



KEBIJAKAN SPMI



Nomor Dokumen	00-01-01-SPMI-PLJ-2016		
Revisi Ke	00		
Tanggal	30 Desember 2016		
Dibuat Oleh,		Disetujui Oleh,	
			
Drs. Lasimun, M.E.Sy., M.Pd. Kepala SPMI		Drs. Jaenudin Achmad, S.E, M.M, M.Pd Direktur	

POLITEKNIK LP3I JAKARTA

TAHUN 2016

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 49 tahun 2014 tentang Sistem Nasional Pendidikan Tinggi bahwa setiap perguruan tinggi harus memenuhi standar nasional pendidikan sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Selain itu juga, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2005, bahwa seluruh satuan pendidikan baik formal maupun nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Melalui penjaminan mutu diharapkan perguruan tinggi dapat mengelola dan melaksanakan pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan.

Berdasarkan amanat tersebut, maka pada kesempatan ini Politeknik LP3I Jakarta menyusun sistem penjaminan mutu sesuai dengan standar nasional pendidikan. Dengan harapan pengelolaan dan pelaksanaan pendidikan di Politeknik LP3I Jakarta berdasarkan pada standar nasional pendidikan dengan tujuan menjadi perguruan tinggi yang bermutu.

Buku ini berisi mengenai kebijakan Politeknik LP3I Jakarta dalam menjalankan sistem penjaminan mutu internal. Pemaparan pada buku kebijakan ini meliputi Visi, Misi, Tujuan Perguruan Tinggi, sejarah singkat, Latar Belakang Menjalankan SPMI, Luas Lingkup Kebijakan SPMI, Daftar dan Definisi Istilah SPMI, Garis Besar Kebijakan SPMI di Politeknik LP3I Jakarta, Informasi tentang Manual SPMI, Kumpulan Standar SPMI, dan Kumpulan Formulir, *Cross-reference* Kebijakan dengan Berbagai Dokumen SPMI Lainnya.

Buku ini *disusun* oleh tim pengembangan mutu internal (UPM) Politeknik LP3I Jakarta yang terdiri dari Pimpinan Politeknik LP3I Jakarta, Ketua UPM, dan anggota SPMI.

Jakarta, 10 Desember 2016

Politeknik LP3I Jakarta,

Drs. Lasimun, M.E.Sy., M.Pd.

Kepala UPM

DAFTAR ISI

Lembar pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
DAFTAR ISI	iii
SK Penetapan Buku Kebijakan Mutu	iv
1. PENDAHULUAN.....	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Tujuan Manual Mutu.....	6
1.4 Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu	7
1.5 Sasaran Mutu.....	7
3. ISTILAH DAN DEFINISI	10
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	11
4.1 Sejarah Politeknik LP3I Jakarta	11
4.2 Organisasi Politeknik LP3I Jakarta	12
4.3 Visi, Misi dan Tujuan Politeknik LP3I Jakarta	16
4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit.....	16
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	17
5.1 Komitmen Manajemen.....	17
5.2 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi	18
5.3 Tinjauan manajemen/Evaluasi Program Kerja.....	19
6. Pengelolaan Sumber Daya	19
6.1 Penyediaan Sumber Daya	19
6.2 Sumber Daya Manusia	20
6.3 Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja	21
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik.....	21
7. Realisasi Layanan Tri Dharma PT	22
7.1 Perencanaan Program Layanan Tri Dharma PT.....	22
7.2 Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan Stakeholders Lainnya).....	23
7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	25
7.4 Pengadaan Sumber Daya Politeknik LP3I Jakarta.....	28
7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	29

7.6	Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan.....	30
8.	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	31
8.1	Pemantauan dan pengukuran.....	31
8.2	Analisis Data.	34
8.3	Perbaikan	34

Visi dan Misi Politeknik LP3I Jakarta (PLJ)

Visi

Menjadi Perguruan Tinggi vokasi yang unggul dan inovatif dengan orientasi kerja dan wirausaha pada tahun 2020

Misi

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan vokasi yang berkualitas, bermoral, kompeten dan berjiwa wirausaha.
2. Mengembangkan kurikulum untuk mengantisipasi kebutuhan dunia kerja dalam bidang manajemen, bisnis dan teknologi.
3. Mengembangkan dan meningkatkan mutu pengelolaan pendidikan berdasarkan prinsip-prinsip tata pamong yang baik.
4. Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan untuk kesejahteraan masyarakat.
5. Melakukan pengembangan dan pengokohan jejaring dan kemitraan pada tingkat nasional, regional dan internasional.
6. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan layanan yang prima.
7. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung proses pembelajaran yang unggul di bidang manajemen, bisnis dan teknologi.

VISI Unit Penjaminan Mutu

Menjadi Unit Penjaminan Mutu terbaik yang mampu mengawal PLJ menuju Politeknik yang unggul dan inovatif dengan orientasi kerja dan wirausaha tahun 2020

MISI Unit Penjaminan Mutu

- 1. Mengembangkan dan mengimplementasikan SPMI di PLJ secara berkelanjutan**
- 2. Membudayakan SPMI pada setiap unit kerja di PLJ baik Direktorat maupun kampus pengembangan**
- 3. Mengembangkan sistem informasi penjaminan mutu akademik**

Tugas UPM

1. Merencanakan dan mengimplementasikan SPMI di PLJ sehingga memenuhi persyaratan SN-Dikti dalam lingkup layanan akademik dan kegiatan penunjangnya.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi internal (monevin) terhadap proses layanan akademik dan kegiatan penunjangnya.
3. Melaksanakan Audit Proses maupun Audit Kinerja dalam lingkup layanan akademik dan kegiatan penunjangnya
4. Melaporkan hasil implementasi, merumuskan perbaikan dan tindak lanjut pelaksanaan SPMI dengan SN-Dikti di PLJ.
5. Melaksanakan pendampingan untuk meningkatkan kualifikasi akreditasi program studi

Kebijakan Mutu

Institusi menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dalam proses layanan tri dharma perguruan tinggi. Untuk itu, tujuan akhir segala kegiatan Politeknik LP3I Jakarta sepenuhnya didekasikan bagi kehidupan umat manusia yang lebih baik.

