

MANUAL PROSEDUR

Prosedur : Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal

Nomor dokumen	: MP-GKM-KAU-SU-3-01
Tanggal terbit edisi	: November 2019
Status revisi	: 00
Direvisi oleh	: Tim GKM Kantor Arsip - USU
Diperiksa dan disetujui oleh	: Ketua GKM Kantor Arsip - USU
Disahkan oleh	: Sekretaris Universitas - USU



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SEKRETARIAS UNIVERSITAS
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
NOVEMBER 2019**

DAFTAR ISI

	Hal
DAFTAR ISI	1
LEMBARAN PENGESAHAN	2
DAFTAR DISTRIBUSI	2
CATATAN PERUBAHAN	2
1 Tujuan	3
2 Ruang Lingkup	3
3 Defenisi	3
4 Refrensi	3
5 Ketentuan Umum	5
6 Tujuan Implementasi Smm Sekretariat Universitas	6
7 Persyaratan	6
8 Tata Cara Pelaksanaan	7
9 Diagram Alir Prosedur	11



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 2 - 11

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Suharti, SH	Ketua GKM		November 2019
	Ruliani, S.Kom	Anggota GKM		November 2019
Disahkan Oleh	Dr. dr. Farhat, M.Ked (ORL-HNS), Sp.T.H.T.K.L(K)	Sekretaris Universitas		

DAFTAR DISTRIBUSI

No	Penerima	Personil	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Kantor Arsip	Kepala Kantor Arsip		November 2019
2.				
3.				

CATATAN PERUBAHAN

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan oleh	Tanda Tangan



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 3 - 11

1. TUJUAN

Prosedur Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Kantor Arsip disiapkan untuk memberi penjelasan kepada Unit Kerja di lingkungan Kantor Arsip tentang Tata Cara Pelaksanaan Prosedur Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekretariat Universitas USU.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup proses Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal meliputi Bagian Tata Usaha dan tiga Kantor beserta seluruh unit kerja yang ada.

3. DEFENISI

- 3.1 Sistem Manajemen Mutu : Sistem penjaminan mutu (quality assurance) dan pengendalian mutu (quality control) yang akan menjadi petunjuk operasional bagi seluruh pegawai dan pengguna dan stakeholder dalam melaksanakan tugasnya.
- 3.2 Buku Manual SMM : Buku manual SMM yang selanjutnya disebut Manual Mutu (MM) merupakan kerangka dasar yang digunakan oleh Sekretariat Universitas dalam menyusun dan menerapkan SMM Sekretariat Universitas.
- 3.3 SMM Perpustakaan : SMM Sekretariat Universitas dirancang dan dilaksanakan untuk dapat menjamin mutu pelayanan yang diberikan.

4. REFERENSI

- 4.1 Manual Mutu GJM Sekretariat Eksekutif 2011.
- 4.2 Keputusan MWA No. 1/SK/MWA/I/2005 tgl 8 Januari 2005 tentang AD/ART USU
- 4.3 TAP MPRS No. XX/MPRS/1966 Tentang Sumber Tertib Hukum dan Tata Urutan Peraturan Perundang-Undangan R.I.
- 4.4 Undang-Undang R.I Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
- 4.5 Peraturan Pemerintah R.I Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Perubahan Tas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
- 4.6 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara
- 4.7 Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 317/M/KP/X/2015 Tentang Pemberhentian Anngota MWA USU Periode



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 4 - 11

2009-2015 dan Pengangkatan Anggota MWA USU Periode tahun 2015-2020.

