



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
Nama Dokumen	:	Manual Mutu
Tanggal Pengesahan	:	25 Agustus 2023
Revisi	:	04
Tanggal Revisi	:	18 Agustus 2023


MANUAL MUTU






**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UNIVERSITAS ANDALAS**

Gedung Rektorat Lt 2. Limau Manis, Padang – 25163
Telp. 0751-7880777, Fax 71085, email : lpm@unand.ac.id




 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

PENGESAHAN

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat oleh	Dr. Eng. Lusi Susanti	Kepala Pusat SPMI		18 Agustus 2023
Diperiksa oleh	Dedison Gasni, Ph.D	Sekretaris LPM		22 Agustus 2023
Disahkan oleh	Prof. Henny Lucida, Apt	Ketua LPM Universitas Andalas		25 Agustus 2023

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UNIVERSITAS ANDALAS**

Gedung Rektorat Lt 2. Limau Manis, Padang – 25163
 Telp. 0751-7880777, Fax 71085, email : lpm@unand.ac.id


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Manual Mutu ini memberikan deskripsi tentang bagaimana Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Andalas (UNAND) menjalankan kebijakan SPMI. Manual mutu menjadi pedoman bagi LPM UNAND dalam melaksanakan kegiatan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015

Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumen-tasikan sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari sistem mutu, merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional LPM UNAND.

Dengan demikian, tidak diperkenankan membuat salinan sebagian atau keseluruhan dokumen ini untuk tujuan komersial. Salinan dapat dibuat untuk tujuan pelatihan dan pengembangan SDM.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

LPM UNAND telah mempersiapkan diri sebagai salah satu Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) untuk mewujudkan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di Universitas Andalas.

Sistem ini ditunjuk untuk menjamin mutu proses dan jasa serta peningkatan kepuasan pelanggan/pengguna layanan. Sebagai pelanggan adalah Rektor UNAND dan pelanggan lain yang dilayani LPM. Bila dicermati, implementasi SMM di LPM telah dapat meningkatkan budaya mutu di antara personil LPM dan unit kerja yang lain. Sedangkan secara eksternal, sertifikasi sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan dan pencitraan UNAND, khususnya LPM di mata para stakeholders.


Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam suatu UKPPA seperti LPM diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan.

Padang, 25 Agustus 2023

Ketua LPM UNAND


Prof. Dr. Henny Lucida, Apt

NIP. 196701151991032002


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR & TABEL	7
KEBIJAKAN MUTU	8
1. Ruang Lingkup	8
1.1 Sejarah LPM.	8
1.2 Visi dan Misi	11
1.3 Motto dan Maklumat Pelayanan LPM.....	12
1.4 Tujuan	12
1.5 Sasaran	13
2 Acuan Normative	13
3 Diskripsi Istilah dan Definisi.....	14
3.1 Rantai tugas (<i>Supply Chain</i>).....	14
3.2 Pengendalian Pemantauan dan Pengukuran	14
4 Konteks Organisasi	14
4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya	14
4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan dari Pihak yang Berkepentingan.....	17
4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	17
4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya.....	18
5 Kepemimpinan.....	18
5.1 Kepemimpinan dan Komitmen.....	18
5.2 Kebijakan Mutu.....	21
5.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang	22
6 Perencanaan	27
6.1 Tindakan untuk Mengatasi Resiko dan Peluang.....	27
6.2 Kepatuhan Hukum	29
a. Peraturan perundang-undangan terkait organisasi	29
b. Peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pendidikan.....	29
c. Peraturan Ketenagakerjaan.....	29
d. Persyaratan lain yang diberlakukan oleh pelanggan	29

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

6.3 Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya.....	30
6.3.1 Perencanaan Perubahan.....	31
7 Dukungan.....	31
7.1 Sumber Daya.....	31
7.2 Kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran	34
7.4 Komunikasi	35
7.5 Informasi Terdokumentasi	35
a. Pedoman/ Manual Sistem Manajemen Mutu (SMM)	35
b. Prosedur (P) / SOP	35
c. Formulir dan Dokumen Pendukung (Form)	36
8 Operasi.....	37
8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional.....	37
8.2 Persyaratan untuk Barang dan Layanan	39
8.3 Desain Dan Pengembangan.....	40
8.4 Pengendalian Produk dan Jasa Pihak Eksternal.....	40
8.5 Produksi dan Penyediaan Layanan	40
8.6 Rilis Produk dan Jasa	41
8.7 Identifikasi dan Mampu Telusur	41
8.8 Kontrol Hasil yang Tidak Sesuai.....	41
9 Hasil Evaluasi	42
9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi	42
9.2 Audit Internal	45
9.3 Tinjauan Manajemen.....	46
10 Peningkatan.....	47
10.1 Umum	47
10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	48
10.3 Peningkatan yang Berkelanjutan	48

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


DAFTAR GAMBAR & TABEL

Gambar

Gambar 1 : Proses dan Interaksi antar Proses	8
Gambar 2 : Struktur dan Organisasi LPM UNAND.....	17
Gambar 3 : Struktur Organisasi LPM UNAND.....	25

Tabel

Tabel 1 : Sasaran Mutu.....	12
Tabel 2 : Proses Terkait dengan Pelanggan.....	30

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

KEBIJAKAN MUTU

LPM merupakan institusi pelaksana dibidang penjaminan mutu yang mendorong UNAND sebagai Universitas terkemuka dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan menghasilkan SDM yang berkualitas. Seluruh jajaran pimpinan dan staf LPM telah berkomitmen untuk menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas LPM secara berkesinambungan. LPM selalu berusaha meningkatkan mutu layanan yang diberikan sebagai bentuk kontribusi terhadap kemajuan Universitas Andalas, bangsa dan masyarakat Indonesia.


1. Ruang Lingkup

1.1 Sejarah LPM.

Dalam Peraturan Rekror No. 8 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organ Pengelola Universitas Andalas, pasal 208 menyatakan bahwa Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai unsur pelaksana penjaminan mutu yang berada dibawah koordinasi dan bertanggung jawab kepada Rektor. Selanjutnya dalam pasal 209 bahwa LPM menyelenggarakan fungsi mempunyai tugas dan wewenang:

1. Menyusun rencana program, kegiatan dan strategi pengembangan SPMI dan SPME.
2. Menyusun sasaran mutu di bidang pendidikan, pemelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Pelaksanaan peningkatan mutu proses pembelajaran
4. Pelaksanaan pengembangan sistem penjaminan mutu pendidikan
5. Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengembangan penjaminan mutu pendidikan, dan
7. Pelaksanaan urusan administrasi lembaga

Dengan demikian peran dari LPM sangat strategis dalam penjaminan mutu pendidikan Unand. Oleh karena itu dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjutnya secara berkesinambungan membutuhkan koordinasi dengan semua bidang baik pada tingkat


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

universitas (akademik dan non akademik), fakultas dan program pascasarjana, maupun program studi.

Penjaminan mutu secara total semestinya menjangkau aspek akademik maupun non akademik, serta mengintegrasikan keduanya agar mutu produk pendidikan dapat diprediksi dan dapat dikembangkan menurut ukuran tertentu yang didukung oleh sistem dan prosedur “baku”. Meskipun produk akademik berupa lulusan, hasil riset dan publikasi serta pelayanan masyarakat, namun dalam prosesnya melibatkan gabungan dari aspek akademik dan non akademik yang mencakup subjek ajar, staf akademis, staf non-akademis; kepemimpinan, sarana dan prasarana, kekuatan finansial, budaya dan tata nilai. Agar manfaat penjaminan mutu lebih besar maka pengembangan sistem dan prosedur akademik dan non akademik dilaksanakan secara paralel. Oleh karena itu sistem dan prosedur baku perlu dirumuskan secara partisipatif dengan memadukan pendekatan “*top down*” dan “*bottom up*”.

Sistem Penjaminan Mutu Universitas Andalas dari tahun 2008 sampai sekarang sudah melekat pada struktur organisasi dan berada pada seluruh tingkatan yaitu universitas, fakultas dan program studi. Untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu maka Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di tingkat universitas bertugas melaksanakan penjaminan mutu di tingkat universitas. Gugus Penjaminan Mutu (GPM) di tingkat Fakultas untuk membantu pimpinan fakultas sebagai penanggungjawab penjaminan mutu di tingkat fakultas. Pada tingkat program studi dibentuk Gugus Kendali Mutu (GKM) untuk membantu pimpinan program studi dalam mengimplementasikan penjaminan mutu di tingkat prodi.

