

MANUAL
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)



FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY - BANDA ACEH
2023

Lembar Identifikasi

MANUAL

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)

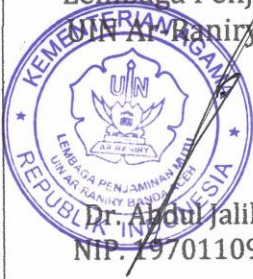
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

PENYUSUNAN DAN PEMBERLAKUKAN

KEBIJAKAN MUTU FSH UIN AR-RANIRY BANDA ACEH	Kode	:
	Tanggal Penyusunan	: 18 Mei 2023
	Tanggal Berlaku	: 25 Juni 2023
	Revisi	-

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh: Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh  Hasnul Arifin Melayu, MA NIP. 197111251997031002	Ditetapkan oleh: Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh  Kamaruzzaman, M.Sh., Ph.D NIP. 197809172009121006	Disahkan Oleh: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UIN Ar-Raniry Banda Aceh  Dr. Abdul Jalil Salam, M.Ag NIP. 197011091997031001
--	--	---

KATA PENGANTAR

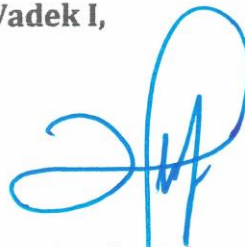
Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah memberikan petunjuk dan hidayah sehingga Gugus Jaminan Mutu (GJM) Fakultas Syariah dan Hukum dapat melaksanakan tugas untuk menjamin keberlangsungan mutu di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Salah satu komponen terpenting dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) perguruan tinggi adalah tersedianya **Manual Mutu** yang menjadi pedoman operasional terpenuhinya mutu di FSH UIN Ar-Raniry. Buku Manual SPMI ini berfungsi sebagai panduan pengelolaan sistem penjaminan mutu internal di FSH UIN Ar-Raniry.

Dalam dokumen Manual Mutu SPMI FSH UIN Ar-Raniry ini dijelaskan sistem manajemen mutu, tanggungjawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi layanan pendidikan, pengukuran, analisa dan peningkatan mutu.

Akhirnya, seluruh tim penyusun GJM FSH UIN Ar-Raniry mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah ikut memberikan kontribusi dalam penyusunan buku Manual Mutu ini. Semoga bermanfaat untuk peningkatan kualitas dan pengembangan FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh. *Amin ya Rabbal 'Alamin*

Banda Aceh, 18 Mei 2023
Wadek I,



Hasnul Arifin Melayu, MA
NIP. 197111251997031002

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,

Syukur Alhamdulillah senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah meridhai Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk terus menunjukkan kemajuan yang sangat berarti dalam melahirkan lulusan terbaiknya.

Indikator kemajuan yang telah dicapai oleh FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh terlihat dari semakin meningkatnya kualitas akademik maupun kualitas pengelolaan non akademik, yang diselenggarakan di FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan semakin antusiasnya masyarakat memlih FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai tempat belajarnya.

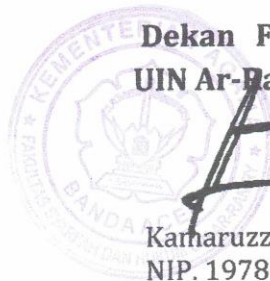
Selanjutnya untuk melaksanakan dan menjaga keberlangsungan Sistem Penjaminan Mutu di FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh diperlukan adanya dasar dan kebijakan yang dapat dijadikan acuan perencanaan dan pelaksanaan. Terbitnya Buku Pedoman Standar Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara lengkap yang berisi kebijakan mutu, standar mutu, manual mutu dan formulir mutu dapat dijadikan landasan dan rujukan penjaminan mutu bagi seluruh unit kerja di lingkungan FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Terimakasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) ini semoga dapat berguna bagi pengelolaan mutu ke depan serta senantiasa dilakukan dinamisasi perbaikan ke arah peningkatan mutu di FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Wassalamualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Banda Aceh, 25 Mei 2023

**Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Ar-Raniry**



**Karnaruzzaman, M.Sh., Ph.D
NIP. 197809172009121006**



FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN AR-RANIRY - BANDA ACEH

VISI

Menjadi Fakultas Syari'ah dan Hukum yang Modern, profesional dan andal dalam pengembangan keilmuan Kesyariahan dan Hukum yang Keislaman, kebangsaan dan Keuniversalan untuk Membangun Masyarakat Yang Saleh, Moderat, Cerdas dan Unggul.

MISI

1. Melahirkan lulusan yang saleh, moderat dan cerdas dalam pengintegrasian ilmu syariah dan hukum.
2. Mengembangkan riset ilmu syariah dan hukum integratif dengan pendekatan interdisipliner.
3. Menjalin kerjasama dengan pihak terkait dalam pengembangan ilmu syariah dan hukum integratif.
4. Menjadikan Fakultas Syari'ah dan Hukum sebagai rujukan bagi masyarakat dalam bidang syariah dan hukum integratif;
5. Menjadikan Fakultas Syari'ah dan Hukum pusat pengkajian Keislaman, Kebangsaan, dan Keuniversalan dalam bidang Ilmu kesyariahan dan hukum.

TUJUAN

1. Meningkatkan kualitas akademik yang berwawasan global dan unggul dalam ilmu syariah dan hukum.
2. Meningkatkan kehidupan ilmiah di kalangan dosen dan mahasiswa untuk membentuk sarjana hukum Islam yang bertakwa kepada Allah Swt. dan berakhlakul karimah.
3. Meningkatkan kualitas dosen agar terwujud tenaga pengajar yang handal, empati, solutif, dan berintegritas.
4. Peningkatan pelayanan akademik dan administrasi umum lainnya.
5. Mengembangkan dan mempublikasikan ilmu syariah dan hukum yang berbasis penelitian dalam rangka meningkatkan pengabdian kepada masyarakat.
6. Membangun kepercayaan dan meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.
7. Meningkatkan kedisiplinan mahasiswa dan peran aktif alumni.

