (penerangan yang cukup, pendingin ruangan, dan lain-lain), dan penyediaan sarana keselamatan lingkungan, seperti dijabarkan standar sarana dan prasarana tridharma dan analisis jabatan UINSI Samarinda.

#### 7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

Cakupan persyaratan pemantauan dan pengukuran sumber daya UINSI Samarinda mencakup:

1. Pemantauan dan Pengukuran Proses Akademik:
  - a. Penerimaan Mahasiswa Baru;
  - b. Penyusunan Rencana Pembelajaran;
  - c. Kalibrasi Instrument Evaluasi Pembelajaran;
  - d. Umpan Balik Stakeholder.
2. Pemantauan dan Pengukuran Dosen dan Tenaga Kependidikan
  - a. Pengandaan, seleksi, kenaikan pangkat-jabatan dan sistem penghargaan;
  - b. Rencana dan Laporan Kinerja Dosen dan Tendik;
  - c. Umpan Balik.

3. Pemantauan dan Pengukuran Sarana dan Prasarana

Pada proses ini dikecualikan, karena proses bisnis untuk aktifitas tersebut dijalankan oleh pihak eksternal. Hal-hal yang dapat ditangani sendiri antara lain: Pemeliharaan dalam skala terbatas (kerusakan dalam kategori rusak ringan), kebersihan, dan keamanan sarana dan prasarana.

#### 7.1.5 Pengetahuan Organisasi

1. Umum

Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan khusus untuk organisasi dan umumnya diperoleh dari pengalaman yang dijadikan informasi untuk digunakan dan dikomunikasikan untuk mencapai tujuan Universitas.

UINSI Samarinda harus menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian standar pendidikan tinggi. Pengetahuan ini harus dipertahankan dan tersedia sejauh diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan tren, Universitas harus mempertimbangkan pengetahuannya saat ini dan menentukan bagaimana cara memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan dan pembaruan yang diperlukan. Universitas harus mendorong pertukaran pengetahuan antara semua dosen dan tenaga kependidikan.

Implementasi pengetahuan organisasi di UINSI Samarinda mencakup beberapa aktifitas berikut:

- a. Hasil umpan balik stakeholder;
- b. Laporan kinerja fakultas, Lembaga dan UPT;
- c. Laporan evaluasi diri fakultas (akreditasi-sertifikasi);
- d. Pelatihan dosen dan tendik baru;
- e. Desiminasi aplikasi akademik;
- f. Sosialisasi regulasi;
- g. Desiminasi kebijakan strategis, dll.

## 2. Sumber Belajar

Proses akademik UINSI Samarinda telah tersedia sumber belajar bagi mahasiswa untuk mendukung capaian pembelajaran, baik secara online ataupun offline, misalnya:

- a. Perpustakaan;
- b. Laboratorium;
- c. Bahan ajar perkuliahan;
- d. Seminar;
- e. Kuliah tamu;
- f. Praktik kerja lapangan-magang;
- g. Penelitian tugas akhir.

**Beberapa aktifitas tersebut diselenggarakan oleh UINSI Samarinda melalui UPT perpustakaan, pusat studi, program studi dan lembaga.**

## 7.2 Kompetensi

Dalam pelaksanaan manajemen pengelolaannya, UINSI Samarinda menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap sumber daya manusia yang bekerja di bawah kontrol yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen pendidikan. Selain itu, UINSI Samarinda juga memastikan bahwa setiap orang memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai. Selain itu, jika diperlukan UINSI Samarinda dapat mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil untuk kemudian menyimpan informasi secara terdokumentasi sebagai bukti kompetensi.

Dalam hal ini, Sub Bagian Organisasi, Kepegawaian dan Penyusun peraturan (OKPP) bertanggung jawab untuk mendokumentasikan syarat kompetensi SDM untuk setiap pekerjaan, mengevaluasi kompetensi setiap pegawai dan semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelatihan pegawai.

Pelatihan pegawai disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan pelatihan pegawai (*need assesment*) serta kebijakan UINSI Samarinda dengan tujuan menjamin bahwa seluruh pegawai memiliki kompetensi dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

**Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus (dikecualikan)**

## 7.3 Kesadaran

UINSI Samarinda harus memastikan bahwa seluruh sumber daya manusia yang bekerja di bawah lingkungannya memiliki kesadaran terhadap:

1. Kebijakan Mutu/ strategis;
2. Standar Mutu Internal/ Sasaran Mutu/ strategis yang relevan;
3. Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen pendidikan termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat;
4. Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen pendidikan.