Pada saat ini Perguruan Tinggi harus melakukan evaluasi diri secara sistemik dan berkelanjutan untuk mengutamakan mutu baik melalui: 1) Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EBSBED) atau sekarang disebut Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PD-DIKTI); 2) Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) oleh PT sendiri; dan 3) Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), Lembaga Akreditasi Mandiri, Sertifikasi Asean University Network Quality Assurance (AUN-QA), dan Akreditasi Internasional lainnya seperti: Accreditation Board for Engineering and Technology (ABET). Substansi ketiga evaluasi tersebut semestinya diupayakan berjalan sinkron agar pelaksanaannya secara internal efektif dan efisien.


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Dalam menciptakan budaya mutu, Unand menetapkan siklus mutu setiap empat tahun. Siklus pertama (2008-2012) dimulai dengan dibentuknya Badan Penjaminan Mutu (BAPEM). Pada siklus ini BAPEM sudah memiliki dokumen mutu yang terdiri dari: 1) Panduan Sistem Penjaminan Mutu 2) Kebijakan Akademik, 3) Standar Akademik, 4) Manual Mutu Akademik, 5) Manual Prosedur Akademik. Dalam rangka evaluasi mutu, BAPEM sudah menjalankan sistem audit mutu akademik internal (AMAI). Sasaran AMAI pada siklus ini hanya Prodi S1.

Dengan diterbitkannya Permendikbud No. 25/ 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unand dan Permendikbud No. 47/ 2013 tentang Statuta Unand maka BAPEM dikembangkan menjadi Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M). Pada siklus mutu kedua (2013-2017) sudah dikembangkan dokumen mutu yang mencakup akademik dan non-akademik. LP3M memiliki beberapa dokumen mutu yaitu 1) Pedoman Sistem Penjaminan Mutu, 2) Kebijakan Mutu Internal, 3) Standar Mutu Internal, 4) Manual Mutu, 5) Manual Prosedur. Pada siklus ini, LP3M telah menjalankan Audit Mutu Internal (AMI) yang mencakup akademik dan non akademik. Sasaran AMI mencakup audit Program Studi (D3, S1, Profesi, S2, S3), Fakultas/ Pasca Sarjana, dan unit-unit di tingkat Universitas.

Dengan diterbitkannya Permenristek Dikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) maka LP3M mengembangkan SPMI pada siklus ketiga (2018-2022). Dokumen SPMI siklus ketiga terdiri dari: 1) Buku Pedoman Kebijakan SPMI, 2) Buku Manual SPMI, 3) Buku Standar SPMI, dan 4) Formulir SPMI. Buku pedoman Kebijakan SPMI ini merupakan penjabaran Peraturan Rektor No. 22 Tahun 2017 tentang Kebijakan SPMI Unand. Cakupan AMI pada siklus ketiga ini diperluas sampai ke program studi spesialis (Sp-1) di Fakultas Kedokteran.

Dengan terbitnya peraturan pemerintah No. 95 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Berbadan Hukum Universitas Andalas Tanggal 31 Agustus 2021. Ditindaklanjuti dengan Peraturan Rektor No. 8 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja dan Organ Pengelola Universitas Andalas, maka LP3M berubah nama menjadi LPM. Dimana ketua LPM dalam menjalankan tugas bertanggung jawab kepada Rektor. Didalam menjalankan tugas ketua LPM dibantu oleh sekretaris LPM dan dua orang kepala bagian, yaitu : kepala bagian Penjaminan Mutu Internal dan Kepala Bagian Penjaminan Mutu Ekternal.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Organisasi mutu di level Fakultas berubah nama dari BAPEM menjadi Gugus Pejaminan Mutu (GPM). Sedangkan di tingkan program studi organisasi mutu tidak berubah, masih bernama GKM.

Kegiatan penjaminan mutu di UNAND dilaksanakan dalam sebuah sistem yang disebut Sistem Penjaminan Mutu Internal UNAND (SPMI-UNAND). Hasil pelaksanaan SPMI oleh UNAND digunakan untuk mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) baik nasional, regional maupun internasional. Kebijakan nasional untuk menjamin mutu pendidikan tinggi, khususnya melalui SPMI, bersifat sebagai pedoman bagi perguruan tinggi untuk dikembangkan sendiri sesuai dengan nilai dasar, visi, dan misi perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu pelaksanaan SPMI di UNAND bersifat *internally driven* berdasarkan kebutuhan, kesadaran, dan kesiapan UNAND, sehingga diharapkan mampu:

- a) Menggalang komitmen untuk menjalankan SPMI.
- b) Menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan Standar Mutu UNAND.
- c) Melakukan *benchmarking* penjaminan mutu di UNAND secara berkelanjutan, baik di dalam maupun ke luar negeri.


1.2 Visi dan Misi.

Visi :

Menjadi lembaga pengembangan system penjaminan mutu pendidikan tinggi yang terkemuka dan bermartabat di tingkat nasional dan internasional

Terkemuka menunjukkan LPM mampu mendukung Unand menjadi 15 Universitas terbaik di Indonesia dan masuk kategori 100 perguruan tinggi terbaik di Asia pada tahun 2024. Unand mempunyai reputasi internasional dan jumlah mahasiswa asing mengalami peningkatan yang cukup besar, di mana populasi mahasiswa asing telah mencapai 15% dari total jumlah mahasiswa pada tahun 2028.

Bermartabat menunjukkan LPM mampu mendukung Unand disamping memiliki kemampuan, ilmu pengetahuan, warga dan lulusan Unand juga memiliki karakter yang unggul. Karakter ini dirumuskan menjadi karakter Andalasian, yang dibangun oleh empat elemen,

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

yakni elemen spiritual, karakter-karakter dalam keilmuan, amal dan sosial. Indikator bermartabat ini dapat dilihat dari rendahnya kasus asusila, pelanggaran kode etik oleh civitas akademika Unand, semangat menuju kemandirian bangsa dalam tri dharma perguruan tinggi.

Misi :


1. Mengembangkan sistem pendidikan yang berkualitas, berkarakter serta berkesinambungan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi;
2. Mengembangkan sistem penjaminan mutu yang handal berdasarkan standar nasional, regional, dan internasional;
3. Mengembangkan sistem tata kelola organisasi yang unggul sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis;
4. Menjalin kerjasama pengembangan sistem pendidikan dan penjaminan mutu dengan perguruan tinggi dan institusi lain pada level nasional, regional, dan internasional.

1.3 Motto dan Maklumat Pelayanan LPM

Motto LPM UNAND dalam memberikan layanan kepada pelanggan mengikuti motto UNAND yaitu : *“World Class University”*, yang memberikan motivasi dan semangat dalam meningkatkan kinerja lembaga ataupun pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu dalam menjamin terimplementasinya budaya mutu pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh sivitas akademika. *“Kepuasan Layanan adalah Tujuan Kami”*, merupakan maklumat pelayanan LPM UNAND, sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk meningkatkan relevansi penjaminan mutu.

1.4 Tujuan.

1. Menyelenggarakan sistem penjaminan mutu internal secara sistemik dan berkelanjutan di semua unit kerja.
2. Mengsinergikan sistem penjaminan mutu internal dan eksternal.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

1.5 Sasaran.

Untuk mewujudkan visi, melaksanakan misi dan mencapai tujuan tersebut di atas, LPM Unand memiliki sasaran strategis:

1. Tercapainya program studi unggulan di lingkungan Unand pada level nasional dan internasional.
2. Meningkatkan daya kompetisi lulusan untuk bersaing mendapatkan pekerjaan pada dunia industri dan jasa
3. Meningkatkan kinerja program studi, fakultas/program pascasarjana dan universitas

Strategi Pencapaian:


1. Mengintegrasikan sistem penjaminan mutu baik di tingkat universitas, fakultas/program pascasarjana maupun program studi
2. Memberi rekomendasi tindakan perbaikan sebagai bahan masukan bagi setiap pimpinan unit kerja dalam penyusunan program rencana kegiatan tahunan berdasarkan hasil evaluasi diri
3. Merancang peraturan dan kebijakan rektor untuk mendukung peningkatan sistem penjaminan mutu baik internal maupun eksternal

2 Acuan Normative

Berikut adalah dokumen-dokumen yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan sistem manajemen mutu LPM UNAND :

Dokumen Eksternal :

1. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015;
2. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Menteri Ristek dan Pendidikan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Ristek dan Pendidikan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2017 Tentang Standar Pendidikan Guru.
6. Permenristekdikti nomor 62 tahun 2016 tentang Sistem Penjamin Mutu Internal Pendidikan Tinggi

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

7. Statuta Universitas Andalas
8. Renstra Universitas Andalas
9. Kebijakan Mutu SPMI Universitas Andalas

3 Diskripsi Istilah dan Definisi.

3.1 Rantai tugas (*Supply Chain*).

Dalam pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 LPM UNAND berlaku rantai tugas yang menjelaskan hubungan antara *supplier* (Perundangan-undangan, Peraturan dari Dikti, KepMenDikbud atau Keputusan Senat dan Peraturan Rektor, atau unit lain di UNAND); organization LPM UNAND; *customer* (Rektor dan Pembantu Rektor atau pihak lain yang memerlukan jasa LPM UNAND. *Supplier Organization Customer Product* LPM UNAND dapat berupa Sistem Layanan Unit Pelaksana Penunjang Akademik (dokumen) dan jasa layanan terkait proses monitoring dan evaluasi yang melibatkan personil LPM UNAND.