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	1
DAFTAR ISI	2
1. PENDAHULUAN	3
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	3
1.2 Tujuan Manual Mutu	4
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	4
3. ISTILAH DAN DEFINISI	4
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	6
4.1 Umum.....	6
4.2 Persyaratan Dokumentasi.....	11
5. TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN	12
5.1 Komitmen Manajemen	12
5.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
5.3 Perencanaan Sistem Mutu.....	15
5.4 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikas.....	15
5.5 Tinjauan Manajemen.....	16
6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA.....	16
6.1 Penyediaan Sumber Daya	16
6.2 Sumber Daya Manusia	17
6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja.....	18
6.4 Suasana Akademik.....	18
7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN.....	19
7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan.....	19
7.2 Desain dan Pengembangan Kurikulum	19
7.3 Proses Terkait Mahasiswa.....	21
7.4 Ketentuan Layanan Pendidikan.....	21
7.5 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan	22
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU.....	23
8.1 Panduan Umum.....	23
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	23
8.3 Evaluasi Pencapaian Visi dan Misi	24
8.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
8.5 Perbaikan Berkesinambungan	25
8.6 Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	26

1

PENDAHULUAN

1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual mutu adalah dokumen yang menjadi dasar dan panduan pelaksanaan manajemen mutu. Manual mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Ruang lingkup Manual Mutu ini meliputi sistem penjaminan mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kegiatan di bidang pendidikan meliputi seluruh aktifitas pendidikan pada tiga Program Studi, yaitu: (1) Program Studi Hukum Keluarga, (2) Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah, (3) Program Studi Perbandingan Mazhab dan Hukum, (4) Program Studi Hukum Pidana Islam, (5) Program Studi Hukum Tata Negara, (6) Program Studi Ilmu Hukum., serta fasilitas penunjang akademik mahasiswa yaitu sistem informasi akademik, perpustakaan digital, *e-learning*, dan jurnal *online*. Kegiatan penelitian meliputi penelitian yang didanai oleh DIPA, hibah, dan kerjasama lembaga dengan pihak ketiga. Kegiatan di bidang pengabdian kepada masyarakat meliputi layanan pelatihan, workshop dan kerjasama dengan pihak ketiga lainnya.

Mutu pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi ini disusun dengan berdasarkan pada landasan aturan dan perundangan internal UIN Ar-Raniry yang berlaku yaitu sebagai berikut; Pedoman Akademik UIN Ar-Raniry Tahun 2019, Pedoman Akademik Fakultas Syariah dan hukum UIN Ar-Raniry Tahun 2019. Manual Mutu ini juga disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI, serta persyaratan akreditasi BAN-PT.

Saat ini, FSH UIN Ar-Raniry menggunakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan 24 standar mutu dari Permenristekdikti 44 tahun 2015. Target pencapaian standar mutu menggunakan sasaran mutu yang digunakan untuk mencapai indikator kinerja sistem penjaminan mutu eksternal. Sasaran mutu menggunakan 9 standar mutu akreditasi. Mekanisme kerja penjaminan mutu juga menggunakan mekanisme kerja berbasis ISO 9001:2015.

Dalam penerapan SPMI, FSH UIN Ar-Raniry memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan oleh semua unit kerja serta dikendalikan oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) FSH UIN Ar-Raniry. Dengan SPMI ini, FSH UIN Ar-Raniry dapat menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif) serta mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* (aspek induktif). Untuk itu, FSH UIN Ar-Raniry menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi, Misi dan Tujuan, Rencana Strategis, Program Kerja, Road Map Penelitian, Road Map Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Pedoman Pengembangan Suasana Akademik FSH UIN Ar-Raniry. Termasuk juga dokumen mutu yaitu Standar Mutu, Manual Mutu FSH UIN Ar-Raniry, Formulir Mutu, dan berbagai Standar Operating Procedure (SOP).

1.2 Tujuan Manual Mutu

Manual mutu disusun dengan maksud sebagai berikut:

- a. Digunakan sebagai standar layanan yang konsisten dan *fair* bagi seluruh pelanggan.
- b. Menetapkan dan mendokumentasikan proses aktifitas akademik dan non akademik di Fakultas dan Program Studi, terkait dengan layanan Tridharma Perguruan Tinggi Bidang Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- c. Menjelaskan target kinerja layanan Bidang Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- d. Menetapkan standar dan indikator mutu yang berkaitan dengan proses pencapaian kinerja layanan Tridharma Perguruan Tinggi.

1.3 Landasan Manual Mutu

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-Undang Nomor No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- d. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- e. Dirjen Dikti. 2010 Buku Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT).
- f. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020.

- g. Rencana Strategis FSH UIN Ar-Raniry 2020-2024.
- h. Kebijakan Mutu FSH UIN Ar-Raniry 2020.

1.4 Istilah Dan Definisi

- a. **Sistem Penjaminan Mutu (SPM)** adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
- b. **Jaminan Mutu (*quality assurance*)** adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga visi dan misi dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
- c. **Mutu** adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan pelanggan (*stakeholders*), baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
- d. **Standar** adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP No. 102 Tahun 2000).
- e. **Manual Mutu (MM)** adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi FSH UIN AR-Raniry.
- f. **Standar Operasional Prosedur (SOP)** adalah dokumen turunan dari Manual Mutu (MM) yang berisikan penjabaran atas prosedur dan mekanisme yang dilakukan dalam setiap kegiatan pelayanan baik itu pelayanan akademik, umum dan keuangan.
- g. **Pelanggan secara umum** adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu mahasiswa sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa; pengguna lulusan; *stakeholders* atau masyarakat pengguna jasa dan layanan serta atasan langsung (rektor/dekan).
- h. **Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA)** adalah Fakultas dan Program Studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan.