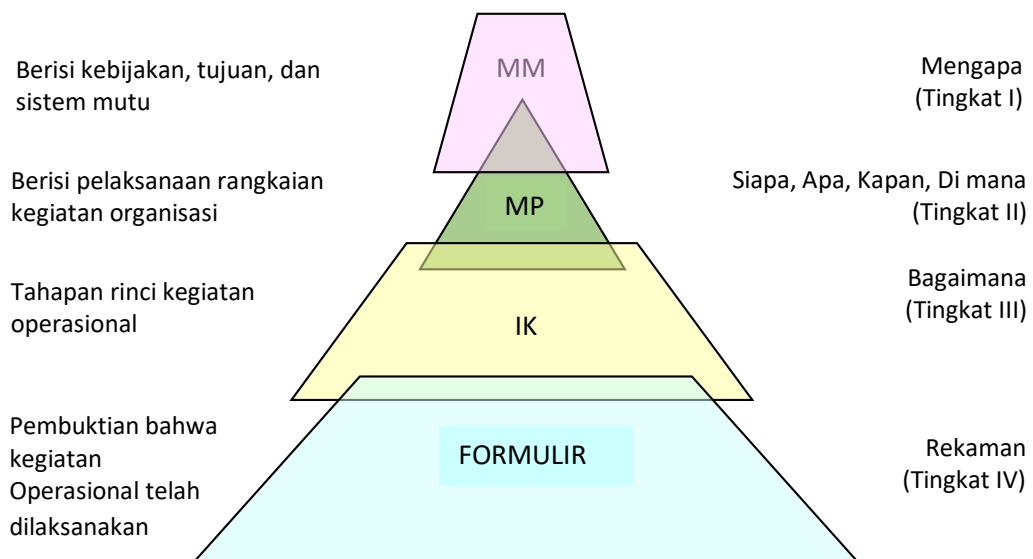
4.8 Peraturan Majelis Wali Amanat USU Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Laksana Universitas Sumatera Utara.

4.9 Keputusan Majelis Wali Amanat USU Nomor 37/SK/MWA/III/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Sumatera Utara Periode 2016-2021.

5. KETENTUAN UMUM

Buku Manual Prosedur Sistem Manajemen Mutu Sekretariat Universitas yang selanjutnya disebut Manual Prosedur (MP), merupakan dokumen tingkat II (Gambar 1), yang menguraikan isi Manual Mutu (MM) menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan di lingkungan Sekretariat Universitas. Beberapa kegiatan operasional yang terkait dengan proses non akademik, antara lain:

- a. Prosedur Pelaksanaan Upacara Peringatan Penaikan Bendera.
- b. Prosedur Pelaksanaan Upacara Persemayaman.
- c. Prosedur Pelaksanaan Focus Group Discussion.
- d. Prosedur Penerimaan Tamu Pimpinan.
- e. Prosedur Workshop Pada Sekretariat Universitas.
- f. Prosedur Pelaksanaan Gathering Sekretariat Universitas



Gambar 1. Hirarki dokumen sistem mutu



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 5 - 11

Buku Manual Prosedur ini berisi Prosedur Implementasi SMM Sekretariat Universitas; Manual Prosedur untuk proses operasional lainnya disiapkan oleh Gugus Kendali Mutu (GKM).

6. TUJUAN IMPLEMENTASI SMM SEKRETARIAT UNIVERSITAS

- 6.1 Membantu pencapaian Visi dan Misi Universitas
- 6.2 Menjamin kepatuhan seluruh perangkat kelembagaan Sekretariat Universitas dalam penjaminan mutu pelayanan pada mahasiswa, pegawai, dosen dan masyarakat/stakeholders.
- 6.3 Menjamin kepastian bahwa setiap sivitas akademika USU dan masyarakat sebagai pengguna mendapat pelayanan.
- 6.4 Menjamin kepastian bahwa setiap sivitas akademika USU mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam menunjang proses belajar-mengajar .
- 6.5 Memfasilitasi sarana dan prasarana untuk mempermudah akses terhadap informasi.

7. PERSYARATAN

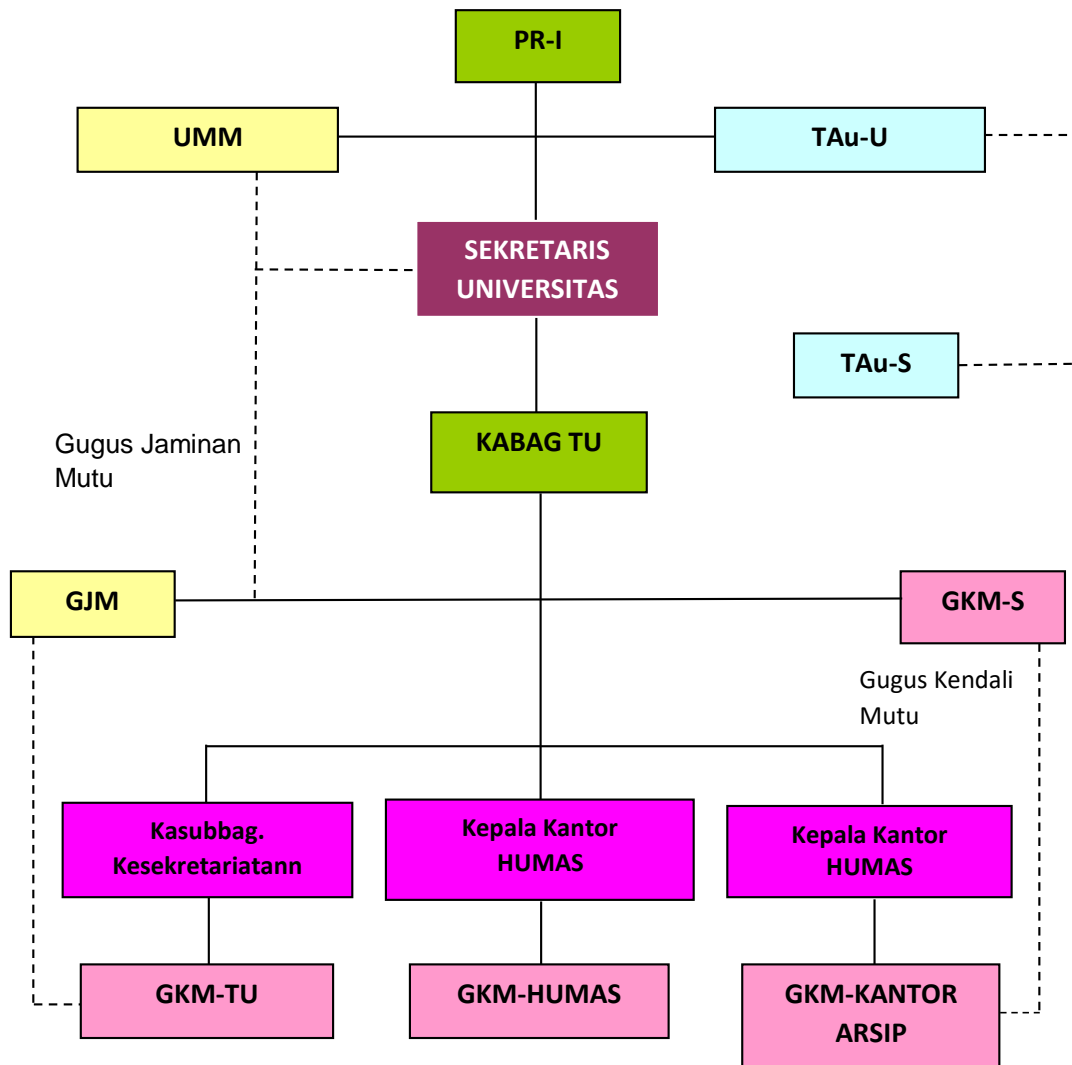
Organisasi Penjaminan mutu Sekretariat Universitas Sumatera Utara disesuaikan dengan struktur organisasi Manajemen Mutu USU yang telah disahkan oleh Rektor USU. Secara skematik organisasi penjaminan mutu Sekretariat Universitas diperlihatkan pada Gambar 2. Pada tingkat Sekretariat Universitas manajemen pelaksanaan diurus oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) di bawah koordinasi Kepala Bagian Tata Usaha. Pada Satuan Kerja Bagian Tata Usaha, Kantor Humas, Kantor Urusan Hukum dan Kantor Arsip sistem kendali mutu dikoordinasikan secara langsung (embedded) dalam struktur organisasi yang ada, dibantu oleh suatu Gugus Kendali Mutu. Audit internal pada Satuan Kerja dilakukan oleh sebuah tim auditor internal Satker (TAU-S) yang terdiri dari para Kepala Bagian, Kepala Kantor dan personil lain yang kompeten.



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 6 - 11



Gambar 2. Organisasi SPMI SU



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 7 - 11

8. TATA CARA PELAKSANAAN

8.1. Prosedur pelaksanaan Implementasi SMM SU

- 8.1.1 Sekretaris Universitas bertanggung jawab atas tersusunnya: Buku Manual Prosedur, dan Instruksi Kerja (IK) yang sesuai dengan Standar, Manual Mutu, dan Manual Prosedur.
- 8.1.2 Sekretaris Universitas bertanggung jawab atas terlaksananya:
 - a. Proses pelayanan yang bermutu sesuai dengan MP, dan IK;
 - b. Evaluasi pelaksanaan proses pelayanan;
 - c. Evaluasi hasil proses pelayanan;
 - d. Penyempurnaan MP, dan IK secara berkelanjutan.

Dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut Sekretaris Universitas dibantu oleh Gugus Kendali Mutu Tata Usaha (GKM-TU).

GKM-TU beranggotakan Staf Tata Usaha yang memiliki tugas:

- a. Melakukan evaluasi kinerja Bagian Tata Usaha.
- b. Menyusun laporan hasil evaluasi

Laporan evaluasi dikirim oleh Kepala Bagian Tata Usaha Sekretaris Universitas.

8.2. Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu Perpustakaan

- 8.2.1 Sekretaris Universitas menunjuk dan mengeluarkan SK pengangkatan untuk:
 - a. Penanggung Jawab Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu, dan
 - b. Koordinator, Sekretaris, dan anggota Gugus Jaminan Mutu Sekretariat Universitas (GJM-SU)
- 8.2.2 Sekretaris Universitas menetapkan SK pengangkatan GJM-SU, GKM-TU, GKM Kantor Arsip, dan GKM-HUMAS.
- 8.2.3 Gugus Jaminan Mutu SU Penanggung jawab Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu menyusun:
 - a. Buku Manual Mutu dan
 - b. Buku Manual Prosedur Pelaksanaan sistem jaminan mutu SU.
- 8.2.4 GKM-TU melakukan pemantauan dan evaluasi Bagian Tata Usaha
- 8.2.5 GKM-TU menyusun laporan evaluasi diri dan rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu proses layanan administrasi serta melaporkannya kepada Sekretaris Universitas.
- 8.2.6 Sekretaris Universitas mempelajari laporan GKM-Satuan Kerja dan mencantumkan rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu proses pembelajaran ke dalam Rencana Kegiatan dan Anggaran Tahunan (RKAT).



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 8 - 11

8.2.7 GKM-Satuan Kerja melaksanakan peningkatan mutu pelayanan administrasi.

8.3. Pelaksanaan Audit Mutu Internal

- 8.3.1 Sekretaris Universitas menetapkan SK pengangkatan Ketua Audit Mutu Internal Satuan Kerja (K-TAu-S).
- 8.3.2 K-TAu-S dapat membentuk Tim Audit Mutu Pada Satuan Kerja dan mengkoordinasikan pelatihan audit mutu non akademik. K-TAu-S dapat meminta bantuan teknis untuk pelatihan tersebut kepada Auditor Mutu Non Akademik tingkat Universitas melalui Unit Manajemen Mutu (UMM) USU.
- 8.3.3 K-TAu-S bersama dengan Tim Audit Mutu Non Akademik pada Satuan Kerja merencanakan pelaksanaan audit.
- 8.3.4 Tim Audit Mutu Non Akademik Satuan Kerja melaksanakan audit mutu non akademik internal sesuai siklus audit.
- 8.3.5 Tim Audit Mutu Non Akademik Satuan Kerja menyerahkan Laporan Audit dan Usulan Tindakan Koreksi (UtiKor) kepada K-TAu-S yang akan meneruskan ke Sekretaris Universitas dengan tembusan kepada UMM USU.
- 8.3.6 Sekretaris Universitas melakukan tindakan koreksi sesuai dengan UtiKor dan melaporkan hasil tindakan koreksi kepada Ketua GJM SU dengan tembusan kepada Ketua UMM USU.
- 8.3.7 Sekretaris Universitas melaporkan hasil evaluasi diri, hasil audit, dan tindak lanjut UtiKor. Setelah mempelajari kedua laporan tersebut Sekretaris Universitas dapat memberikan rekomendasi/saran kebijakan baru pada Satuan Kerja peningkatan mutu layanan administrasi.
- 8.3.8 UMM USU melakukan:
- Audit pelaksanaan penjaminan Mutu Non Akademik Satuan Kerja;
 - Pemantauan pelaksanaan Audit Mutu Non Akademik Internal Satuan Kerja;
 - Pemantauan pelaksanaan tindakan koreksi;
 - Penyusunan rencana peningkatan sistem penjaminan mutu non akademik, serta .
 - Melaporkan hasil kerjanya kepada PR-I USU.
- 8.3.9 PR-I mempelajari laporan UMM USU, menyusun RKAT dalam ruang lingkup tugasnya, serta menyampaikannya kepada Rektor. Rektor meminta masukan tentang RKAT bidang non akademik kepada SA.



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 9 - 11

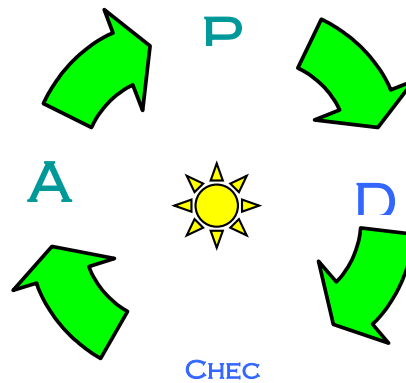
8.3.10 PR-I melakukan tindak lanjut peningkatan mutu non akademik..

8.3.11 UMM USU melakukan penyempurnaan sistem penjaminan mutu non akademik di lingkungan USU.

8.4. Model Sistem Manajemen Mutu

SMM SU mengadopsi pendekatan proses dalam mengelola sistem penjaminan mutu, yaitu merujuk langsung pada standard internasional ISO - 9001: 2000, yang dalam implementasinya pada setiap proses dapat menggunakan konsep PDCA (PLAN—DO—CHECK--ACT), seperti diperlihatkan pada Gambar 3.

Pendekatan proses ISO-9001: 2000 ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Konsep PDCA untuk Implementasi SPMI

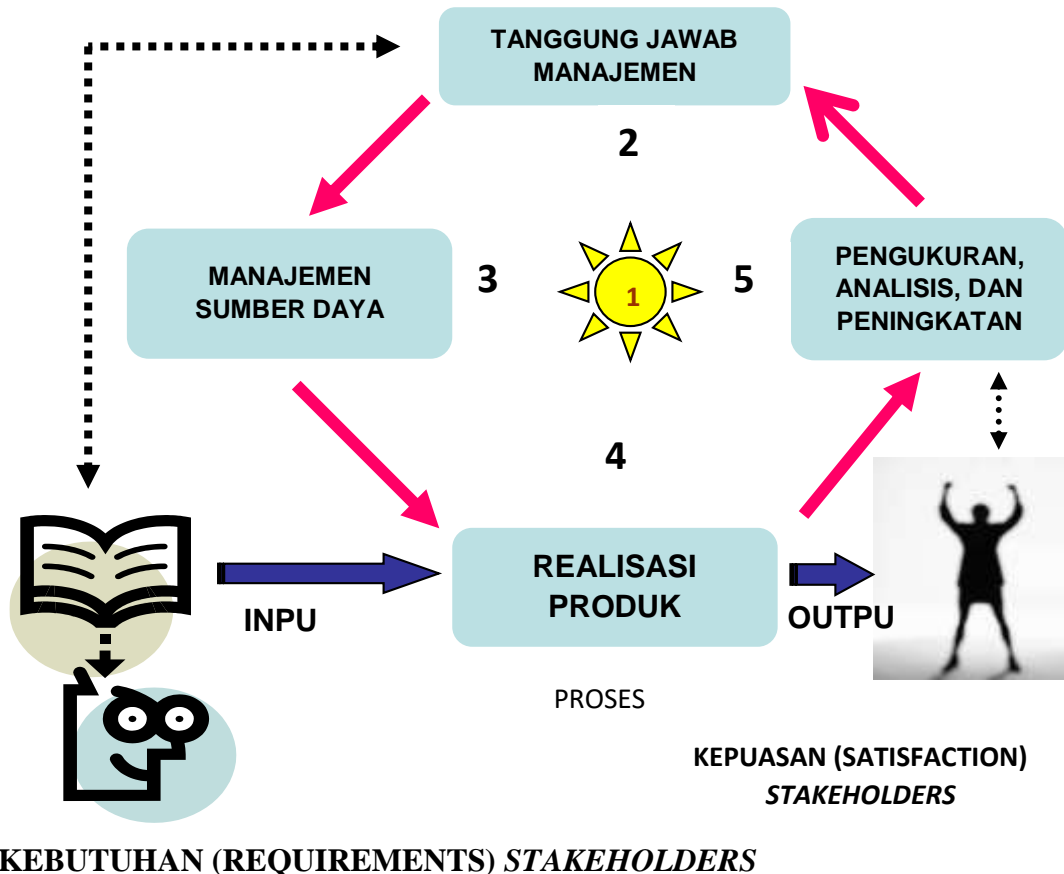
- PLAN** (rencanakan) : Tetapkan tujuan (objectives)—yang didasarkan pada kebijakan mutu organisasi—dan proses yang diperlukan untuk mendapatkan hasil sesuai dengan kebutuhan *stakeholders* dan kebijakan organisasi.
- DO** (lakukan) : Terapkan prosesnya
- CHECK** (periksa) : Pantau dan ukur proses dan produk terhadap kebijakan mutu, tujuan mutu, dan persyaratan mutu bagi produk dan laporkan hasilnya
- ACT** (tindak) : Lakukan tindakan untuk perbaikan berlanjut (continual improvement) dari kinerja (performance) proses



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 10 - 11



Gambar 4. Model Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001-2000)

Menggunakan model ini, *stakeholders* memainkan peran berarti dalam menetapkan kebutuhan/persyaratan sebagai masukan. Untuk sebuah perguruan tinggi Badan Hukum Milik Negara seperti USU, yang termasuk dalam *stakeholders*, antara lain: mahasiswa, orang tua mahasiswa, industri, instansi pemerintah/swasta, pemerintah daerah, DIKTI (Kemenristekdikti), perguruan tinggi negeri/swasta, dan lain-lain. Pemantauan kepuasan menghendaki penilaian informasi berkaitan dengan persepsi *stakeholders* tentang apakah organisasi/institusi telah memenuhi persyaratan *stakeholders*, atau belum.



**GUGUS KENDALI MUTU
KANTOR ARSIP
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR
IMPLEMENTASI SPMI**

Nomor dokumen : MP-GKM-KAU-SU-3-01
Revisi : 00
Tanggal terbit edisi : November 2019
Halaman : 11 - 11

9. DIAGRAM ALIR PROSEDUR