Direktur menetapkan kebijakan mutu :

Mengembangkan Politeknik LP3I Jakarta menjadi perguruan tinggi yang unggul dan bermutu.

Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Direktur mempunyai komitmen:

- a. Melaksanakan penjabaran Rencana Strategis (Renstra) Politeknik LP3I Jakarta dalam pengembangan Politeknik LP3I Jakarta, yaitu: 2006-2010 transisi kelembagaan dan penetapan daya saing lokal; 2011-2014 pencapaian daya saing propinsi dan 2015-2020 pencapaian daya saing nasional.
- b. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman Statuta, Renstra, SOP & Juknis, dan Program Kerja Direktur Politeknik LP3I Jakarta serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada *stakeholders* (sivitas akademika dan masyarakat) untuk menjaga akuntabilitas publik.
- c. Mengembangkan Politeknik LP3I Jakarta menuju perguruan tinggi yang unggul secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan melalui komersialisasi produk dan jasa penelitian, pendidikan, inovasi IPTEK, pembelajaran semangat, jiwa dan kemampuan berwirausaha bagi sivitas akademika.
- d. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan dan akuntabel dengan cara mengadaptasikan dan mengembangkan seperangkat standar pendidikan dan manajemen yang optimal sesuai dengan karakteristik dan kekhasan Politeknik LP3I Jakarta, dengan mengacu pada: Standar Nasional Pendidikan, standar mutu akreditasi dari BAN-PT

- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan pencapaian sasaran mutu Politeknik LP3I Jakarta melalui pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang didukung oleh SDM dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasarkan pada nilai-nilai dasar akhlak mulia, yaitu: amanah, ibadah, kredibel dan akuntabel.
- f. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan Politeknik LP3I Jakarta untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan *stakeholders*.
- g. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar nasional, internasional serta pengembangan manajemen aset yang efektif, transparan dan akuntabel.
- h. Mengupayakan pendanaan yang memadai dengan prinsip otonomi, pengurangan ketergantungan dana dari orang tua mahasiswa melalui kemampuan memperoleh beasiswa dari pemerintah dan sumber dana lainnya.

Kebijakan mutu Politeknik LP3I Jakarta dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan kebijakan mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan tridarma di Politeknik LP3I Jakarta.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manual Mutu Politeknik LP3I Jakarta disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu yang mengarah kepada standar nasional dan memenuhi peraturan pemerintah Republik Indonesia. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi Politeknik LP3I Jakarta, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal Politeknik.

Politeknik LP3I Jakarta melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada *stakeholders* untuk mengembangkan mutu pendidikan Politeknik LP3I Jakarta secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di Politeknik LP3I Jakarta diakui tidak saja secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Dalam penerapan SPMI, Politeknik LP3I Jakarta memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, POLITEKNIK LP3I JAKARTA akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif). mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dan dunia kerja . Untuk itu, Politeknik LP3I Jakarta menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi Politeknik, Statuta Politeknik, Organisasi dan Tata Kerja Politeknik, Rencana Strategis Politeknik, Program Kerja Direktur Politeknik dan Pedoman Akademik Politeknik LP3I Jakarta.

Dokumen mutu yaitu Manual Mutu Politeknik, Standar Mutu Politeknik, Standar Mutu Prodi, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Dokumen Pendukung, borang-borang.

Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Mutu Internal, MP Penilaian Kinerja Politeknik, MP Penilaian Kinerja kampus, Borang Kinerja Politeknik, Borang Kinerja prodi dan Instruksi Kerja.

1.2 Ruang Lingkup

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Politeknik LP3I Jakarta dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Politeknik LP3I Jakarta. Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar mutu penyelenggaraan pendidikan D-3 akreditasi BAN-PT.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) Politeknik LP3I Jakarta dibatasi pada penyediaan jasa layanan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan diploma, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dengan didukung layanan penunjangnya (Penempatan magang & kerja). Penyelenggaraan layanan ini ditangani oleh Bagian kerjasama dan Penempatan.

1.3 Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di Politeknik LP3I Jakarta, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.

- c. Mencerminkan komitmen Politeknik LP3I Jakarta dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses layanan Tridarma dan penunjangnya di Politeknik LP3I Jakarta.

1.4 Penyusunan dan Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Dokumen Manual Mutu Politeknik disusun sesuai persyaratan standar mutu penyelenggaraan pendidikan D-3 akreditasi BAN-PT. Konsep awal dokumen disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan direktorat. Selanjutnya konsep diklarifikasi oleh pakar sebelum divalidasi dan disahkan oleh Direktur. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual Mutu ini dikategorikan sebagai dokumen tidak terkendali dan revisinya dikendalikan oleh Unit Penjaminan Mutu .