#### 7.4 Komunikasi

UINSI Samarinda telah menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan bisnis proses unit kerja.

Komunikasi internal dan eksternal Universitas harus memiliki tujuan:

1. Mencari pendapat atau persetujuan dari pihak yang berkepentingan terkait;
2. Menyampaikan kepada pihak yang berkepentingan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, konsisten dengan misi, visi, strategi dan kebijakan organisasi;
3. Berkolaborasi dan mengoordinasikan kegiatan dan proses dengan pihak berkepentingan yang relevan dengan tujuan Universitas.

Informasi yang disampaikan dapat mencakup informasi kebijakan dan program akademik, hasil pembelajaran, kualifikasi, inovasi, ide-ide baru, serta hasil riset, metode pembelajaran-riset, serta layanan pembelajaran dll.

**Berikut beberapa contoh implementasi persyaratan komunikasi internal dan eksternal UINSI Samarinda:**

Kegiatan	Pemangku Proses	DIC
Website-pamflet-pameran PMB	Pimpinan Fakultas-Dosen-Tendik	Bag. Kerjasama dan publikasi
Rapat Kerja kebijakan Program dan anggaran	Pimpinan Universitas	Bagian Perencanaan
Rapat evaluasi dan koordinasi perkuliahan	Pimpinan Fakultas-Dosen-Tendik	Fakultas – Program Studi
Evaluasi program anggaran	Pimpinan Universitas	Bagian perencana-Keuangan
Workshop Monev kurikulum	Dosen, pengguna lulusan, alumni dan pakar	Fakultas
Orientasi mahasiswa baru (PBAK)	Pimpinan, Dosen, tendik dan Mahasiswa baru	Fakultas
Desain pembelajaran - Kontrak perkuliahan	Dosen-Mahasiswa	Fakultas
Evaluasi pembelajaran: Kalibrasi alat evaluasi	Dosen-konsorsium-rumpun	Fakultas
Umpan balik stakeholder Survey kepuasan	Dosen, Tendik, Mahasiswa-pengguna	Fakultas, Bagian

Temu Wali Mahasiswa	Pimpinan Universitas	Universitas
Forum Alumni	Alumni - Universitas	Fakultas - Universitas
Diseminasi hasil riset	Dosen	LP2M
Sosialisasi regulasi-kebijakan pihak terkait (kemenag, Polri, Satgas dll)	Dosen, Tendik, Mahasiswa-	Fakultas - Universitas

Informasi terkait sistem komunikasi internal tertuang dalam Pedoman Rapat Internal UINSI Samarinda.

## 7.5 Informasi Terdokumentasi Sistem Manajemen.

Penyusunan informasi dokumen sistem manajemen pendidikan UINSI Samarinda disamping dilakukan untuk memenuhi ketentuan dalam standard EOMS ISO 21001:2018 dan integrasi dengan dokumentasi SPMI, juga untuk menjamin efektifitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen pendidikan dalam rangka mempermudah pencapaian target-target kinerja yang telah ditetapkan.

Informasi dokumentasi sistem manajemen pendidikan tinggi UINSI Samarinda yaitu:

1. Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh pelaksana audit mutu eksternal, dalam hal ini BAN PT lewat proses akreditasinya;
2. Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standar internasional;
3. Informasi terdokumentasi yang ditetapkan UINSI Samarinda untuk alasan efektifitas sistem manajemen pendidikan.

Karena itu, ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, UINSI Samarinda memastikan ketepatan :