- i. **Lembaga Pendukung** adalah lembaga selain Fakultas dan Program Studi yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan.
- j. **Dokumen** adalah kumpulan dari hasil kerja, dokumen ini terdiri dalam dua bentuk, yang pertama dalam bentuk *hardcopy*, dan kedua dalam bentuk *softcopy*. *Hardcopy* biasanya dalam bentuk hasil cetakan, seperti yang biasa kita lihat pada kertas misalnya. Sedangkan *softcopy* adalah dalam bentuk yang tidak bisa dilihat oleh manusia secara langsung, melalui alat bantu seperti penyimpanan data pada file di USB.
- k. **Borang** adalah alat untuk mengumpulkan dan mengungkapkan data dan informasi yang digunakan oleh BAN-PT untuk menilai mutu dan kelayakan institusi perguruan tinggi.
- l. **Rekaman** adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
- m. **Produk yang Dihasilkan Organisasi Pendidikan** ialah layanan pendidikan tinggi (Tri Dharma Perguruan Tinggi) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*value creating*).

2

SISTEM MANAJEMEN MUTU

2.1 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu FSH UIN Ar-Raniry menggabungkan pendekatan SPMI menurut Permendikbud No. 50 tahun 2014 dan ISO 9001:2015 dengan menganut sistem manajemen mutu dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan (PPEPP). Oleh karena itu, FSH UIN Ar-Raniry harus:

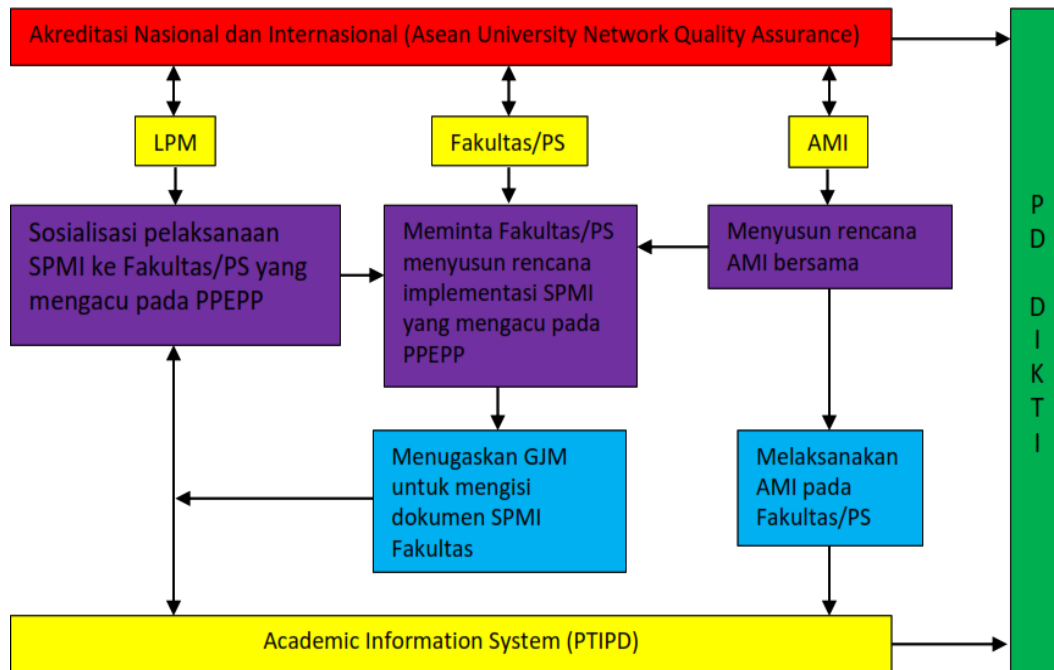
- a. Menetapkan standar yang diperlukan sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh unit kerja;
- b. Memastikan seluruh standar telah diimplementasikan dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing;
- c. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang cukup guna mendukung pengoperasian dan pengawasan proses;
- d. Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin operasi dan pengendalian proses yang efektif;
- e. Mengambil tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil yang telah direncanakan dan melakukan perbaikan kinerja proses secara berkelanjutan.

Kelima proses tersebut, dikelola oleh FSH UIN Ar-Raniry sesuai dengan persyaratan standar Internasional ISO 9001:2015. Dalam hal proses pendidikan yang berjalan kemudian FSH UIN Ar-Raniry melakukan *outsourcing*, maka FSH UIN Ar-Raniry berusaha untuk menjamin pengawasan dan proses yang terjadi selama *outsourcing* berjalan.

Pelaksanaan sistem manajemen mutu di FSH UIN Ar-Raniry mengikuti struktur penjaminan mutu di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dengan mengintegrasikan implementasi SPMI kepada manajemen/organ pengelola maka setiap unit dalam lingkungan UIN AR-Raniry Banda Aceh secara berkala melakukan proses Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi standar, Pengendalian Standar dan Peningkatan Standar (PPEPP) untuk menilai kinerja unitnya sendiri dengan menggunakan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi diri dilaporkan kepada pimpinan unit, seluruh staf pada unit bersangkutan dan kepada Rektor melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Berdasarkan

hasil evaluasi tersebut, maka Rektor akan mengeluarkan rekomendasi pembinaan atau rencana tindakan koreksi untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu sesuai standar yang telah ditetapkan.

Gambar 1.
SPMI dan SPME FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh



SPMI dan SPME FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Agar sistem penjaminan mutu internal di FSH UIN Ar-Raniry dapat terus ditingkatkan dan diterapkan di setiap unit, Gugus Jaminan Mutu (GJM) Fakultas diberikan wewenang oleh LPM untuk mengembangkan kebijakan mutu dan sasaran mutu dengan mengacu pada standar mutu yang telah ditetapkan. Selain itu, Gugus Jaminan Mutu (GJM) Fakultas juga dapat memantapkan rencana, menerapkan, dan mengendalikan mutunya agar proses penjaminan mutu di masing-masing Unit Jaminan Mutu (UJM) yang berada di tingkat Program Studi dapat dilaksanakan secara efektif.