3.2 Pengendalian Pemantauan dan Pengukuran.

Dalam rangka menjalankan mandat yang diemban oleh LPM UNAND, maka pengendalian pemantauan dan pengukuran dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dan forum komunikasi. Prosedur penyebaran kuisisioner diatur secara rinci dalam Manual Prosedur tiap kegiatan. Selain itu, juga ada upaya penanganan keluhan pihak lain, yang akan diatur dalam Manual Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan/Pengguna Jasa Layanan LPM UNAND.

4 Konteks Organisasi

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

Manajemen LPM UNAND berkomitmen untuk menjalankan sistem manajemen mutu yang efektif dengan membuat, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara dan melakukan peningkatan berkelanjutan. Identifikasi dan pengelolaan proses dilakukan untuk memastikan persyaratan yang sesuai telah terpenuhi. Tindakan perbaikan dilakukan bila diperlukan dan kemudian ditinjau ulang.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


Dalam rangka menerapkan Sistem Manajemen Mutu di LPM UNAND, diambil langkah-langkah :

1. Menentukan *Management Representative* (MR) dan proses-proses yang dibutuhkan dalam Sistem Manajemen Mutu;
2. Menentukan urutan dan interaksi proses-proses tersebut;
3. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik proses operasi dan proses-proses lainnya berjalan efektif;
4. Memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pemantauan proses-proses tersebut;
5. Memantau, mengukur dan menganalisis proses-proses tersebut;
6. Mengambil tindakan yang diperlukan dan melakukan peningkatan berkelanjutan.

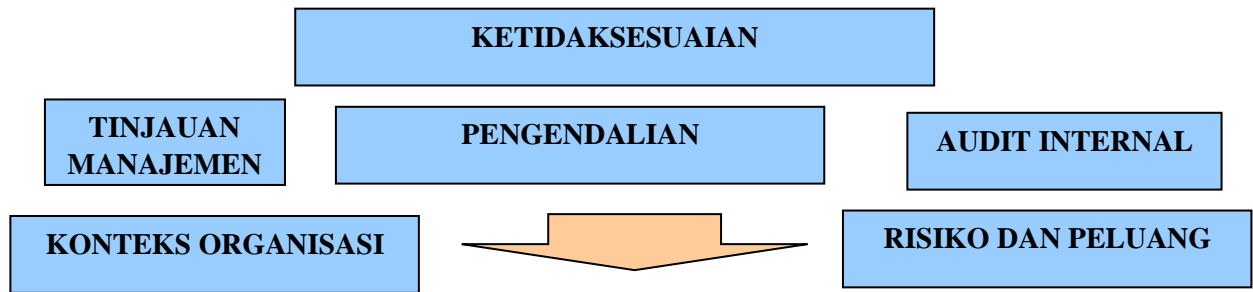
Inti proses bisnis LPM UNAND adalah proses yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan yaitu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Urutan dasar dan interaksi dari masing-masing proses dapat digambarkan pada *bussiness process* berikut (Gambar : 1).

1. Pengembangan dan pelayanan administrasi;
2. Pengembangan dan pelaksanaan layanan sistem penjaminan mutu internal
3. Pembinaan dan pendampingan prodi untuk sistem penjaminan mutu eksternal
4. Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi, tinjauan manajemen dan audit internal;
5. Penyelenggaraan layanan LPM yang *excellent*.

Detail *bussiness process* dilakukan sesuai manual prosedur mulai dari Pengelolaan Informasi Penjaminan Mutu sampai dengan manual prosedur Penanganan Laporan hasil.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

PROSES PENYEMPURNA



PROSES INTI




PROSES PENDUKUNG



Gambar 1.

Proses dan Interaksi antar Proses (*Business Process*) LPM UNAND

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan dari Pihak yang Berkepentingan

Program Pengembangan Pendidikan

LPM memiliki tugas dan fungsi secara umum untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan setiap fakultas dan program studi (prodi) pada lingkup Universitas Andalas. Serta terus menerus mendorong peningkatan status akreditasi setiap fakultas dan prodi tersebut. Adapun pihak-pihak terkait dengan layanan LPM adalah :

1. Eksternal

Fakultas dan Program Studi mendapat layanan pengembangan pendidikan dan pembelajaran, kurikulum, akreditasi, sistem mutu, dan monitoring dan evaluasi internal. Mereka mengharapkan adanya pendampingan akreditasi bisa mendapatkan penilaian akreditasi BAN PT, LAM-PT KES, LAMEMBA, LAM-Teknik, LAM-Komputer, LAMSAMSA, sertifikasi AUN-QA, dan akreditasi internasional lainnya, seperti: ABEST21, ABET, IABEE, FIBAA, ASIIN dan lain lain secara maksimal yang bisa diupayakan.

Semua program studi dan unit kerja dilingkungan UNAND mendapatkan layanan system mutu seperti monitoring dan evaluasi. Mereka mengharapkan pendampingan penyusunan dokumentasi sistem mutu dan mampu mengimplementasikan sistem mutu dengan baik.

LPM memberikan layanan bantuan pendampingan akreditasi. Mereka mengharapkan adanya pendampingan akreditasi sehingga bisa mendapatkan penilaian akreditasi prodi dan Perguruan tinggi (institusi) maksimal.


Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang mensyaratkan setiap prodi harus terakreditasi. UNAND mengharapkan seluruh program studi memiliki peringkat akreditasi UNGGUL dan mampu meningkatkan kualitas pendidikan sehingga lulusan UNAND mampu berkarya sesuai keahlian yang dimiliki dan memiliki daya saing tinggi dalam memperoleh pekerjaan.

2. Internal

Pengawai sebagai auditor internal, staf struktural maupun staf fungsional mampu memberikan layanan terhadap masyarakat (mahasiswa lebih baik lagi).

4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Ruang lingkup yang termasuk dalam sistem pengawasan mutu di LPM Universitas Andalas adalah:

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Kepala Kantor mencakup :

- Bagian Penjaminan Mutu Internal.
- Bagian Penjaminan Mutu Eksternal

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya

4.4.1 Persyaratan Umum

Penerapan sistem manajemen mutu ini sebagai bukti upaya memenuhi persyaratan jaminan mutu, penerapan sistem manajemen mutu secara transparan, konsisten, efisien, efektif dan upaya perbaikan sistem secara berkesinambungan. Disamping itu juga untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan **sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dari Lembaga Sertifikasi.**

4.4.2 Acuan Silang Persyaratan Sistem

Untuk penerapan sistem manajemen mutu ini LPM menetapkan pengembangan, penerapan dan pemeliharaan sistem dokumentasi, sebagai wujud interpretasi klausul persyaratan standar ISO 9001:2015, dan menerapkan sesuai komitmen manajemen pada Manual Mutu. Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya dapat dilihat pada interaksi proses bisnis dari masing-masing fungsi dan interaksi antar proses


5 Kepemimpinan

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1 Umum

Ketua LPM UNAND memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu. Manajemen LPM UNAND melaksanakan tanggung jawabnya untuk:

- a. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu LPM UNAND;
- b. Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen LPM UNAND untuk meningkatkan kesadaran, motivasi, dan keterlibatannya;
- c. Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran LPM UNAND;

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


- d. Memastikan bahwa proses manajemen yang sesuai telah diterapkan dan *sustainable*, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai;
- e. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien telah diterapkan dan dipelihara agar sasaran mutu tercapai;
- f. Memastikan ketersediaan sumber daya yang mempengaruhi kegiatan LPM UNAND;
- g. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya.

Kebijakan mutu di LPM UNAND didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang LPM UNAND menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu LPM UNAND berkomitmen untuk:

- a. Mengikuti dan mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku;
- b. Menjalankan konsep peningkatan mutu berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu;
- c. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja LPM UNAND kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait;
- d. Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak terhadap mutu;
- e. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu;

Agar kebijakan mutu dapat dikomunikasikan oleh Ketua LPM UNAND secara efektif, maka dalam pelaksanaannya diupayakan untuk:

- a. Konsisten terhadap visi organisasi;
- b. Membuat sasaran mutu yang dipahami oleh setiap elemen organisasi secara keseluruhan;
- c. Ketua LPM UNAND memperhatikan komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sasaran mutu;
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada semua elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Ketua LPM UNAND;
- e. Ditujukan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dan kesesuaiannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

5.1.2 Fokus kepada pelanggan


Manajemen puncak memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi melalui kegiatan-kegiatan berikut: Memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, termasuk komplain, secara berkala sekaligus untuk mengidentifikasi peluang-peluang pengembangan. LPM UNAND menyediakan website <http://lpm.unand.ac.id> bagi pelanggan untuk mendapatkan akses informasi yang cepat serta dapat berhubungan langsung dengan LPM UNAND. Menentukan persyaratan-persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan.