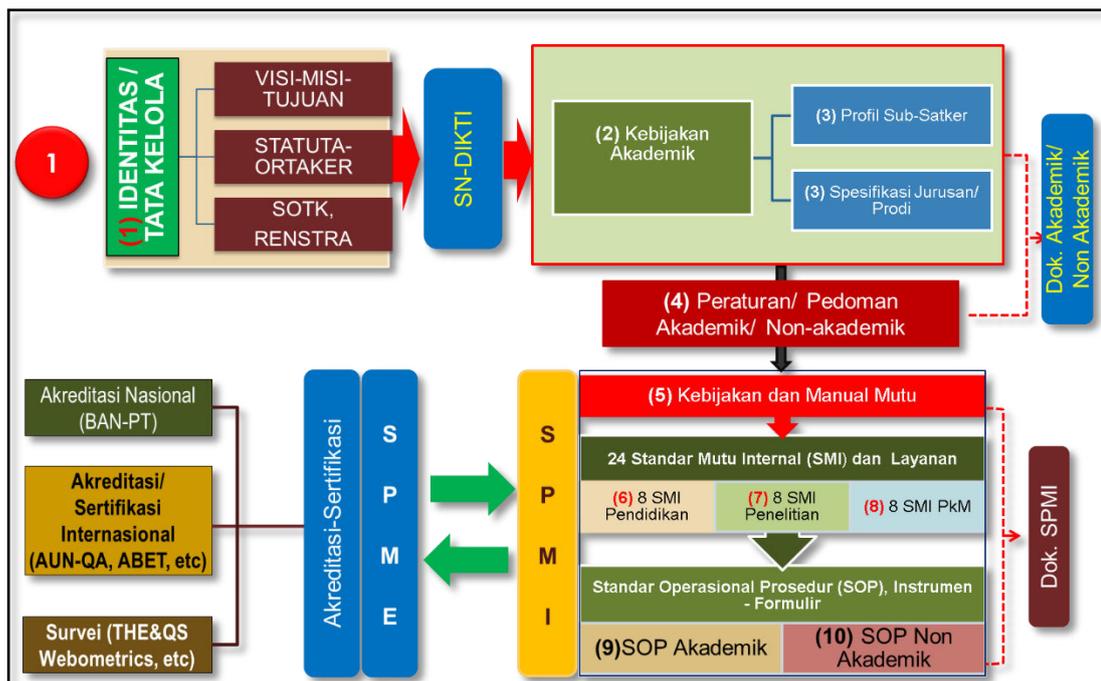
1. Identifikasi dan deskripsi (judul, tanggal, pembuat, nomor acuan);
2. Format (bahasa, software version, grafik) dan media (kertas, file);
3. Peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan.

**Dokumentasi sistem manajemen pendidikan yang ada di UINSI Samarinda adalah sebagai berikut :**

1. Visi, Misi dan Tujuan;
2. Rencana Strategis;
3. Ruang lingkup sistem manajemen;
4. Kebijakan SPMI;
5. Standar SPMI;
6. Manual SMPT/ Pedoman Mutu;
7. Kebijakan Mutu/ Strategis;
8. Sasaran Mutu/ Strategis;
9. Informasi jabatan;
10. Spesifikasi/ Profil subsatker;

11. Struktur kurikulum Program Studi;
12. Pedoman akademik (kalender akademik, kurikulum inti, penilaian dan evaluasi);
13. Standar Operasional Prosedur (SOP);
14. Instruksi Kerja;
15. Instrumen;
16. Formulir;
17. Informasi terdokumentasi (dokumen) Pendukung, yang terdiri dari : Alur Proses, Informasi terdokumentasi (dokumen) Eksternal, dan Formulir.

Berikut alur informasi terdokumentasi UINSI Samarinda:



**Gambar:** Alur Informasi Terdokumentasi UINSI Samarinda

Setiap dokumen yang diberlakukan di UINSI Samarinda dikendalikan sesuai ketentuan standard EOMS ISO 21001:2018 oleh Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Ketua LPM bertanggung jawab untuk meninjau kecukupan dokumen yang diperlukan dalam penerapan Sistem manajemen pendidikan EOMS ISO 21001:2018.

Pengelolaan dokumen yang dipakai sebagai acuan untuk melaksanakan pekerjaan dalam rangka mencapai mutu pelayanan yang ditentukan, merupakan tanggung jawab fungsi yang berwenang di masing – masing Lembaga yang bersangkutan, dan pengendaliannya dilakukan oleh lembaga penjaminan mutu. Pengendalian Dokumen dilakukan dalam hal pengesahan, pengidentifikasian, penerbitan, penyimpanan, perubahan/ revisi, penarikan dan pemusnahan dokumen.

**Adapun tata cara pengendalian dokumen dijelaskan lebih lanjut dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengendalian Dokumen.**

## BAB VIII PELAKSANAAN (OPERASI)

### 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Pelaksanaan

#### 8.1.1 Umum

UINSI Samarinda mengembangkan perencanaan operasional akademik ditujukan untuk realisasi operasional Akademik dan pelayanan non-akademik, ditetapkan dengan mempertimbangkan bisnis proses, persyaratan proses dan sistem manajemen mutu.

Perencanaan realisasi operasional ditetapkan untuk menghasilkan kinerja akademik yang mencakup tridharma perguruan tinggi dan pelayanan sesuai dengan karakteristik program yang ditetapkan, dan dilaksanakan dalam kondisi terkendali. Dalam merencanakan realisasi akademik dan layanan, UINSI Samarinda menetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan akademik dan layanan untuk menjalankan program sistem pendidikan pada perguruan tinggi;
2. Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumentasi, dan penyediaan sumber daya yang spesifik untuk mendukung kegiatan program layanan tersebut;
3. Persyaratan kegiatan yang dapat disepakati pihak yang terlibat;
4. Adanya mekanisme verifikasi, pembenaran, pemantauan, inspeksi terhadap kinerja yang dihasilkan;
5. Menetapkan mekanisme pencatatan hasil realisasi kinerja tersebut.