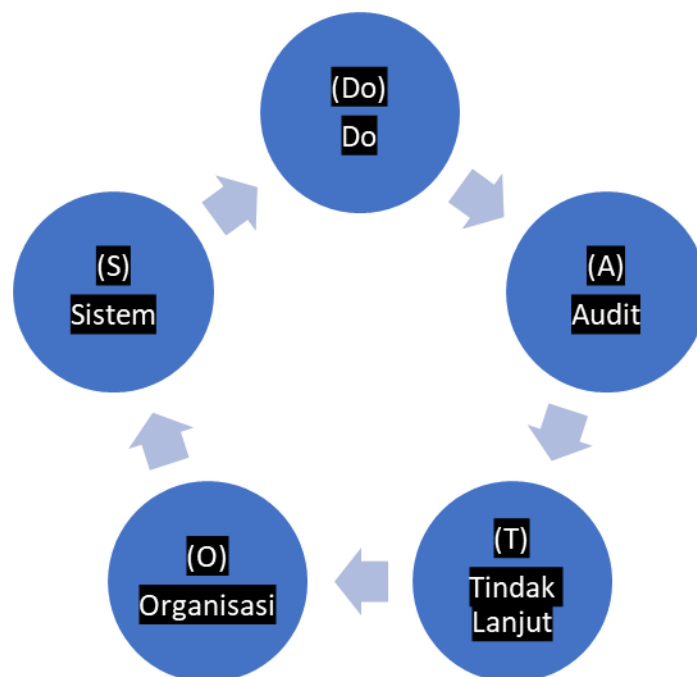
Sesuai dengan aturan tersebut, maka kegiatan penjaminan mutu di Program Studi dilaksanakan oleh anggota perwakilan Program Studi pada Unit Jaminan Mutu (UJM). Oleh karena itu, UJM memiliki tugas:

- a. Menjabarkan baku mutu pendidikan ke dalam dokumen-dokumen mutu akademik program studi,
- b. Memonitor implementasi penjaminan mutu akademik program studi,

- c. Mengevaluasi penjaminan mutu akademik program studi, dan
- d. Menyampaikan laporan pelaksanaan penjaminan mutu akademik program studi.

Ruang lingkup tugas Unit Penjaminan Mutu (UJM) tersebut dilaksanakan dengan menggunakan siklus OSDAT atau Organisasi – Sistem – Do – Audit – Tindak Lanjut sebagaimana yang digambarkan berikut ini.

Gambar 2.
Siklus Sistem Manajemen Mutu FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Siklus Sistem Manajemen Mutu FSH UIN Ar-Raniry dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Dalam menjalankan **tahap Organisasi** dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM), Gugus Jaminan Mutu (GJM) memastikan organ-organ organisasi penjaminan mutu telah ada sehingga GJM sebagai organisasi dalam SMM dapat berfungsi dengan baik. Organ tersebut termasuk sumber daya manusia penyelenggara SMM, yaitu terdiri dari satu orang Ketua GJM dan satu orang anggota GJM.
- b. Dalam melaksanakan **tahap Sistem**, GJM menyusun dokumen induk dan dokumen mutu program studi, termasuk pula dokumen yang menjelaskan proses kegiatan Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, standar mutu dan sasaran mutu pelaksanaan akademik di setiap program studi.
- c. Pada **tahap Do**, GJM menetapkan dan melaksanakan sosialisasi standar mutu kerja yang dijadikan sebagai acuan kerja oleh program studi.

- d. Pada **tahap Audit**, GJM menyelenggarakan evaluasi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:
 - 1) apakah pelaksanaan kegiatan layanan di tingkat program studi telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan,
 - 2) apakah ada peningkatan kinerja pada tahun ini dibandingkan dengan tahun yang sebelumnya, dan
 - 3) apa saja upaya yang telah dilakukan oleh program studi untuk melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).
- b. Audit dilaksanakan oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) yang ada di tingkat Fakultas, serta menggunakan ruang lingkup yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UIN Ar-Raniry menggunakan instrument Audit Mutu Internal (AMI).
- c. Pada **tahap Tindak Lanjut**, GJM meminta Unit Pengelola Program Studi (UPPS) untuk melaksanakan rapat tinjauan manajemen (atau disebut juga *Management Review* atau permintaan tindakan koreksi) untuk membahas hal-hal berikut ini.
 - 1) Hasil audit internal
 - 2) Hasil audit eksternal
 - 3) Umpan balik pelanggan
 - 4) Kinerja dan evaluasi proses
 - 5) Tindakan koreksi dan tindakan pencegahan
 - 6) Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya
 - 7) Perubahan yang mempengaruhi SMM
 - 8) Saran dan masukan untuk perbaikan SMM

Dalam melaksanakan siklus Sistem Manajemen Mutu tersebut, Program Studi menggunakan standar yang dirancang dengan tahap PPEPP, yaitu tahap Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan, sebagaimana yang telah diarahkan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Berikut adalah gambar siklus Implementasi PPEPP Penjaminan Mutu Internal yang telah ditetapkan pada Standar Mutu SPMI FSH UIN Ar-Raniry.

Gambar 3.

Siklus Implementasi PPEPP Penjaminan Mutu Internal FSH UIN Ar-Raniry



Keseluruhan proses penjaminan mutu tersebut dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

1. Tahap Penetapan

Pimpinan Fakultas memberi rekomendasi kepada Gugus Jaminan Mutu (GJM) untuk menetapkan standar mutu dan sasaran mutu internal program pendidikan sarjana dan sekolah pasca sarjana dengan mengacu pada Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT), Standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Standar Internasional AUN-QA (*Asean University Network Quality Assurance*). GJM menyusun Panduan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal dan dokumen-dokumen pendukungnya (borang asesmen penjaminan mutu Program Studi dan Fakultas dan *checklist instrument instrument* evaluasi diri Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi).

2. Tahap Pelaksanaan

Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi melaksanakan kegiatan sesuai program tahunan dan melakukan implementasi sistem penjaminan mutu internal.

- 1) Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi menyiapkan dokumen-dokumen yang relevan dan diperlukan terkait dengan standar-standar mutu yang ditetapkan.
- 2) Gugus Jaminan Mutu (GJM) mengisi borang asesmen mutu internal dan mengirimkannya ke Lembaga Penjaminan Mutu.