Pimpinan Manajemen dan seluruh staf LPM berupaya untuk selalu memperhatikan dan memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan pengguna jasa layanan LPM. Penerapan persyaratan Fokus Kepada Pelanggan dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai:

1. Memastikan LPM menjalankan operasional pelayanan dengan mengacu kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku.
2. Mengidentifikasi resiko dan peluang yang dapat memenuhi kesesuaian produk dan layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang dicapai dan dipelihara.

LPM telah menetapkan dan menerapkan mekanisme komunikasi dengan pelanggan yang terkait dengan informasi layanan. Fokus pelanggan ini mencakup dari mulai penanganan calon pengguna layanan, negosiasi kesepakatan persyaratan kerjasama, kontrak kerjasama, hingga mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan menerima komplain 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 :

1. Pelanggan datang langsung ke kantor LPM
2. Pelanggan menyampaikan melalui media website
3. Pelaksana tugas atau tenaga ahli LPM, terkait menjelaskan menggunakan media yang disepakati.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Penerapan komunikasi pelanggan untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

5.2 Kebijakan Mutu

5.2.1 Mengembangkan Kebijakan Mutu


LPM UNAND sebagai *supporting system* akademik UNAND telah mengambil keputusan untuk mengadopsi SMM ISO 9001: 2015 sebagai perangkat penyelenggaraan LPM UNAND. Untuk itu LPM UNAND bertekad untuk menerapkan SMM ISO 9001: 2015 guna menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara yang benar, serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Kebijakan Mutu ditetapkan untuk mewujudkan komitmen Manajemen secara terdokumentasi. Kebijakan Mutu dikembangkan dan ditinjau sesuai dengan maksud dan arah organisasi serta komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan dari pelanggan, meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu sesuai prinsip perbaikan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan

Butir-butir kebijakan dalam penjaminan mutu meliputi:

1. Memberikan pelayanan terkemuka dan bermartabat untuk kepuasan setiap pelanggan.
2. Senantiasa menyempurnakan program layanan agar selalu sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan selaras dengan dinamika perkembangan mutu pendidikan secara nasional dan global.
3. Menetapkan sasaran mutu organisasi dan mengimplementasikan keterjaminan mutu pendidikan pada setiap unit kerja.
4. Mengembangkan, menerapkan dan mengupayakan perbaikan berkelanjutan sistem pengembangan pendidikan dan manajemen mutu secara baik.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Andalas (Unand) adalah perpanjangan tangan pimpinan Universitas Andalas (Rektor) yang bertugas untuk melaksanakan penjaminan mutu pendidikan di Universitas Andalas.

LPM UNAND memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami di semua tingkat organisasi melalui komunikasi dan penilaian kinerja karyawan setiap tahun.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Pernyataan kebijakan mutu LPM UNAND dikendalikan melalui peraturan dan semua kebijakan yang terkandung dalam manual mutu dan ditinjau untuk melakukan perbaikan berkesinambungan melalui rapat tinjauan manajemen.

5.2.2 Komunikasi Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu dikomunikasikan dan disosialisasikan kepada seluruh jajaran karyawan oleh manajemen puncak, komunikasi dilakukan secara periodik dengan beberapa media komunikasi didalam organisasi agar kebijakan dapat dimengerti dan dilaksanakan oleh semua personil dan pihak luar yang berhubungan langsung dengan organisasi


Adapun beberapa cara didalam komunikasi antara lain adalah sebagai berikut :

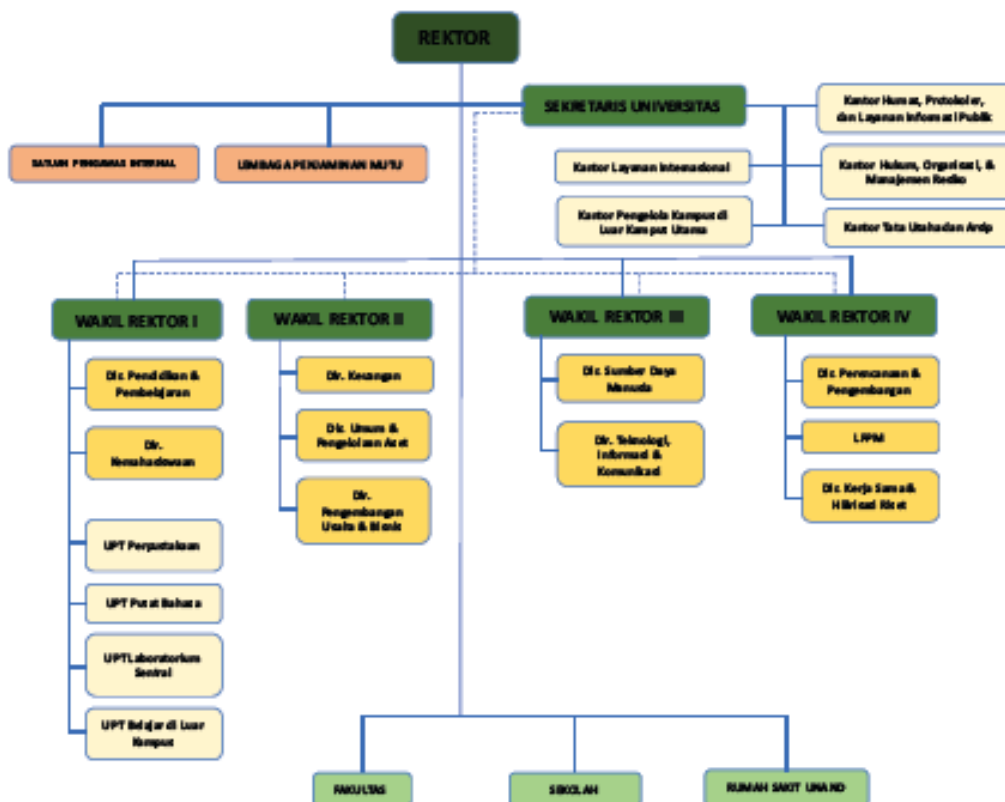
- a. Rapat internal;
- b. Surat Edaran internal;
- d. Poster dan Kampanye

5.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 95 tahun 2021 tentang Penetapan UNAND sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum, maka LPM adalah lembaga struktural yang dibentuk berdasarkan SK Rektor nomor 8 tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kelola UNAND. Dengan demikian, LPM UNAND sudah terintegrasi dengan birokrasi di tingkat universitas dan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengkoordinir penjaminan mutu di UNAND. Untuk itu, dalam menjalankan mandat rutin, kegiatan harian LPM UNAND berada langsung di bawah Rektor. Organisasi LPM UNAND dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Sekretaris dan 2 Kepala Bagian.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, LPM UNAND didukung oleh staf administrasi yang terdiri atas seorang Kepala Kantor, mengkoordinir 5 (lima) orang staf administrasi, termasuk Bendahara.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023



Gambar 3. : Struktur Kelembagaan LPM di UNAND


Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) mempunyai tugas: melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu internal dan eksternal serta mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan. Untuk menjalankan tugas tersebut, masing-masing personil disebut sebagai petugas yang menangani proses tertentu, sebagaimana diuraikan di bawah ini.

Diskripsi Tugas Personalia LPM UNAND.

Ketua LPM:

Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Lembaga Penjaminan Mutu sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan sistem penjaminan mutu pendidikan (SPMI dan SPME)


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

3. Mengkoordinasikan pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) pada aras prodi, fakultas, dan universitas
4. Mengkoordinasikan peningkatan akreditasi program studi oleh BAN-PT dan LAM
5. Mengkoordinasikan peningkatan akreditasi program studi oleh lembaga akreditasi internasional
6. Membina bawahan di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu untuk meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja;

Sekretaris LPM:

Uraian Tugas :

1. Memeriksa konsep rencana dan program kerja tahunan Lembaga Penjaminan Mutu berdasarkan data dan informasi serta program kerja Universitas sebagai bahan masukan atasan;
2. Memeriksa dan memperbaiki konsep surat keluar untuk ditetapkan oleh atasan;
3. Memeriksa dan memperbaiki konsep kerangka acuan Lembaga Penjaminan Mutu sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan atasan;
4. Memeriksa dan memperbaiki konsep naskah kerjasama Lembaga Penjaminan Mutu dengan instansi di luar Universitas untuk ditetapkan;
5. Menelaah ketentuan tentang Lembaga Penjaminan Mutu sebagai bahan penetapan kebijaksanaan teknis pemecahan masalah;
6. Memberi tugas/arahan kepada Kantor kelancaran pelaksanaan tugas;
7. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Kantor untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya;
8. Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk peningkatan karir dan prestasi kerja pegawai;
9. Memonitor pelaksanaan kegiatan administrasi umum di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
10. Memonitor pelaksanaan anggaran di lingkungan Lembaga Penjaminan Mutu UNAND agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

11. Memeriksa dan memperbaiki laporan tengah tahunan dan tahunan Lembaga Penjaminan Mutu sebagai masukan kepada atasan;
12. Mengembangkan dan meningkatkan sistem informasi dan pelayanan administrasi yang akurat dan cepat
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.