Penerapan sistem perencanaan dan realisasi layanan ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Pendidikan ISO 21001:2018, sesuai Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian operasional.

**Penerapan rencana dan realisasi operasional secara lengkap dilakukan sesuai dokumen dengan Standar Operasional Prosedur pada masing-masing proses yang menjadi ruang lingkup sistem manajemen pendidikan tinggi UINSI Samarinda.**

#### 8.1.2 Perencanaan Operasional Khusus, Pengendalian Pembelajaran dan Layanan Pendidikan

UINSI Samarinda harus merencanakan desain, pengembangan, dan hasil yang diharapkan dari capaian pendidikan dan layanan, yang mencakup:

1. Hasil belajar;

2. Memastikan metode pembelajaran dan lingkungan akademik yang tepat dan dapat diakses;
3. Mendefinisikan kriteria untuk penilaian pembelajaran;
4. Melakukan penilaian pembelajaran;
5. Mendefinisikan dan melakukan metode peningkatan;
6. Menyediakan layanan dukungan.

**Penerapan persyaratan tersebut diatas, diimplentasikan oleh fakultas-pascasarjana, program studi dan Unit Pengembangan Bahasa dilingkungan UINSI Samarinda, beberapa penetapan dan pelaksanaan informasi dokumen sebagai berikut:**

1. Pedoman Akademik
  - a. Pedoman Pendidikan/ Akademik Universitas-Fakultas;
  - b. Pedoman Skripsi-Tesis.
2. Standar sistem penjaminan mutu internal
  - a. Standar hasil Pembelajaran;
  - b. Standar Isi Pembelajaran;
  - c. Standar Proses dan penilaian pembelajaran.
3. Open akses Rencana Pembelajaran Semester
4. Standar opsional prosedur:
  - a. SOP Pembelajaran;
  - b. SOP UTS-UAS;
  - c. SOP Komprehenship;
  - d. SOP Ujian Skripsi-Tesis dll.

### **8.1.3 Persyaratan tambahan untuk pendidikan kebutuhan khusus**

**Persyaratan klausus 8.1.3 tidak diterapkan dilingkungan UINSI Samarinda, karena bisnis proses.**

## **8.2 Persyaratan Capaian Pembelajaran dan Layanan Akademik**

UINSI Samarinda menentukan standar untuk capaian pembelajaran dan layanan Akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya, Universitas memastikan bahwa standar tersebut telah mencakup:

1. Regulasi, kebijakan dan rencana strategis Universitas;
2. Tuntutan dan perkembangan internasional;
3. Pengguna lulusan;
4. Hasil penelitian.

**Pemenuhan standar untuk capaian pembelajaran dan layanan Akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya**

diimplementasi dalam dokumen Standar sistem penjaminan mutu internal, yang mencakup 1) Standar hasil Pembelajaran, 2) Standar Isi Pembelajaran, 3) Standar Proses, 4) Standar penilaian pembelajaran dan manual aktivitas proses layanan akademik lainnya dalam bentuk SOP.

### 8.3 Desain dan Pengembangan Pembelajaran serta Layanan Akademik

UINSI Samarinda menetapkan, menerapkan dan memelihara kesesuaian desain dan proses pengembangan akademik dan layanan untuk memastikan keberlanjutan proses pendidikan dan layanan pendidikan berikutnya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1. Bidang Akademik
  - a. Kalender Akademik;
  - b. Rencana Pembelajaran Semester;
  - c. Review, monitoring dan evaluasi kurikulum dengan melibatkan pakar, konsorsium, pengguna lulusan dan Alumni;
  - d. Forum komunikasi dengan mahasiswa oleh dosen pengampu, penasehat akademik, Ketua program studi, Kosma, HMPS, UKM dan UKK.
2. Layanan Akademik

Desain dan proses dan hasil pengembangan layanan akademik sesuai dengan regulasi, standar minimal pelayanan, dan kebijakan yang selalu disosialisasikan dengan pilibatan pihak-pihak berkepentingan.

Pengendalian kesesuaian desain dan proses pengembangan akademik dan layanan untuk memastikan keberlanjutan diimplementasikan melalui pelaporan kinerja kegiatan, pelaporan kinerja personil, audit internal-eksternal dan umpan balik pihak terkait.