- 3) Dokumen isian Borang Asessmen Mutu Program Studi/Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi diolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu
- 4) sebagai basis data untuk mengevaluasi pencapaian status Indikator Kinerja Utama (IKU) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Tahap Evaluasi

- 1) GJM, LPM dan SPI melakukan evaluasi secara menyeluruh berdasarkan pencapaian IKU di masing-masing unit terhadap implementasi sistem penjaminan mutu dan capaian sasaran mutu dan hasil asesmen-audit internal. Hasil evaluasi digunakan sebagai rekomendasi untuk tindakan perbaikan oleh Pimpinan Fakultas;
- 2) GJM melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap sistem manajemen mutu yang diterapkan setiap tahun, termasuk borang, sasaran mutu dan *checklist instrument instrument* yang dikembangkan dengan menerima masukan dari Program Studi, Fakultas dan unit-unit lain yang terkait;
- 3) Rekomendasi dari Pimpinan Unit Pengelola Program Studi digunakan oleh Program Studi dan Unit Kerja lainnya untuk melakukan tindakan perbaikan pada siklus penjaminan mutu internal berikutnya.

4. Tahap Pengendalian

- 1) GJM dan Unit Pengelola Program Studi melakukan monitoring terhadap capaian sasaran mutu yang ditetapkan dan melaporkannya ke LPM.
- 2) GJM dan Unit Pengelola Program Studi melakukan evaluasi diri dengan mengisi *checklist instrument* evaluasi diri, sehingga dapat diketahui ada tidaknya kesesuaian antara capaian sasaran mutu dengan standar mutu yang ditetapkan. Untuk program studi yang sedang/akan melakukan proses akreditasi internasional ke AUN-QA, maka disarankan untuk juga melakukan pengisian *checklist instrument* evaluasi diri dengan mengikuti format yang dikeluarkan oleh AUN-QA. Hasil evaluasi ini dilaporkan ke LPM.
- 3) GJM atas penugasan Pimpinan Unit Pengelola Program Studi melakukan asesmen audit ke Program Studi dan Unit Kerja dengan dibantu oleh asesor dan auditor internal untuk mengevaluasi sejauh mana SPMI di Program Studi dan Unit Kerja diimplementasikan. Hasil asesmen- audit internal yang terkait dengan implementasi SPMI dilaporkan kepada Pimpinan Fakultas FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 4) Pengendalian dilakukan oleh Pimpinan Unit Pengelola Program Studi dan Gugus Jaminan Mutu.

5. Tahap Peningkatan

Senat, Pimpinan Fakultas dan LPM menyusun program/kegiatan untuk Penetapan implementasi sistem penjaminan mutu internal untuk jangka waktu tertentu (4 tahun).

2.2 Dokumen Sistem Manajemen Mutu

Sistem dokumen pada Fakultas mengikuti sistem dokumen yang ada di tingkat Universitas, baik dalam hal jenis dokumen maupun sistem pengkodean dokumen. Berikut ini adalah jenis dan kode dokumen yang mendukung pelaksanaan aktivitas pada FSH UIN Ar-Raniry.

- Dokumen Induk (Visi, Misi, Tujuan dan Strategis)
- Rencana Strategis
- Program Kerja
- Pedoman Pengembangan Akademik
- Road Map Penelitian
- Road Map Pengabdian kepada Masyarakat
- Kebijakan Mutu
- Standar Mutu
- Manual Mutu
- Formulir Mutu

3

TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN

3.1 Komitmen Manajemen

FSH UIN Ar-Raniry mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. FSH UIN Ar-Raniry menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan SMM. Strategi yang dilakukan, meliputi:

- a. Berusaha membudayakan sistem mutu di lingkungan FSH UIN Ar-Raniry dengan cara melakukan sosialisasi kepada dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan *stakeholders* lainnya.
- b. Melakukan koordinasi dengan Tim GJM dan Program Studi dalam implementasi sistem penjaminan mutu.
- c. Turut serta dalam kegiatan audit internal, baik yang dilakukan oleh Fakultas maupun Universitas dan menindaklanjuti secara serius seluruh hasil temuan audit internal mutu tersebut.
- d. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran mutu FSH UIN Ar-Raniry di masa depan,
- e. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi maupun tugas pokok dan fungsi.

3.2 Kepuasan Pelanggan

Sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan Syariah dan hukum Islam yang aplikatif dan sangat strategis untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di bidang syariah dan hukum, FSH UIN Ar-Raniry melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia dibidang Syariah dan hukum yang bisa diterima oleh pengguna dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan, dengan cara berupaya menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan.

FSH UIN Ar-Raniry telah mengambil keputusan untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang sebagian besar mengadopsi Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT), Standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Standar Internasional AUN-QA (*Asean University Network Quality Assurance*) dan ISO 9001:2015.

Untuk itu, FSH UIN Ar-Raniry bertekad untuk menerapkan SPMI guna menghasilkan produk yang sesuai dengan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sekaligus guna menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Merealisasikan kepuasan pelanggan adalah poin terpenting di dalam aktifitas fokus kepada pelanggan. Oleh karenanya, dalam rangka fokus pada pelanggan itu, FSH UIN Ar-Raniry selalu berupaya untuk memfokuskan proses bisnisnya pada pemenuhan persyaratan pelanggan, yang mana hasil akhirnya adalah tercapainya kepuasan para pelanggan.

Setidaknya ada tiga hal yang dapat diperoleh FSH UIN Ar-Raniry jika prinsip fokus pada pelanggan dimaksud tersebut dilakukan, yakni:

- a. Meningkatkan kemampuan fleksibilitas dan kecepatan respon FSH UIN Ar-Raniry terhadap peluang yang ada di masyarakat;
- b. Meningkatkan efektivitas dalam penggunaan sumber daya FSH UIN Ar-Raniry di dalam mencapai kepuasan pelanggan; dan
- c. Meningkatkan loyalitas pelanggan untuk proses syariah dan hukum berkelanjutan yang ada di FSH UIN AR-Raniry.

Dalam penerapannya, kepuasan pelanggan FSH UIN Ar-Raniry selalu didalami dan akan berusaha dicapai/direalisasikan melalui beberapa kegiatan yang meliputi:

- a. Penelusuran dan pemahaman kebutuhan/persyaratan pelanggan;
- b. Menjamin bahwa tujuan FSH UIN Ar-Raniry terkait dengan persyaratan pelanggan;
- c. Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan ke seluruh sivitas akademika FSH UIN Ar-Raniry;
- d. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada layanan yang dihasilkan;
- e. Menjamin keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak lain yang terkait;
- f. Mengelola hubungan dengan pelanggan secara sistematis.