1.5 Sasaran Mutu

BIDANG, RENCANA PROGRAM/KEGIATAN DAN INDIKATOR KINERJA	Dasar/ 2010	Target Capaian Pada Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
Uraian						
BID PENDIDIKAN						
Jumlah Dosen Tetap Sesuai Rasio		100%	105%	110%	115%	120%
Jumlah dosen gelar S2		30%	60%	80%	100%	100%
Jumlah dosen gelar S3				2 dosen	3 dosen	4 dosen
Jenjang Kepangkatan		9 asisten ahli	10 asisten ahli	10 lektor	10 asisten ahli 10 lektor madya	10 asisten ahli 10 lektor kepala
System on line antar		Ran-	SIA	SIA	e-library	e-

kampus		cangan				learning
Fasilitas internet dalam PBM		50%	65%	75%	85%	100%
Jumlah prodi akreditasi A		-	-	2	4	4
Penambahan prodi baru		2	1	2	1	2
Karya ilmiah dosen dalam jurnal terakreditasi		-	1	1	1	2
Penelitian dosen		-	1	2	3	5
Program kerjasama dengan PT lain		1PTA	2PTA	1PTA	1PTS	1PTS
Rata-rata lulusan terserap dunia kerja		80%	85%	87%	90%	90%
BID KEUANGAN & PERSONALIA						
Profit per tahun		1,2M	1,6M	2M	2,4M	2,8M
Memiliki gedung sendiri		-	-	1 unit	-	-
Mempunyai kendaraan operasional		3 mobil	3 mobil 1 motor	3 mobil 2 motor 1 minibus	4 mobil 2 motor 1 minibus	5 mobil 2 motor 1 minibus
Perumahan karyawan		-	5 unit	10 unit	15 unit	20 unit
Komputerisasi online system keuangan dengan kampus untuk tingkat III		-	4 kampus	7 kampus	10 kampus	13 kampus
Peningkatan kualitas karyawan utk disiplin, keterampilan, kerohanian		80%	100%	100%	100%	100%
Fasilitas pension, Askes karyawan & Dosen Tetap		50%	75%	80%	90%	100%
Membiayai pendidikan S2/S3 untuk dosen tetap		1 orang	2 orang	3 orang	4 orang	5 orang
Mempunyai anak asuh		-	4 orang	8 orang	14 oran	20 orang
BID PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT/ KERJASAMA & KEMAHASISWAAN						
Terealisasi bantuan dikti untuk peningkatan sarana prasarana		3 Jenis	2 jenis	2 jenis	2 jenis	2 jenis
Terealisasi kegiatan mahasiswa melalui UKM, synergy kampus untuk tumbuhkan kreatifitas		2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan

mahasiswa						
Pencapaian kegiatan pengabdian masyarakat yang berdampak PR dan pelaporannya		2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan	2 kegiatan
Penjajakan kerjasama eksternal terus menerus untuk penguatan internal		1	1	1	1	1
BID PENJAMINAN MUTU						
Memenuhi 8 standar nasional pendidikan		75%	100%	125%	135%	150%
Prodi berakreditasi A		-	-	2 prodi	2 prodi	-

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- d. Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- e. Akreditasi Program Studi Diploma III oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- f. Visi dan Misi Politeknik LP3I Jakarta.
- g. Statuta Politeknik LP3I Jakarta.
- h. SOP dan Petunjuk Teknis Politeknik LP3I Jakarta.
- i. Rencana Strategis Politeknik LP3I Jakarta dan Program Kerja Direktur

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan masing-masing Perguruan Tinggi.
- b. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga *visi dan misi* PT 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 *customer (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.
- f. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan di PT. Pelanggan Politeknik LP3I Jakarta dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu (1) calon mahasiswa/mahasiswa (*learners*); (2) orang tua mahasiswa; dan (3) pengguna lulusan dan (4) mitra kegiatan penelitian dan pengabdian.
- g. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya

- h. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi
- i. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
- j. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Sejarah Politeknik LP3I Jakarta

Sejarah berdirinya Politeknik LP3I Jakarta tidaklah dapat dipisahkan dari kegigihan pendiri awalnya Dr. H.M Syahrial Yusuf, SE, MBA, MM yang terus berupaya memformulasikan bentuk dan format institusi yang pada akhirnya diputuskan dengan nama Politeknik LP3I Jakarta beserta mottonya "Pelopor Link & Match" di dunia pendidikan.

Kemudian secara resmi Politeknik LP3I Jakarta yang beroperasi di bawah bendera Badan Penyelenggara Yayasan LP3I dengan badan hukum SK Mendiknas nomor 158/D/O/2003 dinyatakan beroperasi pada tanggal 19 September 2003 dengan empat program studi yaitu : Administrasi Bisnis, Komputerisasi Akuntansi, Hubungan Masyarakat, dan Manajemen Informatika dengan alamat di Gedung Kramat Sentra , Jl. Kramat Raya no. 7 - 9 Blok B5, Jakarta Pusat.

Langkah-langkah persiapan awal baik yang berkaitan dengan perizinan ataupun kegiatan promosi dilakukan dari alamat tersebut. Kegiatan perkuliahan awal pun telah dimulai sejak bulan September 2003.

Gagasan pendirian Politeknik LP3I Jakarta ini kemudian menarik beberapa pihak yang sangat memperhatikan kondisi kekinian industry untuk bergabung, hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya perusahaan

yang merekrut lulusan Politeknik LP3I Jakarta. Sedangkan pengakuan lain datang dari dunia pendidikan dalam dan luar negeri melalui kerjasama transfer kredit.