### 8.4 Kontrol proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal

Sedangkan untuk **Informasi proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal**, UINSI Samarinda memastikan kecukupan persyaratan penyedia barang dan jasa pihak eksternal, melalui aktivitas unit pelaksana pengadaan barang dan jasa yang merujuk pada regulasi yang berlaku.

### 8.5 Realisasi Pembelajaran dan Layanan Pendidikan

Pada proses persyaratan ini UINSI Samarinda menerapkan pembelajaran dan layanan akademik terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi persyaratan ketercapaian pembelajaran dan layanan telah terpenuhi.

Realisasi pembelajaran dan layanan akademik harus memperhatikan:

1. Pedoman Akademik;
2. Kriteria Minimal Standar SPMI (bidang pendidikan);

3. Pemantauan dan pengukuran, termasuk pertimbangan keluhan, umpan balik lainnya dan hasil penilaian lainnya pada tahap yang sesuai, secara berurutan untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau keluaran dan kriteria alumni, pengguna lulusan telah dipenuhi;
4. Validasi keberlanjutan proses pembelajaran oleh konsorsium, dosen serumpun dan asosiasi keilmuan untuk pencapaian pembelajaran yang sesuai dengan standar pendidikan;
5. Program Pembekalan Mahasiswa Akhir.

### 8.5.1 Penilaian dan Pengakuan pembelajaran

Penilaian merupakan aktivitas penilaian yang dilakukan oleh UINSI Samarinda yang menghasilkan nilai atau angka yang kemudian digunakan sebagai keputusan pada ketercapaian akademik mahasiswa. Kegiatan penilaian ini dilakukan jika satuan pengalaman belajar atau seluruh materi akademik telah selesai. Penilaian ini digunakan untuk menentukan klasifikasi penghargaan pada akhir akademik mahasiswa. Penilaian dirancang untuk merekam pencapaian keseluruhan mahasiswa secara sistematis.

Penilaian berkaitan dengan menyimpulkan indeks prestasi kumulatif prestasi mahasiswa, dan diarahkan pada pelaporan di akhir suatu program studi.

UINSI Samarinda mengimplementasi Fungsi penilaian untuk memenuhi ketercapaian standar penilaian pembelajaran yang mencakup aktifitas sebagai berikut:

1. Akuntabilitas dan standar pemantauan penilaian: a) ketersediaan kriteria penilaian (pedoman akademik dan standar SPMI);
2. Kontrak perkuliahan dan penilaian;
3. Sistem informasi penilaian yang dapat diakses oleh mahasiswa;
4. Ketersediaan SOP pembetulan nilai (naik banding atau meminta perbaikan hasil);
5. Keterjaminan telusur data dan informasi penilaian (formatif dan sumatif).

Proses-proses tersebut diselenggarakan oleh bagian layanan akademik fakultas, Universitas serta program studi dan dosen sebagai pengampu penilaian mahasiswa.

### 8.5.2 Penerimaan dan Ketentuan Mahasiswa Baru

UINSI Samarinda memastikan bahwa sebelum calon mahasiswa diterima, mereka diberikan:

1. Informasi yang memadai tentang status Universitas, status akreditasi program studi, program studi yang ditawarkan, sarana dan prasarana dll;
2. Informasi persyaratan pendaftaran, mencakup mekanisme pendaftaran, proses seleksi dan pengumuman kelulusan, biaya perkuliahan dan ketentuan lainnya;
3. Profil keilmuan dan lulusan serta keunggulan pembelajaran.

### 8.5.3 Kepemilikan Properti Pihak Berkepentingan

UINSI Samarinda harus berhati-hati dengan properti milik pihak yang berkepentingan dengan mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan melindungi properti yang disediakan untuk digunakan dan mendapatkan persetujuan, di mana ketika properti dari pihak yang berkepentingan hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai, Universitas telah menetapkan beberapa SOP untuk penggantian, cetak ulang, dan penyetaraan kesesuaian kriteria lainnya.

Properti pihak yang berkepentingan pada proses UINSI Samarinda meliputi:

1. Properti Akademik:
  - a. Kartu Hasil Studi Mahasiswa;
  - b. Indek Prestasi Kumulatif Mahasiswa;
  - c. Laporan tugas Praktek Lapangan;
  - d. Surat Keterangan Pendamping Ijazah;
  - e. Tugas akhir;
  - f. Ijazah.
2. Properti non-Akademik:
  - a. Laporan pertanggungjawaban unit kerja;
  - b. Hasil riset dosen dan tendik;
  - c. Sertifikat dosen-tendik yang diterbitkan Universitas;
  - d. Berkas kepangkatan;
  - e. Berkas pengadaan barang dan jasa;
  - f. Berkas kontrak/perjanjian pihak internal dan eksternal;
  - g. Lainnya sesuai dengan proses bisnis masing-masing unit kerja dilingkungan UINSI Samarinda.