Kepala Kantor :

Uraian Tugas :


1. Menyusun rencana dan program kerja, dan mempersiapkan menyusun rencana program kerja LPM Universitas Andalas
2. Menghimpun informasi atau laporan kebutuhan dari satuan kerja untuk dimasukkan dalam rencana kerja tahunan
3. Mengkoordinasikan penyusunan usulan RKAKL dan mengkonsultasikan kepada unit-unit
4. Menelaah dan mengkonsultasikan kegiatan dan kebutuhan serta melaksanakan tugas lain untuk dan dari atasan
5. Menelaah dan mengkonsultasikan kegiatan dan kebutuhan pengadaan, kepada atasan dan membahas Bersama kasubag
6. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas administrasi, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan
7. Mengkordinir/memfasilitasi pelaksanaan kegiatan sosial, pelatihan, workshop, training, lokakarya dan konferensi internasional
8. Mengkoordinir dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan penyusunan dan pengusulan akreditasi nasional dan internasional program studi
9. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan rencana, program dan anggaran dilingkungan LPM berdasar hasil evaluasi
10. Mengadakan rapat triwulan dalam lingkungan LPM untuk mengevaluasi tugas

Kelompok Bidang Fungsional :

Uraian Tugas :

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

1. Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang penjaminan mutu;
2. Menyusun laporan Bagian, dan mempersiapkan penyusunan laporan Bagian;
3. Mempersiapkan penyusunan program penjaminan mutu;
4. Melakukan administrasi kegiatan penjaminan mutu
5. Mempersiapkan bahan evaluasi dan monitoring pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu;
6. Menerima laporan hasil penjaminan mutu, revisi hasil
7. Menyusun surat permohonan pencairan dana peneliti/penanggung jawab kegiatan penjaminan mutu, untuk mendapat persetujuan dari pimpinan;
8. Melakukan pengarsipan dokumen yang berhubungan dengan kegiatan penjaminan mutu untuk keperluan Rapim, laporan tugas tahunan;
9. Membuat kontrak terkait.
10. Menghimpun dan mengkaji pedoman pendataan dan sistem informasi di bidang penjaminan mutu;
11. Melakukan penyusunan instrumen pengumpulan dan pengolahan data;
12. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data kegiatan penjaminan mutu;
13. Melaksanakan pelayanan dan penyebarluasan informasi penjaminan mutu;
14. Melakukan urusan pengelolaan ruang data dan dokumen hasil penjaminan mutu;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
16. Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang ketata usahaan, kepegawaian, umum dan keuangan;
17. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data ketata usahaan, kepegawaian, umum dan keuangan;
18. Menyusun laporan SUnand Bagian dan mempersiapkan penyusunan laporan bagian;
19. Melakukan urusan persuratan agenda/arsip/pengiriman/SIAS;
20. Melakukan urusan kearsipan dokumen ketata usahaandan keuangan;
21. Melakukan urusan kebersihan, keamanan, keindahan dan konsumsi;
 - a. Melakukan urusan sarana rapat dinas;
 - b. Melakukan penerimaan tamu pimpinandan protokoler;
 - c. Melakukan pengelolaan barang-barang/sarana/prasarana kerja/SIMAK;
 - d. Melakukan penyusunan SKP/P2KP, DUK;

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


- e. Mengusulkan : Karpeg, Karsu, Karis, Taspen, KP4 (pembayaran tunjangan keluarga), cuti pegawai, pemberian penghargaan pegawai, penyelesaian kasus kepegawaian;
- f. Mempersiapkan usulan formasi, mutasi, pengembangan dan kesejahteraan staf;
- g. Melakukan pengarsipan dokumen dibidang kepegawaian, keuangan dan ketatausahaan;
- h. Mempersiapkan bahan penyusunan rencana anggaran;
- i. Mempersiapkan bahan petunjuk teknis administrasi keuangan pengembangan pendidikan dan penjaminan mutu;
- j. Mempersiapkan proses pencairan dana pengembangan pendidikan dan penjaminan mutu;
- k. Melakukan penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, pembukuan dan pertanggung jawaban dana pengembangan pendidikan dan penjaminan mutu;
- l. Memeriksa dan menguji kebenaran bukti penerimaan dan pengeluaran;
- m. Mencatat dan mengarsipkan bukti penerimaan dan pengeluaran.
- n. Mempersiapkan bahan usul pengangkatan dan pemberhentian Bendahara Pengeluaran dan Penerimaan LPM UNAND;
- o. Memonitor, mengolah dan menganalisa pelaksanaan anggaran;
- p. Menyajikan data dan informasi perkembangan pelaksanaan anggaran;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6 Perencanaan

6.1 Tindakan untuk Mengatasi Resiko dan Peluang

LPM merencanakan sistem manajemen mutu akan mempertimbangkan berbagai isu (Klausul 4.1) dan persyaratan (Klausul 4.2). Isu-isu bersumber dari internal dan eksternal, sedangkan persyaratan bersumber dari kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem penjaminan mutu. LPM akan menentukan resiko dan peluang yang akan muncul untuk

- a. memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

dimaksudkan

- b. meningkatkan pengaruh yang diinginkan,
- c. mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan,
- d. mencapai peningkatan

Tujuan mempelajari resiko dan peluang adalah untuk mencegah atau mengurangi dampak dari resiko yang tidak diinginkan dan melakukan upaya perbaikan berkelanjutan agar memberikan jaminan bahwa sasaran sistem manajemen mutu dapat tercapai.


LPM melakukan identifikasi, analisa dan pengendalian risiko dan peluang yang berkaitan dengan isu-isu internal dan eksternal organisasi. Resiko yang mungkin terjadi dilakukan identifikasi, analisa dan pengendalian. Aktifitas ini merupakan tindakan pencegahan agar dampak resiko tidak menjadi besar bagi organisasi LPM jika terjadi. Dalam penentuannya terkait identifikasi, analisa dan pengendalian resiko dibuatkan dokumen terpisah sebagai panduan dalam penyusunannya. Informasi terdokumentasi resiko di simpan, didistribusikan dan selalu direview secara berkala oleh masing-masing personil. Resiko diidentifikasi dalam format Manajemen Resiko / SWOT Analisis

LPM juga melakukan identifikasi dan tindak lanjut peluang yang berkaitan dengan isu-isu internal dan eksternal perusahaan. Peluang tersebut menjadi hal yang positif bagi perusahaan. Dalam penentuannya terkait identifikasi dan tindak lanjut peluang dibuatkan oleh manajemen dengan masukan dari beberapa fungsi departemen. Informasi terdokumentasi peluang di simpan, didistribusikan dan selalu direview secara berkala oleh manajemen.

6.1.2 Organisasi harus merencanakan:

LPM juga merencanakan tindakan dalam mengatasi resiko dan peluang, mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektifitasnya. Tindakan-tindakan untuk menangani resiko-resiko dan peluang-peluang harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian produk dan layanan.

Untuk mengatasi risiko LPM dapat menentukan beberapa pilihan yaitu menghindari risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber risiko, mengubah

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

kemungkinan atau konsekuensi, berbagi risiko, atau mempertahankan resiko dengan keputusan.

Peluang dapat menyebabkan adopsi praktek baru, meluncurkan produk baru, membuka pasar baru, menangani pelanggan baru, membangun kemitraan, menggunakan teknologi baru dan kemungkinan lainnya untuk mengatasi kebutuhan organisasi atau pelanggan. Pemenuhan persyaratan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang untuk sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar ISO 9001:2015 Klausul 6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang.