4.2 Organisasi Politeknik LP3I Jakarta

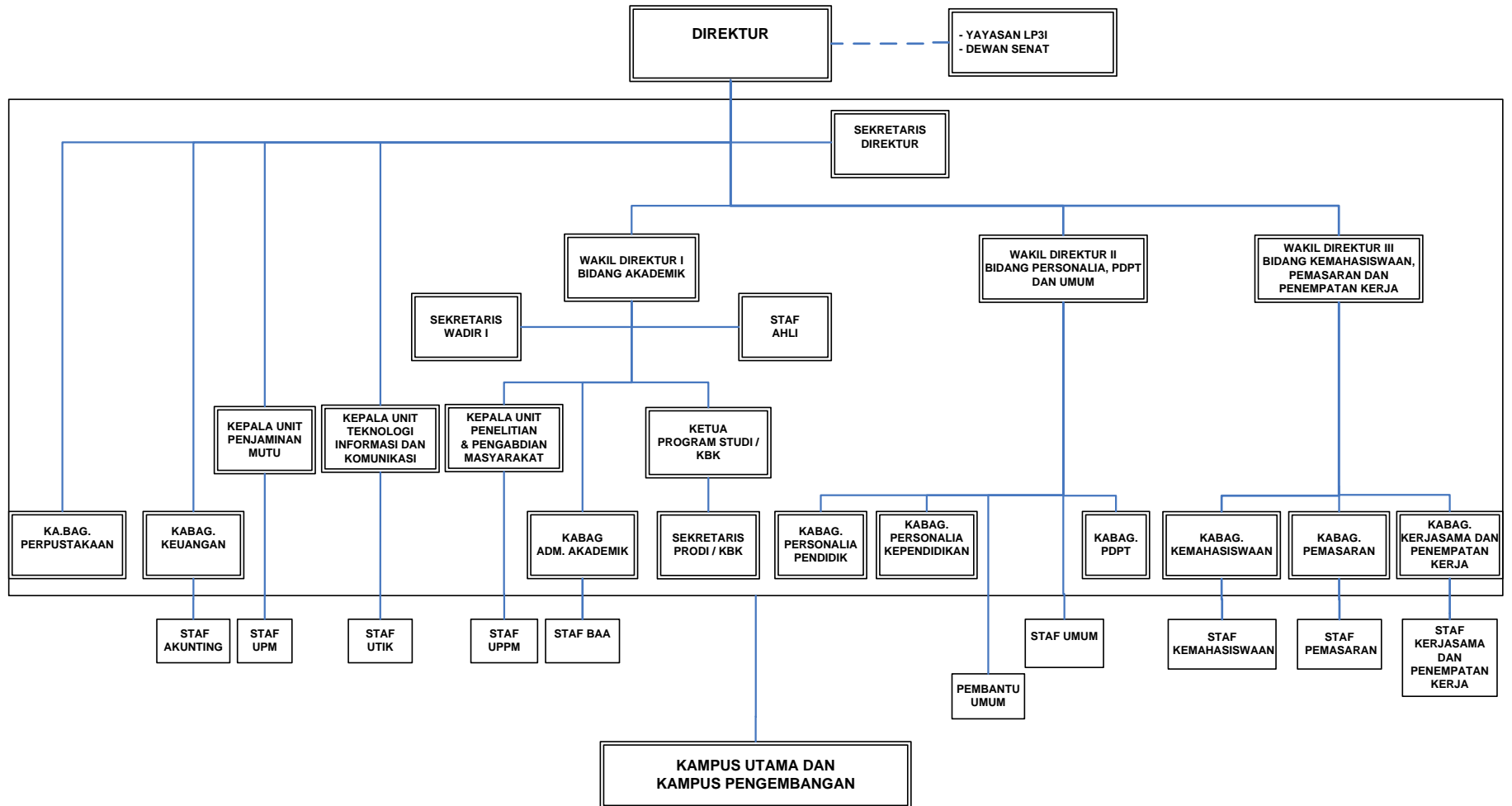
Susunan Organisasi Politeknik LP3I Jakarta terdiri atas :

- A. Direktorat
 - 1. Yayasan
 - 2. Direktur dan Wakil Direktur
 - 3. Senat Politeknik LP3I Jakarta
 - 4. Unsur Pelaksana Akademis yang terdiri dari:
 - a. Program Studi
 - (1) Program Studi Administrasi Bisnis
 - (2) Program Studi Komputerisasi Akuntansi
 - (3) Program Studi Manajemen Informatika
 - (4) Program Studi Hubungan Masyarakat
 - b. Unit Penelitian, Pengembangan dan Pengabdian kepada Masyarakat (UPPM)
 - c. Unit Penjaminan Mutu (UPM)
 - d. Unit Data dan Informasi (UDI)
 - 5. Unsur Pelaksana Administrasi:
 - a. Bagian Administrasi Akademik (BAA)
 - b. Bagian Administrasi Keuangan dan Personalia (BAKP)
 - c. Bagian Kerjasama dan Kemahasiswaan
 - d. Sekretaris Program Studi
 - e. Sekretaris Penjaminan Mutu
 - f. Sekretaris Direktur