### 8.5.4 Pengendalian Keluaran yang Tidak Sesuai

Universitas harus memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk diambil tindakan yang sesuai ketentuan. Adapun keluaran yang tidak sesuai yang ditetapkan pada sistem manajemen pendidikan tinggi UINSI Samarinda meliputi:

1. Mahasiswa drop-out lebih dari 5%;
2. IPK mahasiswa dibawah 2.25 (skala 0-4);
3. Kesalahan pemberian nilai Mata Kuliah;
4. Indek kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen-tendik dibawah 3.00 (skala 1-5);
5. Studi lanjut dosen dan tendik melebihi 3 tahun (S2) dan 5 tahun (S3) dari standar penyelesaian studi;
6. Rata-rata penelitian dosen kurang dari 40% dari jumlah dosen tetap;
7. Dosen dan tendik tidak naik pangkat lebih dari 3 peridodesasi kenaikan pangkat.

## BAB IX EVALUASI KINERJA

SMPT UINSI Samarinda melakukan proses pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi kinerja dengan menetapkan hal-hal berikut:

1. Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
2. Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya;
3. Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
4. Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

**UINSI Samarinda juga melakukan pemantauan persepsi pelanggan dengan melakukan beberapa survei kepuasan terhadap akademik dan non akademik.**

### 9.1 Audit Mutu Internal

UINSI Samarinda mengadakan kegiatan audit mutu internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi kesesuaian sistem manajemen pendidikan dengan persyaratan Standar mutu internal dan mengidentifikasi potensi-potensi ketidaksesuaian dalam proses penyelenggaraannya.

Dalam prosesnya, kegiatan Audit Mutu Internal di UINSI Samarinda menggunakan kaidah PLOR (*Problem, Location, Objective, Reference*). Implementasi sistem Audit Mutu Internal di UINSI Samarinda dituangkan dalam dokumen lain (Pedoman dan SOP Audit Mutu Internal).

### 9.2 Evaluasi Diri/ kinerja

UINSI Samarinda mengadakan kegiatan pelaporan kinerja unit kerja melalui evaluasi diri unit kerja pada waktu yang direncanakan minimal setiap tahun untuk menyediakan informasi kesesuaian sistem manajemen pendidikan dengan persyaratan Standar mutu internal dan mengidentifikasi potensi-potensi ketidaksesuaian dalam proses penyelenggaraannya.

Dalam prosesnya, kegiatan evaluasi diri di UINSI Samarinda menggunakan kaidah kelayakan dan penilaian dengan menggunakan instrument yang telah ditetapkan serta dengan menggunakan sistem penilaian. Implementasi sistem Audit Mutu Internal di UINSI Samarinda dituangkan dalam dokumen lain (Pedoman dan SOP Audit Mutu Internal).

### 9.3 Umpan Balik

Ruang lingkup umpan balik kepuasan pelanggan yang diimplementasikan di UINSI Samarinda mencakup:

1. Umpan balik layanan administrasi akademik Universitas oleh mahasiswa;

2. Umpan balik layanan administrasi akademik fakultas oleh mahasiswa dan dosen.
- 3) Umpan balik pembelajaran oleh mahasiswa;
3. Umpan balik layanan administrasi non-akademik Universitas oleh mahasiswa, Tendik dan dosen;
4. Umpan balik manajerial fakultas dan program studi oleh tendik dan dosen;
5. Umpan balik Pengguna Lulusan, Alumni dan Kerjasama.

#### 9.4 Tinjauan Manajemen

Sebagai tindak lanjut terhadap temuan audit, Pimpinan UINSI Samarinda melakukan rapat dengan periode tertentu yang dihadiri oleh seluruh jajaran manajemen. Tinjauan manajemen ini dilakukan dengan mempertimbangkan :

1. Status tindakan dari manajemen review sebelumnya;
2. Perubahan isu eksternal dan internal yang relevan terhadap sistem manajemen pendidikan;
3. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan terkait;
4. Evaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen pendidikan;
5. Kecukupan sumber daya;
6. Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang; dan
7. Peluang untuk peningkatan.

Keluaran dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

1. Peluang untuk perbaikan;
2. Kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen pendidikan tinggi ;
3. Kebutuhan sumberdaya.