6.2 Kepatuhan Hukum

Organisasi secara berkala melakukan identifikasi dan evaluasi terkait dengan kepatuhan perundang-undangan yang berlaku khususnya terkait dengan proses dan aktifitas organisasi. Peraturan dan hukum mengacu pada :

- a. Peraturan perundang-undangan terkait organisasi
- b. Peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pendidikan
- c. Peraturan Ketenagakerjaan
- d. Persyaratan lain yang diberlakukan oleh pelanggan

6.2.1 Organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran Mutu ditetapkan pada setiap fungsi, tingkatan dan proses yang relevan pada organisasi LPM. Penetapan nilai kuantitatif sasaran Mutu dikembangkan berdasarkan Indikator Kinerja Kunci (*Key Performance Indicator*) tiap bidang, yang ditetapkan dari aktivitas LPM yang terkait data pemantauan dan pengukuran kinerja kegiatan manajemen mutu. Pemantauan dan pengukuran dilaksanakan terhadap setiap tahapan aktivitas yang direncanakan dalam program pencapaian sasaran Mutu. Setiap ketidak-sesuaian dari penetapan sasaran mutu, dari hasil evaluasi data pemantauan dan pengukuran, dapat diusulkan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap penetapan indikator kinerja kunci

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

LPM, dan terhadap tujuan Mutu yang telah dijalankan. LPM akan memelihara informasi terdokumentasi pada sasaran mutu.

Sasaran mutu harus:

- a. konsisten dengan kebijakan mutu;
- b. terukur;
- c. selaras dengan persyaratan-persyaratan yang berlaku;
- d. selaras dengan upaya pencapaian kesesuaian produk dan layanan serta peningkatan kepuasan pelanggan;
- e. dipantau;
- f. dikomunikasikan;
- g. diperbarui bila diperlukan.


6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai tujuan mutu, organisasi harus menetapkan :

Pada saat merencanakan pencapaian sasaran mutu, LPM organisasi harus menetapkan:

- a. tindakan apa yang akan dilakukan;
- b. sumber daya apa yang akan diperlukan;
- c. Siapa yang bertanggung jawab;
- d. kapan akan selesai;
- e. 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 yang ditetapkan LPM. Penerapan sasaran mutu ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan Pencapaian Sasaran Mutu. Komitmen manajemen untuk menetapkan sasaran mutu, dibuat sesuai Form Rekaman Sasaran Mutu

6.3 Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

6.3.1 Perencanaan Perubahan

LPM dapat menentukan kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu, seperti perubahan proses, perubahan struktur organisasi, perubahan kebijakan dan lain-lain komponen sistem manajemen mutu. Namun perubahan tersebut harus dilakukan secara terencana.

Perencanaan perubahan harus mempertimbangkan:

- a) tujuan perubahan dan potensi konsekuensinya;
- b) integrasi sistem manajemen mutu;
- c) ketersediaan sumber daya;
- d) alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.


Ketua LPM UNAND merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan Sistem Manajemen Mutu. Dalam menentukan sasaran mutu, Ketua LPM UNAND harus memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi. Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Ketua LPM UNAND memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan.

7 Dukungan

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

LPM menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan secara berkesinambungan memelihara keefektifannya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Komitmen tersebut secara keseluruhan dijabarkan dalam Pedoman Sistem ini. Pengelolaan sumber daya ini mencakup penyediaan dan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pengelolaan dana.

7.1.2 Sumber Daya Manusia

Setiap personil yang terlibat dalam LPM UNAND sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi LPM UNAND, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua LPM UNAND akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.


Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka LPM UNAND :

- a. Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin;
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula;
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan;
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu;
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

7.1.3 Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu ini LPM menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan layanan. Penyediaan sarana mencakup penyediaan :

1. Fisik, seperti sarana ruangan kantor LPM, sarana ruang rapat, ruang pelatihan internal dan sarana kelengkapan administrasi perkantoran (komputer, printer, faximili, dan lain-lain).
2. Non fisik, seperti penggunaan perangkat lunak sistem kerja (software sistem kerja) dan teknologi informasi.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

3. Jasa pendukung penerapan sistem, seperti perpustakaan, alat transportasi atau media komunikasi, dan lain-lain.

LPM UNAND menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat/pertemuan, ruang pimpinan, ruang arsip, Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet,email), komputer, scanner, printer, *faximile*, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil LPM UNAND bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif dan semua pengadaan sarana prasarana dilakukan oleh Universitas.


7.1.4 Lingkungan untuk Operasi Proses

LPM menetapkan mekanisme untuk pengelolaan lingkungan proses operasional yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan jasa layanan serta untuk menjamin terciptanya kondisi aktivitas yang peduli terhadap lingkungan yang mengutamakan pelayanan mutu. Penetapan mekanisme pengelolaan lingkungan proses operasional untuk mencakup adanya, kondisi kerja yang nyaman, penyediaan sarana kenyamanan ruangan kerja (penerangan yang cukup, pendingin ruangan, dan lain-lain), dan penyediaan sarana keselamatan lingkungan.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja;
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, usulan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional dan keamanan.

LPM UNAND mempunyai kewajiban melakukan pemeliharaan rutin, bersifat harian, mingguan, bulanan, tahunan, dan insidental terhadap infrastruktur sesuai dengan Manual

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

Prosedur perawatan dan pemeliharaan Infrastruktur. Untuk menjamin kelancaran pekerjaan dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang disediakan.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi (*Organizational Knowledge*)

Pengetahuan yang dibutuhkan dan yang telah dilaksanakan serta dokumentasinya, dimana setiap pengetahuan baik hasil dari pelatihan, monitoring evaluasi internal sistem mutu dan akreditasi di setiap prodi dijadikan sebagai pengetahuan untuk mengembangkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang. Materi pelatihan dan laporan hasil kegiatan penjaminan mutu disimpan dengan baik dan didesiminasikan kepada *stake holder* lainnya.

7.2 Kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran


Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu.

LPM memastikan penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya ditinjau dari kesesuaian pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman, LPM memastikan untuk:

- Mengidentifikasi kebutuhan kemampuan personel yang kegiatannya memiliki dampak terhadap mutu.
- Menyediakan pelatihan atau langkah lainnya.
- Melakukan evaluasi terhadap efektivitas dari tindakan yang dilakukan

7.3. Kesadaran (*Awareness*)

- Memastikan bahwa semua personel memahami keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka serta bagaimana kontribusinya terhadap sasaran mutu.
- Memelihara catatan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman SDM.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

7.4 Komunikasi

Untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan, LPM secara aktif mensosialisasikan program peningkatan penjaminan mutu pendidikan kepada *stake holder* di lingkungan UNAND baik melalui media cetak, elektronik atau media social. LPM juga akan memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali LPM memahami:

- a) kebijakan mutu,
- b) sasaran mutu yang relevan,
- c) kontribusi mereka terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja, dan
- d) implikasi dari tidak sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

7.5 Informasi Terdokumentasi

LPM UNAND berupaya menyediakan sumber daya dan informasi yang memadai, dengan menetapkan urutan dan interaksi dari proses - proses serta memantau dan melakukan tindakan yang diperlukan, agar penerapan sistem dokumentasi berjalan secara efektif.


Sistem dokumentasi yang dikembangkan oleh organisasi untuk penerapan sistem ini, diwujudkan dalam 4 (empat) level dokumen yaitu :

- a. Pedoman/ Manual Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Merupakan Dokumen Utama atau level I, sebagai pedoman yang menuangkan kebijakan mutu, dan , serta penjelasan semua persyaratan elemen standard ISO 9001 : 2015 yang harus dipenuhi. Dokumen ini dikembangkan dalam bentuk paparan (deskripsi), dan penyimpanan dokumen dalam wujud cetakan kertas dan File Elektronik.

- b. Prosedur (P) / SOP

Merupakan dokumen level II, yang berisi penjelasan implementasi Sistem Manajemen Mutu. Semua dokumen ini merupakan dokumen level II yang diperuntukan sebagai panduan manajemen untuk menerapkan proses aktivitas perusahaan, yang diterapkan sesuai interpretasi persyaratan standard sistem manajemen mutu dan untuk menyediakan panduan kerja baik proses atau aktivitas bisnis perusahaan. Dokumen

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

ini dikembangkan dalam bentuk paparan (deskripsi), dan penyimpanan dokumen dalam wujud cetakan kertas dan File Elektronik.


c. Formulir dan Dokumen Pendukung (Form)

Merupakan dokumen level III yang diperuntukan sebagai panduan untuk mendapatkan bukti penerapan sistem dokumentasi. Dokumen ini dikembangkan dalam bentuk format, lembar periksa, grafik, Lay out, dll. Dokumen ini disimpan dalam wujud cetakan kertas dan File Elektronik.