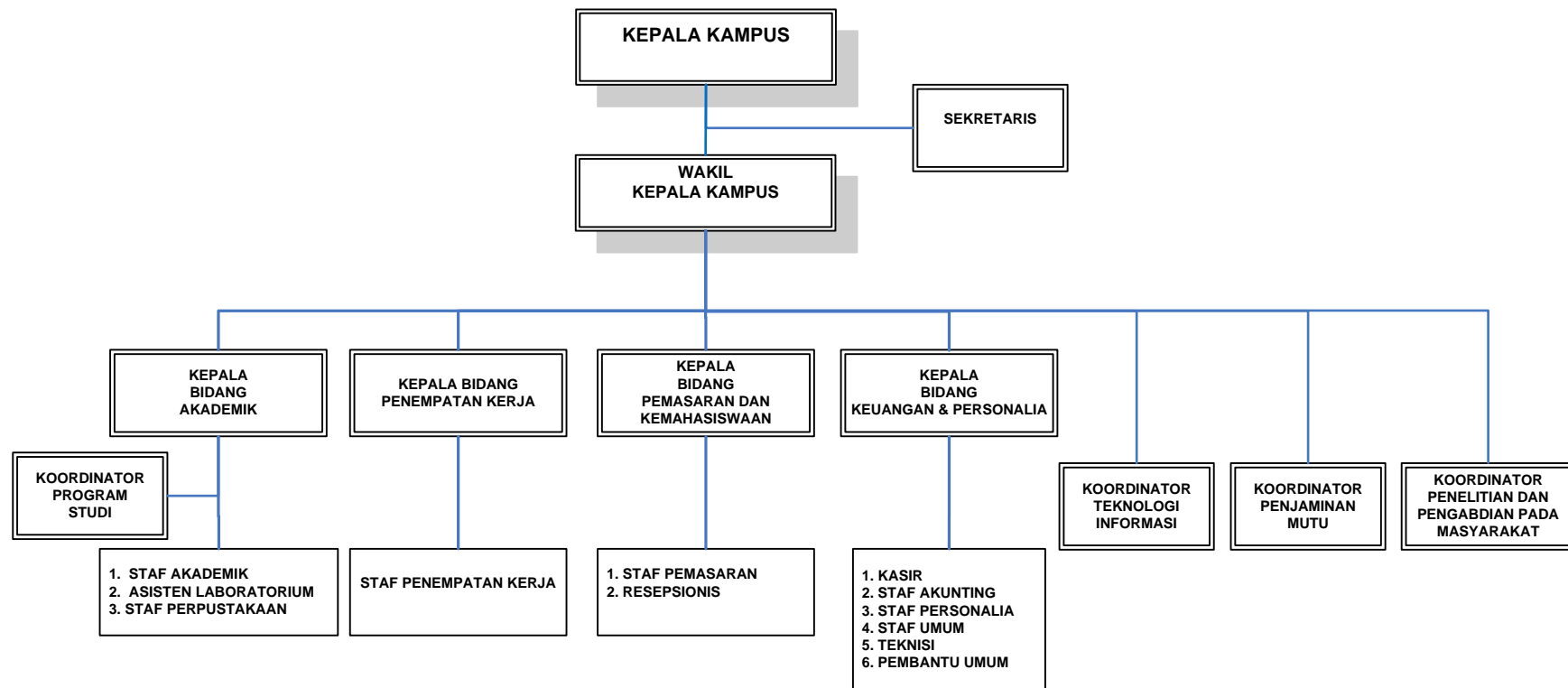
4.2.1. Struktur Organisasi Politeknik LP3I Jakarta

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di Politeknik LP3I Jakarta, maka dibentuk struktur organisasi penjaminan mutu internal. Struktur tersebut mencakup tingkat politeknik, program studi maupun kampus. Pimpinan unit kerja menjamin mutu kinerja organisasi yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas Pokok dan Fungsi serta koordinasi organisasi Politeknik, secara rinci dapat dilihat pada dokumen Statuta dan Tata kelolah organisasi.

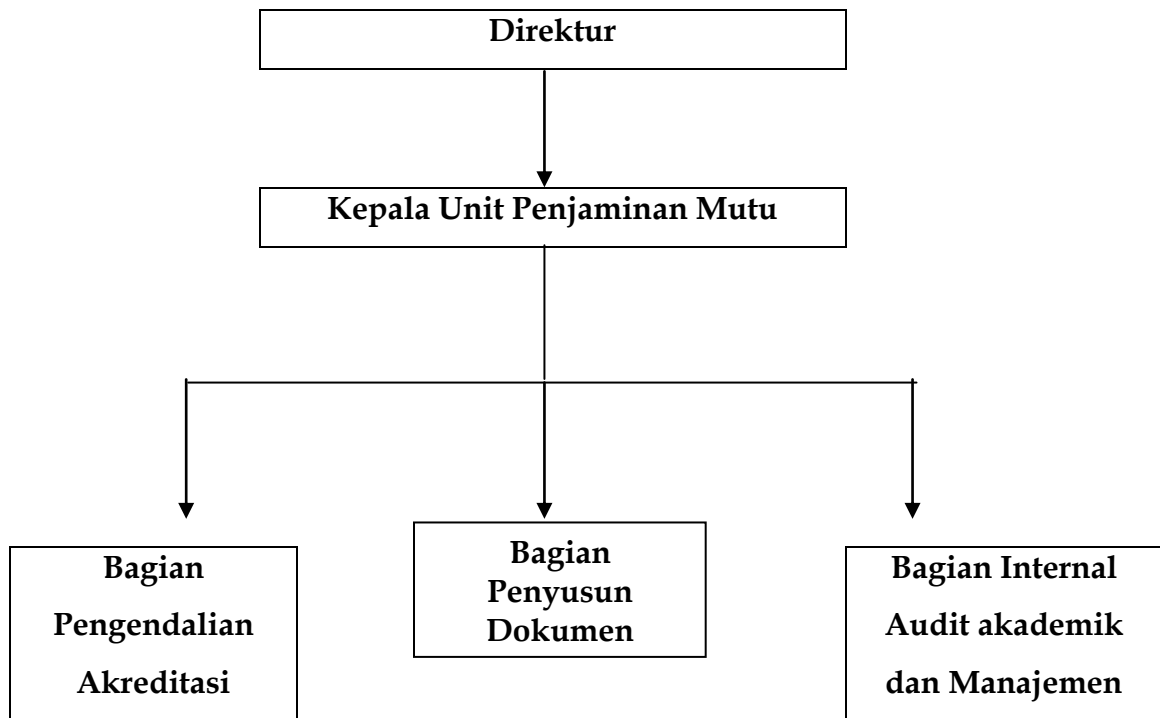
STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT POLITEKNIK LP3I JAKARTA



STRUKTUR ORGANISASI KAMPUS POLITEKNIK LP3I JAKARTA



**STRUKTUR ORGANISASI
UNIT PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK LP3I JAKARTA**



4.3 Sistem Dokumentasi dan Audit

Sistem dokumentasi mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi SPMI Politeknik LP3I Jakarta (2010-sekarang) dan rujukan dokumen pada butir 2 tentang *Landasan Kebijakan Manajemen Mutu*. Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan Politeknik LP3I Jakarta; Statuta; Renstra ; Program Kerja; Pedoman Akademik), dan dokumen Mutu. Daftar keseluruhan dokumen tercantum dalam MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman

Audit mutu Politeknik LP3I Jakarta dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu Politeknik LP3I Jakarta. Audit Internal

dilaksanakan berjenjang pada kampus dan Direktorat, secara rutin, minimal dua kali setahun untuk mengukur terpenuhinya persyaratan Standar Mutu yang diterapkan Politektik. Pedoman pelaksanaan Audit Mutu Internal di tingkat Direktorat dan kampus tertuang dalam MP Audit Mutu internal PoliteknikLP3I Jakarta .

Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh unit kerja di Politeknik LP3I Jakarta dalam mengukur pemenuhan terhadap standar mutu yang dinyatakan dalam kepatuhan, ada tidaknya temuan dan atau perolehan sertifikat. Selain itu, Program Studi di Politeknik LP3I Jakarta dinilai oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi Prodi. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan *stakeholders*.

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Direktorat dan kampus mengidentifikasi layanan Tridarma Perguruan Tinggi yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Direktorat dan kampus mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan SMM. Strategi yang dilakukan, meliputi:

- a. mengkomunikasikan kebijakan implementasi SMM di seluruh kampus dan Direktorat Politeknik LP3I Jakarta.
- b. melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran mutu Politeknik LP3I Jakarta di masa depan.
- c. menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh karyawan & dosen mengetahui visi, misi maupun tugas pokok dan fungsi.
- d. menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu,
- e. mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan

sasaran mutu yang ditetapkan.

5.2 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Wakil Manajemen

Direktur menetapkan Unit Penjaminan Mutu (UPM) di tingkat Direktorat, sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. Unit Penjaminan Mutu diketuai oleh Kepala Unit. Kepala Penjaminan Mutu mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal dan manajemen mutu di tingkat direktorat, kampus dan program studi.

Kepala UPM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar mutu SPMI yang telah ditentukan terpenuhi. UPM melaporkan pelaksanaan sistem penjaminan mutu kepada direktur.

Kepala UPM harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personil, serta mengerti tentang SMM ISO 9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran tentang implementasi standar mutu yang disepakati.

Komunikasi internal

Direktur, Wakil Direktur, Kepala Unit, Kaprodi harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh informasi terkait kinerja SMM, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian standar mutu. Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja SMM, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan (Direktur,

Wakil Direktur, Kepala Unit, Kaprodi) harus memastikan bahwa komunikasi ada antar unit kerja, serta antar program studi yang berbeda.

5.3 Tinjauan manajemen/Evaluasi Program Kerja

Seluruh unit kerja harus melaksanakan evaluasi program kerja secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi. evaluasi program kerja di tingkat Politeknik dilaksanakan bersamaan dalam Rapat Pimpinan (Rapim) minimal tiap 3 bulan sekali yang dihadiri oleh Direktur, Wakil Direktur, Kepala Unit, Kaprodi dan Kepala Bagian. Selain itu, tiap tahun secara menyeluruh Politeknik LP3I Jakarta juga menyelenggarakan evaluasi program kerja tahunan yang dihadiri Direktur hingga Kepala kampus dan Kepala Bidang. Keluaran dari evaluasi program kerja harus berupa keputusan, kebijakan, pemecahan masalah, data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja dalam SPMI. Rekamian evaluasi program kerja harus dipelihara. Unit kerja melaksanakan evaluasi program kerja setidaknya empat kali dalam satu tahun.

6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1 Penyediaan Sumber Daya

Direktorat dan kampus harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Direktorat dan kampus juga memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan. Direktorat dan kampus harus:

- 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; dan
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan

meningkatkan keefektifan SMM serta untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

6.2 Sumber Daya Manusia

6.2.1 Umum

Direktorat dan kampus harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja SMM (standar Manajemen Mutu) yang efektif.

6.2.2 Kompetensi, kesadaran akan tanggungjawab dan pelatihan

Politeknik harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran, etos kerja dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Politeknik dan unit kerja di bawahnya harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum PS, dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja dan sertifikasi tiap dosen, dan tenaga kependidikan harus terekam dan dilakukan monitoring serta evaluasi secara rutin oleh tiap unit kerja.

6.2.3 Rekrutmen dan pengembangan

Kriteria dan tata cara rekrutmen dan pengembangan dosen atau tenaga kependidikan ditetapkan oleh direktur, yang dinyatakan dalam manual prosedur dan dikendalikan oleh wakil direktur II. Pelaksanaan rekrutmen dan pengembangan dosen dan tenaga kependidikan mengacu pada kriteria dan tatacara yang telah ditetapkan, dan pelaksanaannya direkam dan dipelihara oleh wadir II. Manual Prosedur Rekrutmen dan Pengembangan Dosen dan Tenaga Kependidikan dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja di Politeknik LP3I Jakarta.

6.3 Sarana, Prasarana dan Lingkungan Kerja

6.3.1 Umum

Politeknik LP3I Jakarta harus mengidentifikasi sarana, prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat atau kegiatan layanan lainnya.

6.3.2 Pembelian dan pemeliharaan

Politeknik harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan sesuai peraturan dan kewenangan. Politeknik dan unit-unit kerja harus menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium/studio, perpustakaan dan perangkat *online*. Peralatan harus dipelihara sesuai kewenangan secara rutin sehingga selalu siap jika akan digunakan.

6.3.3 Pengadaan barang dan jasa

Kriteria dan tatacara pengadaan barang dan jasa ditetapkan oleh bagian keuangan, yang dinyatakan dalam manual prosedur dan dikendalikan oleh Bagian Umum. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa mengacu pada kriteria dan tatacara yang telah ditetapkan, dimana pelaksanaannya direkam dan dipelihara oleh Bagian Umum. Manual Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa dikomunikasikan kepada seluruh unit kerja di Politeknik LP3I Jakarta.

6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Direktorat Politeknik Politeknik LP3I Jakarta/program studi menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang aman, indah dan kondusif untuk lingkungan

belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Politeknik harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam evaluasi program kerja dan menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu berkesinambungan.

7. REALISASI LAYANAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

7.1 Perencanaan Program Layanan Tri Dharma PT

Politeknik harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma PT).

7.1.1 Pendidikan/Pengajaran

Program Studi harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Program Studi harus mengintegrasikan kurikulum Program Studi D-3 sehingga mencapai kompetensi lulusan yang telah ditetapkan. Politeknik LP3I Jakarta harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses .

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada pedoman pendidikan. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen , untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur, instruksi dan lulusan, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang disepakati. Perubahann metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus

dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara oleh tiap Ketua PS. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dilakukan pada setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Politeknik LP3I Jakarta mendorong secara konsisten penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang mempunyai potensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing di tingkat nasional.

7.2 Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan Stakeholders Lainnya)

Politeknik LP3I Jakarta secara umum memberikan layanan yang *intangible*, *not storable* dan *consumed* kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa, maupun *stakeholders* lainnya. Politeknik harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar IPTEK dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai *learning outcomes* dan kompetensi yang telah ditetapkan. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium/studio, di dalam/luar kampus Politeknik, 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, dan tenaga kependidikan yang responsif.
- c. Personel Politeknik memperlakukan semua orang dengan penuh hormat.
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.

7.2.1 Penentuan Persyaratan Terkait Layanan Tri Dharma PT

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan Politeknik LP3I Jakarta untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Pedoman Pendidikan sesuai rencana studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Politeknik. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Politeknik dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen pribadi, yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi Politeknik, NIM dan lain-lain. Layanan tri dharma PT harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan *track record*, *roadmap* dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan IPTEK sesuai PS, permasalahan di masyarakat, rencana strategis nasional/internasional pemberi dana (Dikti & Kopertis). Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Politeknik atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

7.2.2 Tinjauan Persyaratan Terkait Layanan Tri Dharma PT

Politeknik/program harus meninjau persyaratan terkait layanan tri dharma PT untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan mutu penyelenggaraan tri dharma PT telah ditetapkan
- b. Politeknik hingga PS memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- c. Apabila persyaratan pendidikan diubah, Politeknik harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diubah dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan.
- d. Rekam tinjauan persyaratan pengajaran ini harus dipelihara.

7.2.3 Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan Politeknik LP3I Jakarta.

Politeknik harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau pengguna jasa (*stakeholders*) kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan tri dharma PT, Politeknik LP3I Jakarta menggunakan komunikasi interaktif telepon, faksimil, e-mail, mailinglist, hp dan *website* www.plj.ac.id. Dalam dua tahun terakhir, telah dihimbau upaya lingkungan Politeknik LP3I Jakarta menjadi masyarakat *paperless*.

7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

7.3.1 Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan Politeknik, program studi harus mempertimbangkan pengembangan PS dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa sesuai aturan yang berlaku di Dikti atau asosiasi profesi. 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 PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan, dan keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum.

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 PS 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 yang digunakan.

Direktur Politeknik LP3I Jakarta melalui Unit Penelitian merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan penelitian sesuai dengan peta penelitian (*road map*) yang melibatkan multi disiplin ilmu serta mensinergikan penelitian-penelitian di Politeknik LP3I Jakarta agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu. Perencanaan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan oleh UPPM, dan bagian yang terkait *road map*, payung penelitian berdasar pada kompetensi dan *track record* civitas akademika. Atas dasar dinamika masyarakat yang selalu berubah-ubah, roadmap dalam penelitian dapat *di-update* setiap kurun waktu tertentu agar *output* penelitian memenuhi kebutuhan *stakeholder* dan selalu relevan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

7.3.2 Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

Kampus penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum PS, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. *Tracer study* dilakukan secara rutin untuk menggali masukan dari berbagai pihak.

7.3.3 Output Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

Output rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi. Output dalam bentuk proposal dan dikaji secara internal oleh tim UPPM.

7.3.4 Tinjauan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

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 Politeknik LP3I Jakarta.