UINSI Samarinda menyimpan informasi didokumentasikan sebagai bukti hasil tinjauan manajemen. Dokumen tentang tinjauan manajemen dituangkan dalam dokumen lain.

## BAB X PENINGKATAN

UINSI Samarinda menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut termasuk:

1. Meningkatkan output dan outcome serta layanan untuk memenuhi persyaratan dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang;
2. Memperbaiki, mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan;
3. Meningkatkan kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen pendidikan.

Dalam menangani ketidaksesuaian yang timbul, UINSI Samarinda dapat menanggapi dengan mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya atau mengatasi akibatnya.

Selain itu, UINSI Samarinda juga dapat mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi dengan cara meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian, menetapkan penyebab ketidaksesuaian dan menetapkan potensi munculnya ketidaksesuaian serupa di masa mendatang.

Lampiran 1: Matrik Korelasi Penerapan SMPT

**MATRIK KORELASI PENERAPAN  
SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN (EOMS) ISO 21001:2018**

Location & Presentation		Dokumentasi	
ISO 9001 & 21001 edition 2018 Clause		Manual, Business Plan	Regulasi/ Kebijakan/ SOP
<b>4.</b>	<b>Konteks Organisasi</b>		
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya	- Pedoman penyusunan Renstra (Identifikasi dan peta issue eksternal dan internal) - Analisis SWOT	- SOP Penyusunan Renstra - SOP Program Anggaran
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait	- Pedoman PMB - Leaflet PMB - Profil Prodi  (Persyaratan Maba, user, tendik, dosen dll Umpan balik stakeholder)	- SK Rektor Tentang Rekrutmen dosen-tendik - SOP Rekrutmen - Pengukuran mahasiswa-Dosen-tendik. - Tim Sosialisasi PMB;
4.3	Menentukan lingkup sistem manajemen pendidikan tinggi	Manual Mutu (Lingkup-proses)	Penetapan Ruang Lingkup dan Proses Bisnis
4.4	Sistem manajemen pendidikan tinggi dan proses-prosesnya	- Peta Proses Bisnis SMM - Renstra Group Focus/ Profil	Penetapan Ruang Lingkup dan Proses Bisnis Akademik dan non akademik
<b>5.</b>	<b>Kepemimpinan</b>		
5.1.1	Kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu	- Ikhtisar Jabatan - Uraian Tugas - Standar Kepemimpinan - Pedoman perencanaan	- Penetapan informasi jabatan - SOP penyusunan VMT - SOP Penyusunan Program-anggaran - Rapat Kerja - POK
5.1.2	Fokus kepada pelanggan	- Identifikasi layanan - Identifikasi Ruang - Instrumen Umpan Balik pelanggan	- Penetapan Identifikasi layanan dan umpan balik - Standar pelayanan - Identifikasi layanan dan umpan balik
5.2	Kebijakan mutu	Dokumen Kebijakan mutu dan Sasaran Mutu	Penetapan Dokumen Kebijakan mutu dan Sasaran Mutu
5.3	Peran, tanggung jawab dan wewenang secara organisasional	Struktur Organisasi group focus	- SOTK - SOP Pelaporan Kinerja (SM) - SOP perencanaan dan penerapan perubahan program
<b>6.</b>	<b>Perencanaan</b>		
6.1	Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	Manual Mutu	- Identifikasi, penanganan risiko dan peluang (sesuai konteks organisasi) - Prosedur untuk menangani risiko dan peluang
6.2	Sasaran mutu dan rencana pencapaiannya	- Renstra - Sasaran mutu konsisten dengan kebijakan mutu-Renstra	SOP Penyusunan dan pelaporan kinerja
6.3	Merencanakan perubahan	Ihtisar Jabatan pimpinan (Kebijakan dan kewenangan)	SOP perencanaan dan penerapan perubahan program
<b>7.</b>	<b>Pendukung</b>		
7.1.	Sumber daya		
7.1.2.	Sumber daya manusia	Pedoman Kepegawaian	- SOP Pengadaan SDM - Rekaman pelatihan, keterampilan, pengalaman dan kualifikasi
7.1.3.	Infrastruktur	Pedoman IKN - BMN	- SIMAK BMN, PTIPD - SOP Pengadaan Barang dan Pemeliharaan BMN,
7.1.4.	Lingkungan untuk pengoperasian proses-proses	- Analisis Jabatan : Lingkungan kerja - Pedoman pengembangan	- SOP pemeliharaan IKN - SOP Pemantauan dan pengukuran peralatan (PBM-Wisuda) kalibrasi*