Untuk hal ini, persyaratan pelanggan diartikan sebagai kebutuhan dan harapan pelanggan yang wajib dipenuhi oleh manajemen FSH UIN Ar-Raniry yang dilaksanakan dengan mengidentifikasi dan mendokumentasi persyaratan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup standar kompetensi lulusan dan semua indikator kinerja FSH UIN Ar-Raniry.

Persyaratan pelanggan FSH UIN Ar-Raniry telah dicantumkan dalam Rencana Strategis FSH UIN Ar-Raniry, dan Program Kerja FSH UIN Ar-Raniry.

Tabel 2. Daftar dan Kebutuhan FSH UIN Ar-Raniry UIN Ar-Raniry

No	Pengguna Jasa Layanan (Pelanggan)	Kebutuhan Pelanggan	Produk yang Dihasilkan	Persyaratan Input	Persyaratan Output/Kebutuhan Pengguna Output

3.3 Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu FSH UIN Ar-Raniry dimulai dari dokumen Visi, Misi, Tujuan dan Strategi. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra), Program Kerja (Proker), Pedoman Akademik, Kebijakan Mutu, Standar

Mutu, Manual Mutu, Formulir Mutu, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dokumen pendukung lainnya.

Standar mutu ditetapkan sebagai tolok ukur penilaian untuk menentukan dan mencerminkan mutu penyelenggaraan akademik di FSH UIN Ar-Raniry. Oleh karena itu, standar mutu yang ditetapkan mengikuti Standar Nasional Perguruan Tinggi (SNPT). Standar mutu ditetapkan untuk masing-masing strata pendidikan dengan mengadopsi atau memodifikasi dari Standar Nasional Pendidikan (SNPT), Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan standar tambahan yang berlaku di tingkat regional dan internasional. Selanjutnya standar mutu diturunkan menjadi sasaran mutu. Sasaran mutu ditetapkan sendiri oleh unit untuk periode waktu tertentu dengan mempertimbangkan capaian yang ada dibandingkan dengan standar mutu.

3.4 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

a. Tanggung Jawab dan Wewenang

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi di FSH UIN Ar-Raniry maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat Fakultas telah diangkat Ketua dan Sekretaris Gugus Jaminan Mutu (GJM) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Ketua Program Studi dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dibantu dengan Unit Jaminan Mutu (UJM).

b. Komunikasi Internal

Ketua Program Studi menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk menginformasikan seluruh isu terkait kinerja SMM, seperti efek kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu. Penyediaan informasi tersebut membantu dalam peningkatan kinerja system manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Ketua Program Studi mendorong keterlibatan anggota organisasi untuk secara aktif melakukan komunikasi umpan-balik. Hal tersebut untuk memastikan bahwa komunikasi antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan program studi berlangsung dengan baik. Komunikasi internal FSH UIN Ar-Raniry dilaksanakan antara lain melalui *mailing list*, rapat rutin dosen maupun tenaga kependidikan setiap semester, dan rapat rutin GJM setiap bulan.

3.5 Tinjauan Manajemen

a. Umum

FSH UIN Ar-Raniry melakukan tinjauan manajemen mutu secara periodik (minimal 1 kali dalam setahun), berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus didokumentasikan. Tinjauan manajemen mencakup tinjauan periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan pelanggan, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi, termasuk aktivitas tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan manajemen, pimpinan manajemen FSH UIN Ar-Raniry bersama tim terkait akan melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

b. Masukan untuk Tinjauan Manajemen

Masukan untuk tinjauan manajemen di FSH UIN Ar-Raniry meliputi:

- Hasil Audit Internal Manajemen (AIM) dan evaluasi akreditasi BAN-PT.
- Umpan balik (kepuasan) mahasiswa/lulusan/*stakeholders*.
- Kinerja proses dan kesesuaian produk (*gap analysis*).
- Dokumen dan implementasi tindakan pencegahan serta tindakan koreksi.
- Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu.
- Perbaikan SMM.

c. Keluaran untuk Tinjauan Manajemen

Sedangkan output dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

4

PENGELOLAAN SUMBER DAYA

4.1 Penyediaan Sumber Daya

Sumber daya adalah prasyarat yang harus ada agar input yang ada dapat dirubah menjadi output melalui kegiatan realisasi produk. Bagi FSH UIN Ar-Raniry, pemenuhan sumber daya selalu diarahkan untuk upaya menghasilkan lulusan yang kompeten. FSH UIN Ar-Raniry akan menjamin, bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk proses utama (Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Syariah dan hukum Islam tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem penjaminan mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai serta kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. FSH UIN Ar-Raniry juga menjamin terpeliharanya sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya.

FSH UIN Ar-Raniry serta Program Studi mengidentifikasi kebutuhan dan memastikan ketersediaan sumber daya untuk penyediaan layanan, fungsionalisasi SMM yang efektif, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini FSH UIN Ar-Raniry serta Program Studi telah melaksanakan kewajiban untuk:

- a. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas.

4.2 Sumber Daya Manusia

a. Umum

Sumber Daya Manusia (SDM) FSH UIN Ar-Raniry meliputi unsur tenaga dosen dan tenaga kependidikan. Jumlah SDM yang dimiliki FSH UIN Ar-Raniry hingga saat ini terdiri dari 49 dosen tetap dan 21 tenaga kependidikan.

Untuk dosen, program pengembangan dilakukan melalui studi lanjut, pelatihan, dan partisipasi di dalam kegiatan seminar/symposium. Bagi tenaga penunjang, program pengembangan dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan. Proses dan hasil program pengembangan dosen dan tenaga penunjang dimonitor oleh Program Studi.

b. Kompetensi, kesadaran akan tanggung jawab dan pelatihan

FSH UIN Ar-Raniry sangat menyadari bahwa setiap personil yang terlibat dalam penyediaan layanan di FSH UIN Ar-Raniry sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi FSH UIN Ar-Raniry setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Dekan FSH UIN Ar-Raniry akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan akan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, FSH UIN AR-Raniry:

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

Pihak Fakultas menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Fakultas harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum Program Studi, program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan dilakukan monitoring serta evaluasi secara rutin.