7.3.5 Verifikasi Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini seharusnya 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.

7.3.6 Validasi Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

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.

7.3.7 Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan tri dharma PT 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.

7.4 Pengadaan Sumber Daya Politeknik LP3I Jakarta

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh bagian keuangan dan Umum Politeknik LP3I Jakarta sesuai Manual Prosedur Pengadaan Barang/Jasa, yang mencakup evaluasi kebutuhan dan pengendalian layanan pendidikan yang harus disediakan sehingga proses tersebut betul-betul memenuhi kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pengadaan barang dan jasa yang dijalankan juga harus memenuhi persyaratan peraturan Politeknik dan perundang-undangan yang berlaku.

7.4.1 Proses Pengadaan Barang dan Jasa

Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau studi lanjut sesuai spesifikasi bidang studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang atau layanan pendidikan unit kerja. Kualifikasi penyedia barang/jasa harus memenuhi ketentuan yang berlaku, dipilih dan dievaluasi sesuai prosedur pengadaan barang/jasa di Politeknik. Dokumen pengadaan barang/jasa didokumentasikan oleh penanggung jawab kegiatan.

7.4.2 Informasi Pengadaan Barang dan Jasa

Informasi pengadaan harus memenuhi kebutuhan barang/jasa dan layanan pelatihan/studi lanjut sesuai keperluan. Harus dijamin bahwa informasi tersebut memenuhi kebutuhan unit kerja, memenuhi persyaratan prosedur.

7.4.3 Verifikasi Barang dan Jasa Hasil Pengadaan

Tim penerima barang/jasa Politeknik LP3I Jakarta melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan.

7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

7.5.1 Pengendalian Penyediaan Layanan Tri Dharma PT

Direktorat dan kampus penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan tri dharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, Politeknik juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (melalui *tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*). Politeknik memastikan keseluruhan proses terkendali melalui Monev Renstra Politeknik LP3I Jakarta sesuai prosedur yang berlaku.

7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Layanan Tri Dharma PT

Politeknik LP3I Jakarta melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan tri dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh kampus terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Pedoman Pendidikan POLTEK , tiap program studi. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh UPPM . Dengan pedoman tersebut, politeknik melakukan penyerahan ijazah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap program studi tersedia dalam Buku Wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

7.5.3 Identifikasi dan Penelusuran Kegiatan Layanan Tri Dharma PT.

Politeknik dan unit kerja terkait harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan tri dharma PT . Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Direktur melalui Audit Mutu internal (AMI) Politeknik berdasarkan Evaluasi Kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Direktur.

7.5.4 Barang dan Informasi Milik Pelanggan

Barang dan informasi milik pelanggan (mahasiswa atau *stakeholder* lainnya) yang diberikan Politeknik LP3I Jakarta pada saat pendaftaran masuk, pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan atau kegiatan lain harus tersimpan, terekam, dan atau mudah diakses. Jika terpaksa hilang, harus dilaporkan kepada pelanggan dan rekaman dipelihara.

7.5.5 Penyimpanan Barang dan Informasi

Politeknik atau kampus penyelenggara pendidikan harus menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah kampus, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, *database*, program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan.

Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan/atau pendidikan, misalnya layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

Direktorat atau kampus harus menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran harus 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 bagian akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

Direktorat atau kampus menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan dengan konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, direktorat atau kampus melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun *soft copy* sesuai ketentuan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Pemantauan dan pengukuran

8.1.1 Kepuasan Pelanggan

Direktorat dan kampus menetapkan sistem evaluasi secara rutin mengenai persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Direktorat dan kampus mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

8.1.2 Audit Internal

Direktorat dan kampus melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi SPMI dan penyelenggaraan layanan akademik dan penunjang akademik. Audit internal kampus dilakukan oleh auditor dari direktorat yang kompeten dan tersertifikasi. Audit di unit kerja direktorat dilakukan oleh auditor antar unit yang ditunjuk, audit internal ini dilakukan sebelum audit

tingkat Politeknik. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SPMI di tiap unit kerja.

Hasil audit internal digunakan untuk tindakan korektif dan pencegahan dan semua rencana, pelaksanaan, laporan temuan dan tindak lanjut audit internal dipelihara. Untuk menjamin konsistensi pelaksanaan audit internal harus mengacu pada manual prosedur terdokumentasi yang ditetapkan di tingkat Politeknik maupun ditingkat unit kerja.

8.1.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Bagian administrasi tiap bagian harus mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan melaksanakan layanan. Pengukuran proses layanan akademik/pendidikan dan penunjang akademik/pendidikan dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.

Bagian administrasi mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

8.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

Bagian administrasi 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 digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum. Penilaian kinerja unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

Hasil proses evaluasi ini direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses layanan pendidikan/pelatihan dalam mencapai sasaran yang direncanakan.

8.2 Analisis Data

Unit kerja di Politeknik LP3I Jakarta menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, menggunakan, tetapi tidak terbatas pada, metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima. Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan prekuentif. Metode analisis statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek SPMI. 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 SPMI/SMM.

Pengukuran dan evaluasi secara terus-menerus dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

8.3 Perbaikan

8.3.1 Perbaikan berkesinambungan

Unit kerja harus meningkatkan keefektifan SPMI/SMM dan proses pendidikan atau layanan penunjang pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personil untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya. 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).

8.3.2 Tindakan Perbaikan

Unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja SPMI/SMM dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif sebaiknya direkam.

8.3.3 Tindakan pencegahan

Unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam SPMI/SMM dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

Tindakan preventif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke bidang/sub unit yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan unit kerja.