		Suasana –iklim-atmosfir akademik	
7.1.6.	Pengetahuan organisasional	- Analisis jabatan (pengetahuan jabatan) - Persyaratan Dosen Penuh - Persyaratan ASN Penuh	SOP Kepegawaian
7.2.	Kompetensi	- Analisis jabatan (pengetahuan jabatan) - Standar kompetensi personil	SOP Kepegawaian
7.3.	Kesadaran	Informasi jabatan (ihtisar jabatan)	SOP Sosialisasi dan Pemahaman VMTS-KM-SM
7.4.	Komunikasi	Informasi jabatan (ihtisar jabatan)	Notulensi Raker, Rakor, medsos dll
7.5.	Informasi terdokumentasi		
7.5.2.	Penyusunan dan pembaharuan	- Manual Mutu - Pedoman Tata Dinas	- SOP Pengendalian Dokumen - Matrik distribusi Dokumen - Surat keluar-masuk
7.5.3.	Pengendalian informasi terdokumentasi		
<b>8.</b>	<b>Operasi</b>		
8.1.	Perencanaan dan pengendalian operasional	- SKL dan RPS - Profil Layanan	- SOP PBM s/d Wisuda - SOP Layanan
8.2.	Menentukan persyaratan-persyaratan produk dan layanan	Informasi jabatan	Prosedur layanan dan akademik
8.2.1.	Komunikasi dengan pelanggan.	- Informasi layanan dan Akademik - pengelolaan properti pelanggan.	- Prosedur Tracer studi-pengguna lulusan - umpan balik pelanggan
8.2.2.	Menentukan persyaratan-persyaratan terkait produk dan layanan	- Desain Profil-Kurikulum dengan stakeholder - Desain Layanan dengan stakeholder	- SOP Desain Profil-Kurikulum dengan stakeholder
8.2.3.	Meninjau persyaratan terkait produk dan layanan		SOP Peninjauan kurikulum
8.3.	Desain dan pengembangan produk dan layanan	Peninjauan kurikulum dan layanan	- Prosedur untuk desain dan pengembangan/ review-pelaksanaan kurikulum dan layanan lainnya
8.4.	Pengendalian penyedia produk dan jasa eksternal		- Prosedur ULP - Prosedur rekrutmen - Prosedur reviewer, dosen tamu dll
8.5.	Pelaksanaan produksi dan layanan	- Pedoman akademik - Pedoman SIMAK-BMN - Pedoman kerjasama	- Prosedur untuk penyedia layanan utama (tridharma) - Prosedur PBM-wisuda - Prosedur kerjasama pengguna lulusan dan Prosedur LP2M - Prosedur pengendalian layanan utama - Prosedur pergudangan
8.6.	Identifikasi dan mampu telusur	Identifikasi dokumentasi layanan (numbering)	- Prosedur pengendalian dokumen - Prosedur surat keluar-masuk
8.6.1.	Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal (identifikasi, verifikasi, perlindungan dan pengamanan)		- Prosedur penerbitan sertifikat, KHS, KRS dan ijazah - Profiling Dosen dan tendik - Profiling rekanan
8.7.	Pengendalian output proses, produk dan layanan yang tidak sesuai	Manual Mutu	Prosedur untuk pengelolaan ketidaksesuaian dan tindakan korektif (RTL)
<b>9.</b>	<b>Evaluasi Kinerja</b>		
9.1.	Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi	Manual Mutu	- Prosedur Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi. - Akademik (PBM-UTS/AS, Perwalian, UKM/ Komprehension, penelitian-PKM.dst)

			- Non akademik (indek kepuasan)
9.1.2	Kepuasan pelanggan	Manual Mutu	Prosedur untuk pemantauan dan analisis kepuasan pelanggan: - Persepsi mahasiswa (aka-layanan) - Persepsi pengguna lulusan - Persepsi jaminan mutu aka - dll
9.2	Audit internal	Pedoman Audit Internal	- Prosedur untuk audit internal - Hasil Siklus Audit internal Akademik dan non akademik
9.3	Tinjauan manajemen	Manual Mutu : Tinjauan Manajemen	- Prosedur untuk tinjauan manajemen - efektifitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
<b>10.</b>	<b>Peningkatan</b>		
10.2.	Ketidaksesuaian dan tindakan koreksi	Manual Mutu : Tindakan koreksi secara sistematis dalam satu siklus	(Form RTL)
10.3.	Peningkatan berkelanjutan	Manual Mutu : Tinjauan Manajemen	Prosedur penetapan perencanaan (hasil AMI-RTM)

Samarinda, 30 Januari 2022

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



**Dr. Nur Kholik Afandi, M. Pd**