7.5.1. Umum

Dokumentasi sistem manajemen Mutu yang ditetapkan oleh LPM meliputi:

- 1) Kebijakan Mutu, yaitu kebijakan terdokumentasi yang ditetapkan oleh Ketua LPM dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan
- 2) Sasaran mutu yaitu untuk meningkatkan kinerja atau proses manajemen, yang ditetapkan pada setiap bidang yang relevan, dan disahkan oleh Ketua LPM secara terdokumentasi.
- 3) Pedoman Sistem Mutu (PSM), sebagai dokumen yang menjadi Pedoman Top Manajemen atau Ketua LPM dan Wakil Manajemen untuk menjalankan proses sistem manajemen mutu.
- 4) Prosedur Operasional Standar (POS), sebagai dokumen Panduan proses aktivitas manajemen, yang dibutuhkan untuk menjam efektivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sistem serta proses operasional yang dilaksanakan,
- 5) Instruksi Kerja (IK) sebagai dokumen Panduan untuk melaksanakan aktivitas tahapan kerja suatu proses pekerjaan, dapat berupa petunjuk kerja, bagan alir, standar, peraturan terkait dan kriteria kerja.
- 6) Formulir (FRM) sebagai dokumen yang digunakan untuk mencatat hasil aktivitas/proses yang dilaksanakan dalam bentuk laporan, daftar, jadwal, rencana kerja, gambar, yang kemudian bukti hasil aktivitas/proses tersebut dikenal dengan "catatan/rekaman".

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

7.5.2 Pembuatan dan Pembaharuan

LPM menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan dokumen-dokumen yang menjadi Pedoman kerja dalam penerapan sistem ini termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu. 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 9001:2015, sesuai Klausul 7.5.3 Tentang Pengendalian Informasi Terdokumen.


7.52. Pengendalian Informasi Terdokumentasi pengendalian rekaman

LPM menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk mengendalikan rekaman (data, gambar, foto, dll) yang menjadi bukti atau informasi penerapan sistem manajemen mutu, termasuk standar eksternal yang dibutuhkan dalam penerapan sistem manajemen mutu. Pengendalian dokumen meliputi mekanisme *Pengesahan rekaman, Identifikasi dan Status Rekaman, Distribusi rekaman pada lokasi yang sesuai, Pengelolaan dan pemeliharaan Rekaman, dan penanganan rekaman kadaluarsa"*. Pemenuhan persyaratan penetapan pengendalian rekaman sistem manajemen mutu sebagai implementasi dari persyaratan standar Klausul 4.2.4 Pengendalian Rekaman SMM ISO 9001:2008 menjadi informasi terdokumentasi sesuai standar ISO 9001:2015 Klausul 7.5.

8 Operasi

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

LPM UNAND telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, LPM UNAND telah menetapkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk;
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk;
- c. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk;
- d. Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan.


LPM mengembangkan perencanaan proses yang diperlukan untuk realisasi kegiatan pelayanan bidang sistem mutu, bidang akreditasi dan bidang monitoring dan evaluasi internal (monevin), ditetapkan dengan mempertimbangkan persyaratan proses dan sistem manajemen mutu.

Perencanaan realisasi pelayanan ditetapkan untuk menghasilkan pelayanan sesuai dengan karakteristik program yang ditetapkan, dan dilaksanakan dalam kondisi terkendali. Dalam merencanakan realisasi produk layanan, LPM menetapkan:

1. Kriteria dan pedoman layanan program penjaminan mutu 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 layanan yang dihasilkan.
5. Menetapkan mekanisme pencatatan hasil realisasi pelayanan tersebut.

Penerapan sistem perencanaan dan realisasi layanan ini untuk memenuhi persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sesuai Klausul 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Produk.

Penerapan rencana dan realisasi produk secara lengkap dilakukan sesuai dokumen

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


8.2 Persyaratan untuk Barang dan Layanan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

LPM dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsinya, merupakan suatu rangkaian proses yang di dalamnya berupa kegiatan-kegiatan koordinasi, memantau dan menilai setiap kegiatan pengembangan pendidikan dan penjaminan mutu yang diselenggarakan oleh dosen. Sehingga sebagai pelanggan utama LPM adalah dosen di UNAND dan sebagai pelanggan lainnya adalah : Rektor dan Pembantu Rektor, Unit kerja lain di UNAND, GPM/GKM Fakultas/Program, Mahasiswa S1 dan Pascasarjana, Instansi Pemerintah di pusat dan daerah, lembaga-lembaga swasta nasional dan internasional, BUMN/BUMD dan masyarakat.

Tabel 2. Proses Terkait dengan Pelanggan

No.	Pelanggan	Persyaratan	Produk
1.	Dosen	Penyebaran informasi, ketepatan pelayanan administrasi dan keuangan, obyektifitas dan transparansi seleksi.	Hibah, Kerjasama, Informasi, Publikasi, Paten, Buku ajar, Laporan, SK, SPK, Hasil Review, Hasil Monev, Pemberdayaan Masyarakat, Jasa Konsultan.
2.	Rektor	Kepatuhan, Disiplin, Pelayanan Administrasi, Pelaporan Keuangan, RIP.	MoU, Laporan, LAKIP, SIMAK.
3.	Mahasiswa	Informasi kegiatan Pelayanan Administrasi.	Informasi dan Pelayanan,

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

4.	GPM/GKM	Penyebaran informasi, ketepatan pelayanan administrasi dan keuangan, obyektifitas dan transparansi seleksi.	Hibah, Kerjasama, Informasi, Publikasi, Paten, Buku ajar, Laporan, SK, SPK, Hasil Review, Hasil Monev, Pemberdayaan Masyarakat, Jasa Konsultan.
----	---------	---	---

8.3 Desain Dan Pengembangan

LPM UNAND tidak menerapkan proses desain dan pengembangan atau mengecualikan proses kegiatan tersebut. Pada saat sekarang semua produk pelayanan LPM UNAND berdasarkan atas ketentuan dari Kementrian Pendidikan, Keudayaan, Riset dan Teknologi (KEMENDIKBUSRISTEK)


8.4 Pengendalian Produk dan Jasa Pihak Eksternal

LPM UNAND harus memastikan bahwa produk yang dibeli dari pihak eksternal (supplier) sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditetapkan. Jenis dan cakupan pengendalian pemasok dan produk yang dibeli harus bergantung pada pengaruh produk yang dibeli terhadap realisasi produk berikutnya atau produk akhir.

LPM UNAND akan menilai dan memilih pemasok berdasarkan kemampuannya untuk memasok bahan sesuai kebutuhan persyaratan produk dan layanan. Kriteria pemilihan, evaluasi dan evaluasi ulang ditetapkan pada setiap pemasok terdaftar. Rekaman hasil penilaian dan tindakan yang diperlukan sesuai hasil evaluasi dipelihara sebagai bukti kinerja pemasok. Bahan yang dibeli dari pemasok dapat mencakup seluruh produk dan jasa yang mempengaruhi persyaratan pelanggan.

Guna menjamin penerapan sistem manajemen mutu tersebut melakukan proses pembelian bahan atau jasa untuk produk, telah memperhatikan persyaratan pelanggan, lebih lanjut diatur dalam prosedur terpisah.

8.5 Produksi dan Penyediaan Layanan

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

LPM UNAND telah melakukan validasi setiap proses produksi dan penyediaan jasa. Jika output produk yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi melalui pemantauan atau pengukuran berikutnya, organisasi telah menetapkan mekanisme validasi. Hasil validasi harus memperagakan kemampuan proses tersebut untuk mencapai hasil yang direncanakan. Organisasi telah menetapkan pengaturan proses yang mencakup hal sebagai berikut:

- Kriteria yang ditetapkan untuk tinjauan dan persetujuan proses,
- Persetujuan peralatan dan kualifikasi personel / pengajar
- Penggunaan metode dan prosedur spesifik,
- Persyaratan rekaman
- pelaksanaan Validasi ulang

8.6 Rilis Produk dan Jasa

8.7 Identifikasi dan Mampu Telusur


Perusahaan menetapkan mekanisme mengidentifikasi status produk sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran sepanjang realisasi produk atau layanan. Kemampuan telusur dipersyaratkan dalam proses aktifitas organisasi, maka setiap bagian dan proses aktifitas harus dapat mengidentifikasi kemampuan telusur proses produk dan layanan dan memelihara bukti rekamannya.

8.8 Kontrol Hasil yang Tidak Sesuai

Organisasi melakukan tindakan dan kontrol terhadap hasil yang tidak sesuai, ketidaksesuaian yang dimaksud dapat berupa:

- a. Komplain dari para pemilik kepentingan
- b. Hasil temuan Audit
- c. Pencapaian Sasaran yang tidak sesuai target
- d. Dan lainnya yang dapat berdampak penurunan produk dan layanan dari LPM

Semua hasil yang tidak sesuai secepat mungkin dilakukan tindakan perbaikan sesuai prosedur Tindak lanjut ketidaksesuaian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

9 Hasil Evaluasi

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

LPM UNAND menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan.


Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup di audit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya.

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

LPM UNAND memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait;
- b. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan;
- c. Klarifikasi informasi dilakukan secara *sampling* dan pemantauannya dilakukan secara rutin.

LPM UNAND menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika Sistem Manajemen Mutu:

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

- a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun;
- b. Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi; dipelihara dan diterapkan secara efektif. Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara. Selain LP3M melaksanakan audit, juga di audit internal oleh penjaminan mutu UNAND dua kali dalam setahun.

9.1.1 Umum


LPM UNAND merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. LPM UNAND menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

Pengukuran kinerja harus fokus pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan. LPM UNAND memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input melalui tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pengukuran kinerja organisasi mencakup :

- a. Pengukuran dan evaluasi produk;
- b. Kemampuan proses;
- c. Kepuasan pelanggan;
- d. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu;
- e. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan.

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

- a. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi.
- b. Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023


- c. Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap.
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja organisasi.
- e. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- f. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi;
- g. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas;
- h. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

LPM UNAND akan memantau informasi yang terkait dengan persepsi pelanggan (internal dan eksternal), guna mengevaluasi pencapaian kinerja organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan, organisasi telah menetapkan metode untuk memperoleh dan mengevaluasi persepsi pelanggan.

- a. Pemantauan persepsi pelanggan dapat mencakup input (masukan) dari survei kepuasan pelanggan, data persetujuan pelanggan atas kualitas produk dan layanan yang diserahkan, survei pendapat pengguna,
- b. Kepuasan pelanggan atas organisasi harus dipantau melalui evaluasi kinerja berkelanjutan dari proses realisasi. Indikator kinerja harus didasarkan pada data objektif dapat meliputi sbb:
 - kinerja mutu produk dan layanan yang dikirimkan,
 - ketidakpuasan pelanggan termasuk komplain,
 - kinerja waktu terkait produk dan layanan
 - pemberitahuan kepada pelanggan terkait masalah mutu.

9.1.3 Analisis dan Evaluasi

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

LPM UNAND telah menetapkan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi apakah koreksi berkesinambungan dari sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Hal tersebut harus mencakup data yang dihasilkan dari pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang sesuai.

Analisis data harus memberikan informasi yang berkaitan dengan:

- kepuasan pelanggan
- kesesuaian pada persyaratan produk
- karakteristik dan kecenderungan proses dan produk termasuk peluang untuk tindakan pencegahan (Manajemen Resiko)
- Evaluasi pengukuran dan
- Evaluasi pemasok (Supplier)

Kecenderungan pada mutu dan kinerja operasional perusahaan harus dibandingkan dengan kemajuan terhadap sasaran dan mengarah terhadap tindakan yang mendukung hal sbb :


- pengembangan prioritas untuk solusi segera atas masalah yang terkait dengan pelanggan;
- penentuan kecenderungan dan korelasi yang terkait dengan pelanggan utama untuk tinjauan status, pengambilan keputusan dan perencanaan jangka panjang;
- sistem informasi untuk pelaporan tepat waktu dari informasi produk yang timbul dari pemakaian.
- Data sebaiknya dibandingkan dengan data pesaing dan/atau pembanding yang sesuai

9.2 Audit Internal

9.2.1 Umum

LPM UNAND melakukan audit mutu internal oleh tim auditor yang memiliki kompetensi melakukan audit, Auditor tidak melakukan audit atas pekerjaannya sendiri atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Audit dilakukan untuk menentukan :

- Sistem Manajemen Mutu ini memenuhi persyaratan standar (ISO 9001:2015)

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

- Keefektifan implementasi Sistem Manajemen Mutu di LPM UNAND
- Pemenuhan terhadap peraturan undang-undang dan Kemenristek Dikti
- Rekomendasi untuk melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan dan ruang untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu LPM UNAND.

Audit dilakukan sesuai dengan perencanaan yang dibuat oleh tim audit dan dilaksanakan secara obyektif terhadap proses yang sedang diaudit.

Laporan audit disampaikan kepada Manajemen (Ketua LPM) dan tembusan ke Rektor, rekomendasi tindakan perbaikan dan pencegahan yang muncul dari hasil audit harus ditindaklanjuti oleh pihak yang terkait.

9.2.2 Program Audit Internal

LPM UNAND melakukan audit mutu internal secara periodik minimal setiap 1 tahun sekali atau sewaktu-waktu jika diperlukan. Program audit internal dibuat dengan mempertimbangkan hal berikut :


- Luasan organisasi
- Waktu dan tempat audit
- Jumlah auditor dan area audit
- Peraturan dan persyaratan yang berlaku
- Hasil temuan audit internal dan eksternal sebelumnya

Program Audit internal mutu LPM UNAND disetujui oleh ketua LPM

9.3 Tinjauan Manajemen

9.3.1 Umum

Manajemen LPM UNAND melakukan rapat tinjauan manajemen secara teratur minimal 1 tahun sekali. Rapat tinjauan manajemen dilakukan untuk memeriksa keberlanjutan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu yang ada di LP3M. Selain itu juga tinjauan manajemen menjadi langkah didalam evaluasi perundang-undangan dan persyaratan lainnya yang dipersyaratkan oleh para pihak berkepentingan. Rapat tinjauan manajemen dihadiri oleh Ketua LPM dan kepala bagian masing-masing atau sesuai arahan dari ketua LPM UNAND.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen

Dalam penerapan masukan tinjauan manajemen mencakup informasi tentang :

- a. hasil audit (internal maupun eksternal)
- b. umpan balik pelanggan (hasil kepuasan pelanggan)
- c. kinerja proses dan kesesuaian produk,
- d. status tindakan koreksi dan perbaikan,
- e. tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya
- f. Isu internal dan eksternal yang mempengaruhi organisasi
- g. Resiko dan Peluang
- h. perubahan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu,
- i. peningkatan berkelanjutan
- j. kinerja supplier
- k. Kecukupan sumber daya
- l. Pengukuran hasil produk

Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup analisa aktual dan potensi kegagalan di lapangan serta dampaknya terhadap mutu


9.3.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Dalam penerapan keluaran tinjauan manajemen mencakup hal-hal :

- Peningkatan sistem manajemen mutu dan proses yang berkaitan.
- Kebutuhan perubahan pada sistem manajemen mutu.
- Kebutuhan sumber daya.
- Manajemen puncak harus mendokumentasikan dan menerapkan rencana aksi ketika target kerja terhadap pelanggan tidak terpenuhi

10 Peningkatan

10.1 Umum

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

LPM UNAND berkomitmen didalam pelaksanaan perbaikan secara keberlanjutan terhadap organisasi dan proses layanan yang diberikan. Untuk itu LPM UNAND melakukan beberapa tinjauan terhadap ketidaksesuaian dan peningkatan lainnya yang berdampak pada sistem manajemen mutu UNAND.

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

LPM UNAND telah melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah keterulangnya. Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi. Harus ditetapkan prosedur terdokumentasi untuk menetapkan persyaratan bagi :


- peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan),
- penetapan penyebab ketidaksesuaian,
- penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang,
- penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan,
- rekaman hasil tindakan yang dilakukan.
- peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

Organisasi telah mempunyai proses yang ditentukan untuk pemecahan masalah yang mengarah pada identifikasi dan eliminasi akar permasalahan. Jika terdapat format pemecahan masalah yang ditentukan oleh pelanggan, perusahaan harus menggunakan format yang ditentukan tersebut.

Organisasi akan melakukan analisis dan menginisiasi tindakan korektif untuk mencegah terulang kembali. Waktu siklus terkait analisis terhadap produk ditolak sebaiknya konsisten dengan akar masalah, tindakan korektif dan pemantauan efektivitas implementasi.

10.3 Peningkatan yang Berkelanjutan

LPM UNAND secara terus - menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data,

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS ANDALAS LEMBAGA PENJAMINAN MUTU	No. Dokumen:	:	LPM.SPMI.04.D.02.018
	Nama Dokumen	:	Manual Mutu LPM Universitas Andalas
	Tanggal Pembuatan	:	25 Agustus 2023
	Revisi	:	04
	Tanggal Revisi	:	25 Agustus 2023

tindakan korektif dan pencegahan dan tinjauan manajemen. Karakteristik terkendali didokumentasikan dalam rencana pengendalian

Organisasi telah menetapkan proses untuk perbaikan berkelanjutan. Perbaikan proses dan aktifitas harus secara berkesinambungan fokus pada pengendalian dan pengurangan komplain dari pelanggan. Perbaikan berkelanjutan diimplementasikan ketika proses dan aktifitas mampu dan stabil, atau karakteristik produk dan layanan dapat diprediksi dan memenuhi persyaratan pelanggan.