4.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

FSH UIN Ar-Raniry dengan dukungan oleh Universitas memiliki standar mutu sarana dan prasarana dalam mewujudkan kelancaran aktivitas organisasi kegiatan akademik maupun non akademik yang meliputi:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran yang baik. Perkembangan jumlah mahasiswa yang sangat pesat pada beberapa tahun terakhir, menuntut penambahan serta pemeliharaan sarana dan prasarana ruang kuliah, media pembelajaran, serta hal lain yang dapat mendukung proses belajar mengajar.
- b. Sistem informasi yang mendukung proses pembelajaran sangat pesat dan pertumbuhan pengguna teknologi informasi yang masif harus didukung dengan dana yang besar.
- c. Melakukan pengembangan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi dalam layanan akademik yaitu:

- Sistem Informasi Akademik (SIKAD / <https://siakad.ar-raniry.ac.id>),
- Standar Kinerja Pegawai (SKP / <https://skp.ar-raniry.ac.id>),
- Lembar Kinerja Dosen (LKD / <https://bkd.ar-raniry.ac.id>) dan
- Satuan Audit Mutu Internal Lembaga (SAMIL / <https://samil.ar-raniry.ac.id>)

4.4 Lingkungan Kerja

FSH UIN Ar-Raniry menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan.

FSH UIN Ar-Raniry menggunakan aspek yang distandarisasi meliputi efektifitas program bimbingan, konseling, bantuan konsultasi memadai bagi mahasiswa, komunikasi dua arah, partisipasi aktif mahasiswa terhadap akademik maupun kehidupan sosialnya. Dalam hal ini, diadakan pertemuan penasehat akademik-mahasiswa untuk konsultasi akademik (bimbingan konseling) dilakukan setiap menjelang awal semester. Selain itu, semua dosen mendapatkan ruang untuk tempat pelayanan akademik.

FSH UIN Ar-Raniry juga menyediakan komputer dan fasilitas internet serta hotspot bagi kegiatan dosen dan mahasiswa. Setiap akhir semester juga dilakukan diskusi/seminar antar dosen dikoordinir oleh ketua Kelompok Dosen Keahlian, dengan topik perkembangan buku-buku referensi, dan atau hasil penelitian, dan atau jurnal terbaru sesuai dengan bidang kelompok ilmu.

5

REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

5.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan

FSH UIN Ar-Raniry harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan pendidikan meliputi program sarjana, pelatihan, dan konsultasi. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan Program Studi. Perencanaan program layanan FSH UIN Ar-Raniry disampaikan dalam dokumen Rencana Strategis FSH UIN AR-Raniry.

5.2 Desain dan Pengembangan Kurikulum

a. Perencanaan Program Studi dan Kurikulum

FSH UIN Ar-Raniry harus mempertimbangkan pengembangan Program Studi dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. Pengendalian rancangan harus sesuai dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar Pembelajaran Berbasis Masalah (PBM) dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan, dan keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum.

Untuk menjaga kualitas dan pengembangan Program Studi dan Kurikulum untuk kepentingan mahasiswa, FSH UIN Ar-Raniry selalu merencanakan rapat untuk membahas pengembangan tersebut. Rapat tersebut bisa dilaksanakan sesuai kebutuhan ketika terjadi perubahan atau pengembangan Kurikulum. Penyelenggaraan rapat minimal dilaksanakan 2 (dua) tahun sekali untuk menjaga agar kurikulum yang digunakan selalu berkualitas.

Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum Program Studi harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personil yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

b. Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum FSH UIN AR-Raniry, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

c. Output Rancangan dan Pengembangan

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

d. Tinjauan Rancangan dan Pengembangan

Tim evaluator pada setiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar yang diacu (misalnya, profil lulusan, kompetensi suatu profesi, sertifikasi kompetensi lulusan). Selain itu, evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Rencana Strategis FSH UIN AR-Raniry.

e. Verifikasi Rancangan dan Pengembangan

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

f. Validasi Rancangan dan Pengembangan

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

g. Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan Tri Dharma Perguruan

Tinggi secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman harus dipelihara.

5.3 Proses Terkait Mahasiswa

FSH UIN Ar-Raniry secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable* dan *consumed* kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa. FSH UIN Ar-Raniry harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar IPTEK dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilakukan di dalam kelas, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut:

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

5.4 Penyediaan Layanan Pendidikan

a. Pengendalian Ketentuan

Fakultas mengidentifikasi peraturan perundang-undangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi serta produk hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang digunakan sebagai payung hukum pelaksanaan layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Payung hukum tersebut kemudian diterjemahkan dalam kebijakan-kebijakan, dan didokumentasikan dalam bentuk standar operasional prosedur. Keberadaan standar operasional prosedur menjadi vital untuk:

- 1) menjamin layanan dilakukan secara seragam untuk setiap pelanggan,
- 2) memberikan kepastian dokumen yang disiapkan pelanggan untuk menjalani kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat,
- 3) memberikan kepastian rentang waktu layanan,
- 4) meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di samping itu Program Studi juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran misalnya kehadiran dosen, kehadiran mahasiswa, rekapitulasi materi, kesesuaian materi yang diberikan dengan RPS, dsb. Program Studi mempunyai wewenang penuh untuk memastikan pengendalian proses.

b. Validasi Proses

Program Studi melakukan validasi dari setiap data dan informasi yang terkait dengan layanan pendidikan dalam bentuk kurikulum, data mahasiswa, proses belajar mengajar, dokumen penelitian, pengabdian masyarakat, buku, laporan kuliah kerja nyata praktek, dan tugas akhir atau skripsi.

c. Identifikasi dan Ketertelusuran

Program Studi mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan dengan menggunakan dokumen yang dilengkapi dengan kode dokumen untuk memudahkan tahap identifikasi dan ketertelusuran informasi yang relevan. Dokumen disusun dan diurutkan mulai dari dokumen Program Studi (visi misi, rencana strategis, program kerja, dan Pedoman Pelaksanaan Pendidikan); dokumen mutu (Kebijakan Mutu, Standar Mutu, Manual Mutu, Formulir dan SOP) serta dokumen pendukung antara lain kode mata kuliah, silabus dan RPS.

d. Properti Pelanggan

Program studi mengelola data milik pelanggan berupa dokumen data diri dan akademik mahasiswa dalam bentuk soft copy, dan tercatat dalam Sistem Akademik (SIKAD). Ketua dan Sekretaris Program Studi dapat menggunakan data tersebut untuk kegiatan monitoring proses dan hasil pembelajaran pada sistem tersebut.

e. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Pengendalian instrumen pemantauan dan pengukuran kinerja dosen dan mahasiswa dilakukan Program Studi dengan menganalisis apakah tujuan penggunaan instrumen pemantauan telah tercapai dengan menggunakan instrumen yang tersedia. Jika instrumen yang tersedia belum memadai untuk melaksanakan monitoring dan pengukuran kinerja dosen dan mahasiswa, Program Studi mengajukan surat usulan pengembangan instrumen yang mendukung pelaksanaan pemantauan.

f. Pembelian dan Pengadaan

Program Studi tidak memiliki kewenangan untuk pembelian dan pengadaan sarana dan prasarana secara langsung. Pembelian dilakukan oleh unit pengadaan Fakultas. Dengan demikian, Program Studi hanya merencanakan dan mengusulkan kebutuhan untuk tiap tahun kemudian disampaikan kepada pejabat di atasnya untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

5.5 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

FSH UIN-Ar-Raniry atau unit kerja menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran keberhasilan dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari input-proses-output, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir. Hal tersebut dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada mahasiswa atau pembuatan borang AMI, borang EKD dan borang akreditasi BAN-PT.

FSH UIN-Ar-Raniry atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses penilaian kinerja diberikan dengan konsisten, aman dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, jurusan atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun *soft copy* sesuai ketentuan.

6

PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

6.1 Panduan Umum

Outcomes dari pemantauan dan pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan.

6.2 Pemantauan dan Pengukuran

a. Kepuasan Pelanggan

FSH UIN Ar-Raniry menetapkan sistem evaluasi secara rutin meliputi;

- Survei kepuasan bina SDM;
- Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan;
- Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan;
- Survei kepuasan layanan manajemen,
- Survei kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian;
- Survei kepuasan terhadap layanan dan pelaksanaan proses Pengabdian kepada Masyarakat;
- Survei civitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana;
- Survei dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia;
- Survei kebersihan
- Survei kepuasan pengguna lulusan
- *Tracer study*

Survei tersebut dilaksanakan untuk mengetahui persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. FSH UIN Ar-Raniry mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

b. Audit Internal

FSH UIN Ar-Raniry melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen mutu dan

penyelenggaraan pendidikan. FSH UIN Ar-Raniry mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada SOP Sistem Audit Mutu Internal (SAMIL) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Secara rutin, audit mutu internal dilaksanakan setahun sekali oleh LPM dengan melibatkan GJM.

c. Pemantauan dan Pengukuran Proses

FSH UIN-Ar-Raniry mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan secara periodik. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. FSH UIN-Ar-Raniry mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

d. Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

Lembaga atau unit kerja di FSH UIN Ar-Raniry yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan *outcome* akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

6.3 Evaluasi Pencapaian Visi dan Misi

a. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

FSH UIN-Ar-Raniry menjamin bahwa produk tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak disengaja. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menentukan pengendalian dan penanggung jawab serta kewewenangan terkait produk tidak sesuai. Penanganan Produk Tidak Sesuai mengacu pada Manual Prosedur Wajib Pengendalian Produk Tidak Sesuai dalam rangka pengambilan keputusan dalam penanganan tersebut.

b. Analisis Data

FSH UIN-Ar-Raniry menganalisis data dan mengumpulkan informasi untuk digunakan, tetapi tidak terbatas pada metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima. Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui tindakan korektif dan pencegahan.

Metode statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka *drop out*, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.

Pengukuran dan evaluasi dilakukan secara periodik dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. FSH UIN Ar-Raniry menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkannya dengan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan dalam rangka mengidentifikasi bidang perbaikan.

6.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur dengan beberapa survey dengan menggunakan Skala 4, seperti berikut ini:

Table 6.1.

Survey Kepuasan Pelanggan FSH UIN Ar-Raniry Banda Aceh

No	Survey Kepuasan Pelanggan	Pelanggan
1	Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja FSH UIN Ar-Raniry	• Mahasiswa
2	Survey Layanan Manajemen	• Dosen • Tenaga Kependidikan
3	Survey Kepuasan Terhadap Pengelolaan dan Pengembangan SDM	• Dosen • Tenaga Kependidikan
4	Survey Kepuasan Terhadap Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana	• Dosen • Tenaga Kependidikan
5	Survey Kepuasan Terhadap Layanan Pelaksanaan Proses Penelitian	• Dosen • Mahasiswa
6	Survey Kepuasan Terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pengabdian kepada Masyarakat	• Dosen • Mahasiswa
7	Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan	• Mahasiswa
8	Survey Kepuasan Mahasiswa Layanan Proses Pendidikan	• Mahasiswa
9	Survey Kebersihan	• Dosen • Mahasiswa • Tenaga Kependidikan

10	Survey Kepuasan Kinerja Lulusan (Pengguna Lulusan/Mitra)	• Stakeholder
----	--	---------------

6.5 Perbaikan Berkesinambungan

FSH UIN Ar-Raniry harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personil untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik. Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

6.6 Tindakan Korektif dan Pencegahan

a. Tindakan Perbaikan

FSH UIN Ar-Raniry menetapkan manual prosedur yaitu Standar Operasional Prosedur dalam rangka melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi. Tindakan korektif akan diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama pencapaian kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif akan direkam.

b. Tindakan Pencegahan

FSH UIN-Ar-Raniry menetapkan manual prosedur yaitu Standar Operasional Prosedur dalam rangka melaksanakan tindakan pencegahan yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan. Tindakan pencegahan akan direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif akan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi.