



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	
PENDAHULUAN	3
KEBIJAKAN MUTU	7
SISTEM MANAJEMEN MUTU	16
TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	17
SUMBER DAYA	20
MANAJEMEN PROSES	22
DAFTAR RUJUKAN	27
TIM PENYUSUN	28



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

LEMBARAN PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	1. Dr. Ir. M. Sabri, MT. IPM 2. Terang UHSG Manik, ST. MT 3. Dian Morfi Nasution, ST. MT	Ketua Anggota Anggota		
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Ir. Seri Maulina, MT. PhD.	Dekan FT USU		

DAFTAR DISTRIBUSI

No.	Penerima	Personil	Tanda tangan	Tanggal
1	Fakultas Teknik USU	Dekan FTUSU		
		Wadek-I FT USU		
		Wadek-II FT USU		
		Wadek-III FT USU		
2	Departemen	Ka. Laboratorium		
		Pegawai		
		Ikatan Mahasiswa		



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

CATATAN PERUBAHAN

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

1. PENDAHULUAN

Dalam upaya melaksanakan kebijakan normatif yang diputuskan pada tingkat universitas, Pimpinan Departemen Teknik Mesin (DTM) USU melaksanakan kebijakan operasional yang pada dasarnya melaksanakan suatu transformasi kelembagaan guna meningkatkan kemampuan institusi untuk menjawab tantangan yang berkembang di masyarakat secara tepat dan cepat. Transformasi kelembagaan diarahkan untuk mewujudkan *academic excellence*, kesejahteraan, dan kepeloporan dalam masyarakat. Selain itu, penyempumaan kelembagaan dengan tujuan utama untuk menjamin tercapainya sasaran-sasaran yang telah digariskan, melalui penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance*. Proses peralihan ini dilaksanakan melalui proses transisi secara baik dan benar, yang dilandasi dengan kesadaran kehidupan berkomunitas yang kuat, dan dengan upaya yang berkelanjutan untuk menyelaraskan aspirasi tentang masa depan. Sehingga, berbagai hambatan dalam proses transformasi kelembagaan ini diharapkan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Secara singkat, Pimpinan DTM USU telah melaksanakan upaya-upaya untuk menumbuhkan organisasi yang sehat, berdasarkan kebijakan normatif serta kebijakan umum pengembangan USU, seperti yang didefinisikan DIKTI dalam Higher Education Long Term-Strategy (HELTS) 2003-2010 (*a healthy organization is characterized by its ability to flourish academic freedom, highly value innovation and creativity. empower individuals to share knowledge and work*), agar kegiatan-kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat terlaksana dengan baik, sesuai dengan harapan.

Kebijakan normatif yang telah diturunkan pada tingkat universitas, semuanya searah dengan strategi jangka panjang pengembangan departemen yang telah digariskan oleh Dirjen DIKTI, yang menekankan pentingnya otonomi institusi yang berlandaskan kepada akuntabilitas, evaluasi, dan akreditasi serta bermuara pada tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan, untuk menghasilkan lulusan, ilmu pengetahuan, teknologi, dan tata nilai seperti yang diharapkan *stakeholders*, serta memperoleh akreditasi secara internasional, dengan landasan operasional suatu organisasi yang sehat.

Dengan demikian, untuk menjamin terlaksananya kebijakan normatif dan kebijakan umum pengembangan departemen, maka perlu disusun Program Gugus Kendali Mutu (GKM) DTM USU yang sejalan dengan Program Sistem Gugus Jaminan Mutu Fakultas Teknik dan Program Sistem Manajemen Mutu USU yang memberikan Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) dan Pengendalian Mutu (*Quality Control*), yang akan menjadi rambu-rambu operasional bagi seluruh sivitas akademika DTM USU dalam melaksanakan tugasnya.

1.1 Pengertian

Buku Manual Sistem Program Gugus Kendali Mutu DTM USU yang selanjutnya disebut Manual Mutu (MM) merupakan kerangka dasar yang digunakan oleh Departemen Teknik Mesin Universitas Sumatera Utara dalam menyusun dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu tingkat departemen. Pengertian mutu secara umum adalah kesesuaian dengan standar (Crosby, 1986), kesesuaian dengan harapan *stakeholder* (Green, 1994), atau pemenuhan janji yang telah diberikan. Mutu pendidikan di



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

DTM USU dimengerti sebagai pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan sesuai rencana strategis dan standar akademik. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses, dan keluaran serta nilai dan derajat kebaikan, keutamaan, dan kesempurnaan.

Mutu Pendidikan di DTM USU bersifat proaktif dalam arti bahwa lulusan DTM USU mampu secara terus-menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta realitas sosial-budaya yang terus berkembang secara dinamis. Mutu pendidikan di DTM USU juga mencakup aspek pelayanan administratif, sarana, prasarana, organisasi dan manajemen yang dapat memenuhi harapan sivitas akademika dan masyarakat (baik orang tua mahasiswa, pengguna lulusan, maupun masyarakat luas).

Sistem penjaminan mutu akademik di DTM USU dirancang dan dilaksanakan untuk dapat menjamin mutu gelar akademik yang diberikan. Hal ini berarti bahwa sistem penjaminan mutu harus dapat menjamin bahwa lulusan akan memiliki kompetensi yang ditetapkan dalam Spesifikasi Program Studi. Dengan demikian departemen juga menjamin mahasiswa akan memperoleh pengalaman belajar seperti yang dijanjikan di dalam spesifikasi departemen/program studi.

1.2 Tujuan SMM DTM USU

Sistem Manajemen Mutu (SMM) akademik di DTM USU dilaksanakan secara terpadu pada tingkat departemen, program studi, serta unit penunjang lainnya, sesuai Buku Pedoman Sistem Kendali Mutu DTM USU, yang di dalamnya berisi Kebijakan Mutu, Organisasi, tanggung jawab dan wewenang, Manual Mutu Akademik, serta Manual Prosedur. Sebagai pendukung, pada tingkat departemen dirumuskan kompetensi lulusan dan spesifikasi departemen serta dilakukan evaluasi diri.

Menggunakan instrumen tersebut di atas, SMM DTM USU dirancang dengan tujuan:

- 1 Membantu pencapaian Visi dan Misi DTM USU yang mendukung pencapaian Visi dan Misi USU.
- 2 Menjamin kepatuhan seluruh staf DTM USU dalam penjaminan mutu pendidikan, penelitian, dan pelayanan pada masyarakat.
- 3 Menjamin kepastian bahwa lulusan DTM USU memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan
- 4 Menjamin kepastian bahwa setiap mahasiswa mendapat pengalaman belajar sesuai dengan spesifikasi departemen yang ditetapkan.
- 5 Menjamin relevansi antara program pendidikan dan tuntutan / kebutuhan *stakeholders*.
- 6 Memfasilitasi dan mengoordinasikan tindakan perbaikan mutu berkelanjutan di DTM USU.

1.3 Ruang Lingkup Penerapan

Ruang lingkup proses penerapan Sistem Manajemen Mutu di DTM USU meliputi semua Program Studi di bawahnya serta bagian yang mendukung proses realisasinya, yang meliputi Bidang Administrasi Akademik, Operasional Akademik, Perpustakaan, Publikasi/Jurnal, Laboratorium, Penelitian, Kerja Praktek, Tugas Akhir, dan Kerjasama.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

1.4 Visi dan Misi Departemen Teknik Mesin FT-USU

Dalam menyelenggarakan kegiatan akademik, DTM USU mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

VISI

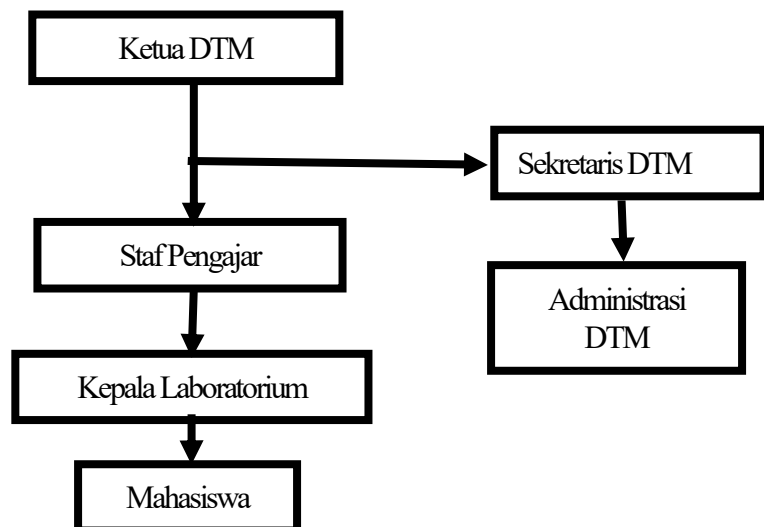
“Menjadi Program Studi Teknik Mesin berdaya saing internasional yang memiliki keunggulan akademik berciri kekayaan lokal”

MISI

1. Menciptakan iklim akademik yang kondusif dalam mencapai proses belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat
2. Menyediakan program pendidikan tinggi Teknik Mesin dengan kurikulum berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) untuk menghasilkan lulusan yang unggul serta mampu menjawab tuntutan pasar kerja, nasional dan internasional dan atau mampu melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi..
3. Memacu dan membudayakan aktifitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat melalui kompetensi pemenuhan dan hibah pada level daerah, nasional dan internasional.
4. Menumbuh kembangkan keunggulan akademik berdaya saing internasional yang berciri kekayaan lokal dengan bersinergi dengan pemerintah, industri, dan alumni

1.5 Struktur Organisasi

DTM USU mempunyai struktur organisasi seperti yang disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Departemen Teknik Mesin FT. USU



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

2. KEBIJAKAN MUTU (*QUALITY POLICY*) DEPARTEMEN TEKNIK MESIN USU

2.1 Kebijakan Umum

- 2.1.1 Departemen Teknik Mesin Fakultas Teknik USU (DTM FT.USU) didirikan dengan mengemban tugas, antara lain :
- Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang bermoral, yang memiliki kemampuan akademik, profesi, dan vokasi yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian.
 - Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya yang berbasis kerjasama industri dalam arti luas, serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.
 - Mencapai keunggulan kompetitif melalui prinsip pengelolaan sumber daya alam sesuai dengan azas pengelolaan yang profesional.
 - Meningkatkan kualitas secara berkelanjutan untuk menempati posisi unggul dalam persaingan dan kerjasama global.
 - Memberikan pelayanan kepada dunia industri dan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.
- 2.1.2 DTM FT.USU mensyaratkan pengelolaan pendidikan yang senantiasa melakukan peningkatan mutu secara berkesinambungan. Peningkatan mutu ini dilakukan dengan selalu menjaga terpeliharanya siklus pengelolaan pendidikan tinggi yang lengkap dan sesuai dengan harapan *stakeholders*.
- 2.1.3 Pengembangan program pendidikan hendaknya mengacu pada rencana strategis DTM FT. USU yang mendukung rencana strategis USU dan selalu disertai dengan inovasi terhadap metoda dan substansi pembelajaran serta peningkatan infrastruktur, perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan. Pengembangan dalam jangka menengah dan panjang diarahkan untuk menjadi *trend setter* di tingkat nasional dan memberikan kontribusi pada standar akademik program sejenis di tingkat nasional dan regional.
- 2.1.4 Pelaksanaan pendidikan di lingkungan DTM FT. USU dirancang dengan mempertimbangkan pergeseran paradigma pendidikan yang semula lebih fokus pada pengajaran oleh dosen (*teacher centered*) ke fokus pada pembelajaran oleh mahasiswa (*student centered*). Porsi pembelajaran yang berbasis pada penelitian hendaknya ditingkatkan secara berkelanjutan.
- 2.1.5 Evaluasi terhadap program pembelajaran harus dilakukan secara sistematis, terstruktur, periodik, dan berkesinambungan dengan menggunakan alat ukur yang dapat diterima masyarakat.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
 Revisi : 05
 Tanggal terbit : 01 September 2018
 Halaman : 1 - 28

- 2.1.6 Peningkatan mutu pendidikan di DTM FT. USU didasarkan pada kebijakan pengembangan proses pembelajaran yaitu, antara lain:
- a. Materi pembelajaran lebih didekatkan dengan persoalan nyata, melatih identifikasi persoalan, dan strategi penyelesaian;
 - b. Integrasi antar disiplin ilmu yang saling mendukung untuk pemahaman dan implementasinya;
 - c. Dorongan pemanfaatan optimal teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia dan akan tersedia;
 - d. Berbagai inovasi yang membuka akses peningkatan kreativitas.

2.1.7 Berdasarkan berbagai pertimbangan yang telah disebutkan di atas maka kebijakan mutu (*quality policy*) DTM FT. USU dinyatakan sebagai berikut :

DTM FT. USU melaksanakan usaha perbaikan mutu secara terus menerus dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pelayanan pada masyarakat hingga mencapai atau melebihi standar mutu proses dan mutu proses/ produk yang dikehendaki oleh *stakeholder*.

2.2 Tujuan Mutu

Untuk mendeskripsikan tujuan mutu perlu disiapkan pedoman komponen mutu yang perlu dipertimbangkan seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Komponen Mutu yang Harus Dipertimbangkan

	<div style="border: 1px solid black; background-color: #f4a460; padding: 10px; display: inline-block;"> REALISASI PRODUK (PROSES) </div>		STAKEHOLDERS
<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa Sumber Daya (Dosen, Tenaga Pendukung, Sarana dan Prasarana) Regulasi 	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan Sumber Daya (Dosen, Tenaga Pendukung, Sarana dan Prasarana) Pendataan Mahasiswa Baru Proses Belajar Mengajar (Perkuliahan, Praktikum, Penelitian, Kerja Praktik, Tugas Akhir) Proses Evaluasi (Ujian, Seminar, Sidang Sarjana, Dosen, dan Tenaga Pendukung) 	<ul style="list-style-type: none"> Lulusan Hasil Penelitian Karya Ilmiah Jasa Konsultasi Jasa pelayanan perpustakaan 	<ul style="list-style-type: none"> DIKTI Pasar kerja (industri dan sektor publik lainnya) Masyarakat (orang tua mahasiswa) Sekolah Menengah, Perguruan Tinggi Lain.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

- Proses Perawatan dan Pengembangan (Peningkatan Kompetensi Dosen dan Tenaga Pendukung, Perawatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Perbaikan Sistem)

2.3 Standar Mutu

Untuk penyusunan manual mutu (dokumen level 1), manual prosedur mutu (dokumen level 2), instruksi kerja (dokumen level 3), dan formulir-formulir (dokumen level 4) pada tingkat departemen, yang selanjutnya disebut “organisasi”, di bawah ini disusun secara garis besar beberapa parameter (*input, proses, output, stakeholders*) untuk dapat dipedomani.

2.3.1 Parameter Masukan (*INPUT*):

• Mahasiswa	Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal proses rekrutmen mahasiswa secara keseluruhan (pendaftaran, penyeleksian, dan pendaftaran ulang).
• Sumber Daya	Sumber Daya yang dimiliki Organisasi adalah: <ol style="list-style-type: none">1. Dosen Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal menentukan kriteria (kualifikasi dan kompetensi) dosen yang akan memberikan proses pengajaran di Organisasi.2. Tenaga Pendukung Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal menentukan kriteria (kualifikasi dan kompetensi) tenaga pendukung yang akan memberikan proses pengajaran di Organisasi.3. Sarana dan Prasarana Organisasi mengidentifikasi dan mentabulasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

2.3.2 Parameter Realisasi Produk (PROSES):

<ul style="list-style-type: none">• Penyediaan Sumber Daya	<p>Proses penyediaan sumber daya yang dilakukan oleh organisasi adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dosen Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal sistem penerimaan dosen yang memiliki kompetensi (<i>attitude, knowledge, dan skill</i>) dan pengalaman sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.2. Tenaga Pendukung Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal sistem penerimaan tenaga pendukung yang memiliki kompetensi (<i>attitude, knowledge, dan skill</i>) dan pengalaman sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.3. Sarana dan Prasarana Organisasi mengikuti kebijakan universitas dalam hal penyiapan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mempromosikan efisiensi mutu dalam proses belajar-mengajar mahasiswa. Organisasi melakukan perawatan sarana dan prasarana yang dimiliki tersebut. Kemudian organisasi juga melakukan inventarisasi kebutuhan berbagai fasilitas dan mengajukan permohonan ke tingkat fakultas guna menunjang:<ul style="list-style-type: none">• Penyediaan berbagai perlengkapan seperti komputer, <i>LCD Projector</i>, OHP, alat tulis kantor (ATK), bahan/peralatan laboratorium, jaringan internet, dan perpustakaan (buku teks, buku, jurnal, dan prosiding).• Pengembangan sistem untuk menghasilkan buku teks, modul, dan lain sebagainya.
<ul style="list-style-type: none">• Pendataan Mahasiswa Baru	<p>Organisasi menerima mahasiswa baru yang telah dinyatakan lulus pada Organisasi, beserta data (umur, jender, agama, asal daerah, hambatan fisik, nilai UN, penghasilan orang tua, dan profil sosio-ekonomi mahasiswa) mengenai mahasiswa tersebut.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Proses Belajar Mengajar	<p>Proses Belajar Mengajar yang terdapat di Organisasi adalah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perkuliahan Organisasi mengatur suatu sistem yang efisien dan bermutu tinggi untuk kegiatan pengajaran, yaitu dengan mensyaratkan adanya rencana mengajar, persiapan mengajar, pembuatan bahan



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

	<p>ajar, dan penggunaan metode belajar yang partisipatori (andragogy system). Proses perkuliahan ini diatur dalam Manual Prosedur Proses Belajar Mengajar .</p> <p>2. Praktikum Organisasi mengatur suatu sistem yang efisien dan bermutu tinggi untuk kegiatan praktikum, yaitu dengan mensyaratkan adanya rencana praktikum (jadwal, modul), persiapan praktikum (penyiapan alat dan bahan), dan pelaksanaan praktikum. Proses praktikum ini diatur dalam manual prosedur pada masing-masing laboratorium.</p> <p>3. Penelitian Organisasi mengatur suatu sistem yang efisien dan bermutu tinggi untuk kegiatan penelitian, yaitu dengan tahapan :</p> <p>4. Kerja Praktek 5. Tugas Akhir</p>
<ul style="list-style-type: none">• Proses Evaluasi	<p>Proses Evaluasi yang dilakukan Organisasi meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ujian2. Seminar3. Sidang Sarjana4. Evaluasi Dosen dan Tenaga Pendukung
<ul style="list-style-type: none">• Perawatan dan Pengembangan	<p>Proses Perawatan dan Pengembangan yang dilakukan organisasi adalah :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perawatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana Organisasi melakukan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana sesuai dengan manual prosedur2. Peningkatan Kompetensi dosen dan tenaga pendukung3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan4. Perbaikan Sistem : Pengembangan Kurikulum, Visi, Misi
<ul style="list-style-type: none">• Pelatihan dan pengembangan dosen dan staf	<ul style="list-style-type: none">• Organisasi mengembangkan dan mempertahankan dosen dan staf yang berkualitas tinggi dengan secara jelas mendefinisikan tanggung jawab mereka, dan dengan evaluasi kinerja secara teratur.• Organisasi harus mengembangkan kapasitas ilmu para dosen dan staf sehingga terus mampu mengikuti perubahan pada masing-masing disiplin akademik.
<ul style="list-style-type: none">• Evaluasi dosen	<p>Organisasi harus membuat sistem evaluasi kepada dosen dan staf;</p>



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
 Revisi : 05
 Tanggal terbit : 01 September 2018
 Halaman : 1 - 28

dan staf	dilaksanakan oleh sebuah komisi dan dilakukan menurut jadwal.
<ul style="list-style-type: none"> Pengembangan material belajar mengajar <p>SAMA DENGAN INPUT</p>	<p>Organisasi dapat membangun suatu kebijakan dan rencana kerja yang jelas untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mempromosikan pengembangan material untuk dipakai dalam ruang kelas dan untuk belajar mandiri Menciptakan insentif dengan menyediakan dana dan infrastruktur yang cukup untuk pembuatan dan pemakaian material Membangun pusat teknologi pendidikan yang dapat menyediakan berbagai pelayanan Mendukung penelitian dan pembuatan material baru yang cocok untuk kegiatan kelas dan belajar mandiri Mengorganisir pelatihan-pelatihan untuk pembuatan material pendidikan
BERBAGAI PROSES LAIN	
<ul style="list-style-type: none"> Proses belajar mengajar 	Organisasi harus mengatur suatu sistem yang efisien dan bermutu tinggi untuk kegiatan pengajaran, yaitu dengan mensyaratkan adanya rencana mengajar, persiapan mengajar, pembuatan berbagai material untuk mata kuliah yang diajarkan, dan evaluasi kegiatan kinerja mahasiswa dan kegiatan belajar-mengajar oleh staf pengajar.
<ul style="list-style-type: none"> Pengukuran dan evaluasi kinerja belajar 	Organisasi harus mengukur dan mengevaluasi kinerja proses pembelajaran secara sistematis sejalan dengan evaluasi kriteria kinerja proses pembelajaran.
<ul style="list-style-type: none"> Kebijakan, rencana kerja, dan sistem pendukung untuk penelitian yang didasarkan pada prinsip etika. 	Organisasi harus memformulasikan suatu kebijakan dan rencana kerja untuk mendukung dan meningkatkan pengetahuan serta mengembangkan kegiatan belajar-mengajar. Untuk itu, organisasi harus dapat mendefinisikan kebijakan, rencana kerja, dan sistem pendukung untuk penelitian yang didasarkan pada prinsip etika.
<ul style="list-style-type: none"> Proses manajemen penelitian 	<p>Untuk mendapatkan hasil penelitian yang bermutu yang memenuhi persyaratan organisasi atau memenuhi standar luar, suatu organisasi harus menemukan suatu sistem untuk berbagai kegiatan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menetapkan persyaratan, mempersiapkan usulan penelitian, dan/atau menerima suatu permintaan penelitian Memformulasikan rencana pengawasan penelitian Mendapatkan HaKI Membeli alat Memelihara instrumen dan peralatan Mengevaluasi para peneliti



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
 Revisi : 05
 Tanggal terbit : 01 September 2018
 Halaman : 1 - 28

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi sistem manajemen penelitian 	Organisasi harus membangun suatu prosedur evaluasi pelaksanaan penelitian dan melaksanakan evaluasi secara terus menerus terhadap kebijakan penelitian, pendukung penelitian, kegiatan promosi, dan rencana kegiatan penelitian.
<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan kemahasiswaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi harus membangun rencana kegiatan dan proyek bagi pengembangan mahasiswa untuk meningkatkan kemajuannya dalam bidang-bidang di luar jam belajar. • Organisasi harus secara efektif mengembangkan sistem perwalian/bimbingan bagi mahasiswa dengan menerbitkan jadwal perwalian dan mengevaluasi kinerjanya sehingga mekanisme ini dapat menjadi suatu bagian penting pada setiap aspek pengembangan mahasiswa. • Organisasi harus memiliki satu unit yang dapat memberikan pelayanan karir dan penempatan kerja bagi mahasiswa.
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan akademik pada masyarakat 	Organisasi harus membangun tujuan, rencana kerja, dan bentuk operasional untuk pengadaan pelayanan akademik/ pelatihan keterampilan kepada masyarakat.
<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan untuk meningkatkan etika dan moral 	Organisasi harus membangun suatu rencana kegiatan dan mengevaluasi kegiatan yang mengajak mahasiswa, dosen, dan staf lain sehingga menjadi santun dalam berpikir, berbicara, bersikap, jujur, berpandangan luas, bertanggung jawab dan bersedia berkorban untuk terciptanya masyarakat yang lebih baik.
<ul style="list-style-type: none"> • Program lintas disiplin 	Organisasi dapat mempromosikan dan menjalankan program lintas disiplin dalam belajar-mengajar dan penelitian dengan mengembangkan program penelitian, program akademik, dan profesor tamu.

3.1.3 Parameter Keluaran (*OUTPUT*):

<i>ANALYSIS, AUDIT, AND IMPROVEMENT</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Pengukuran dan evaluasi kinerja pembelajaran 	Organisasi harus mengukur dan mengevaluasi kinerja pembelajaran dengan cara sistematis sejalan dengan kriteria kinerja
<ul style="list-style-type: none"> • Audit internal dan eksternal 	Audit internal: <ul style="list-style-type: none"> • Organisasi harus mengembangkan sistem audit mutu internal dan mekanisme pengauditannya. Proses ini termasuk pengembangan personil audit, pembangunan



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

	<p>rencana audit, dan persiapan laporan audit. Laporan ini dipakai sebagai pedoman tindakan perbaikan/peningkatan. Langkah-langkah yang diambil dijadikan sebagai <i>handbook</i>.</p> <p>Audit eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organisasi harus mengembangkan suatu sistem mutu yang kondusif terhadap audit eksternal, dan harus mendokumentasikan laporan audit eksternal untuk dipakai sebagai bahan tindakan perbaikan.
<ul style="list-style-type: none">• Koreksi/perbaikan	<p>Organisasi harus membangun suatu prosedur untuk tindakan koreksi/perbaikan dan untuk pengawasan operasinya atas dasar informasi berupa keluhan yang didapat dari dalam atau luar organisasi, dari audit internal atau eksternal, dan dari kelanjutan informasi lain yang diserahkan untuk analisa dan perbaikan organisasi. Dalam hal ini, organisasi harus mengumpulkan statistik informasi tentang keluhan dan menindaklanjuti dengan koreksi/perbaikan dengan cara yang efisien. Langkah yang diambil ditulis dalam <i>handbook</i>.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Pengembangan menuju <i>excellence</i>	<p>Organisasi harus menyiapkan rencana dan sasaran kegiatannya agar dapat mengembangkan dirinya menuju derajat kesempumaan dengan menilai kekuatan dan kelemahan dirinya. Ini dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Menugaskan staf yang bertanggung jawab dalam mengambil tindakan untuk memperbaiki kelemahan dan mengembangkan kekuatan• Mendefinisikan sasaran dan tujuan untuk mengembangkan organisasi menuju <i>excellence</i>.
LAIN-LAIN	
<ul style="list-style-type: none">• Alumni	<p>Organisasi harus menyiapkan sistem evaluasi alumni baik yang melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi maupun yang sudah masuk ke pasar kerja.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Hasil penelitian	<p>Organisasi harus mengembangkan <i>database</i> untuk penelitian, yang dapat diinformasikan ke masyarakat. Temuan penelitian harus didesiminasikan melalui <i>channel</i> yang dapat diterima secara nasional dan luar negeri. Organisasi harus mengembangkan sitem yang mampu</p>



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

menyediakan ilmu baru untuk mendukung perkembangan sosial dan ekonomi negara.

- Integrasi hasil penelitian dan belajar-mengajar

Organisasi dapat membangun suatu kebijakan dan rencana kerja dan melaksanakan penggabungan hasil penelitian untuk kegiatan belajar-mengajar. Hasilnya dapat disdiakan ke publik.

2.3.4 Parameter *STAKEHOLDER*:

KEPUASAN

- Kurikulum

Organisasi harus mengembangkan suatu kurikulum yang konsisten dengan kebutuhan akademik dan profesional. Kurikulum dimaksud wajib dievaluasi secara teratur, termonitor secara efisien, dan direvisi untuk menjaga supaya tetap cocok dengan segala perubahan

- Pengukuran dan evaluasi kinerja belajar

Organisasi harus mengukur dan mengevaluasi kinerja pembelajaran secara sistematis sejalan dengan evaluasi kriteria kinerja pembelajaran.

- Evaluasi sistem manajemen penelitian

Organisasi harus membangun suatu prosedur evaluasi pelaksanaan penelitian dan melaksanakan evaluasi secara terus menerus terhadap kebijakan penelitian, pendukung penelitian, kegiatan promosi, dan rencana kegiatan penelitian.

- Evaluasi sistem provisi pelayanan

Organisasi harus mengevaluasi sistem pengadaan pelayanan akademik/pelatihan secara teratur.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

3. SISTEM MANAJEMEN MUTU

3.1 KETENTUAN UMUM

Departemen/Program Studi dalam buku ini diistilahkan dengan “**organisasi**”.

Organisasi menentukan, mendokumentasikan, dan memelihara Sistem Manajemen Mutu untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan serta hasilnya memenuhi persyaratan yang ditentukan. Sistem Manajemen Mutu disesuaikan dengan jenis usaha (bisnis) organisasi, dengan memperhatikan unsur-unsur persyaratan standar yang berlaku.

3.2 SISTEM DOKUMENTASI

Sistem dokumentasi terdiri dari tingkatan-tingkatan sebagai berikut:

3.2.1 TINGKAT I:

Manual Mutu (MM), yang menyatakan kebijakan umum organisasi terhadap aktivitas operasional yang dilakukan yang harus memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu, misalnya ISO 9001: 2000 dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi tingkat di bawahnya serta aktivitas operasional organisasi.

3.2.2 TINGKAT II:

Prosedur Mutu (PM), merupakan dokumen yang menguraikan isi MM menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan pada Departemen/Program Studi. Daftar dokumen PM yang dibutuhkan dapat dilihat pada Buku Pedoman Prosedur Mutu Departemen.

3.2.3 TINGKAT III:

Instruksi Kerja (IK), merupakan acuan kerja bagi setiap personil di departemen yang berisi penjabaran suatu kegiatan yang ada di dokumen TINGKAT II, menjadi aktivitas-aktivitas yang lebih detail. Contoh IK ditunjukkan pada Lampiran.

3.2.4 TINGKAT IV:

Record, adalah dokumen yang menunjukkan bukti dari suatu kegiatan telah dilakukan. *Record* bisa berupa borang (*form*) atau *log-book*.

3.3 PENGENDALIAN DOKUMEN

3.3.1. Kepala Unit Manajemen Mutu (UMM) USU sebagai manajemen representatif (MR) melalui personil berwenang yang ditunjuk UMM harus memastikan bahwa semua dokumen yang



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

digunakan dalam SMM USU serta aktivitas operasionalnya ditinjau dan disetujui oleh personil yang berwenang serta diberi identifikasi dan dikendalikan dengan baik.

- 3.3.2. Dokumentasi sistem mutu berupa dokumen untuk operasional SMM USU harus ditinjau dan disetujui oleh personil yang berwenang sebelum digunakan sebagai pedoman kerja.
- 3.3.3. Pengelolaan dokumen yang diperlukan untuk mencapai mutu produk yang ditentukan seperti dokumen eksternal merupakan tanggung jawab fungsi yang berwenang di bidang yang bersangkutan, dan pengendaliannya dilakukan oleh UMM.
- 3.3.4. UMM atau Gugus Jaminan Mutu (GJM) pada tingkat Fakultas/Sekolah Pascasarjana harus memastikan bahwa terbitan terakhir dari dokumen yang relevan tersedia di semua tempat yang memerlukan dokumen untuk mencapai mutu dan mengelola produk.
- 3.3.5. UMM harus memastikan bahwa dokumen kedaluarsa disingkirkan dari semua tempat pemakaian, atau diberi tanda "KADALUWARSA".
- 3.3.6. Bila diperlukan perubahan dokumen, maka dokumen yang bersangkutan harus di-*review* dan disetujui oleh fungsi yang menyusun dan menyetujui sebelumnya, kecuali kalau ditentukan lagi dan dicapai pengertian dari pihak-pihak terkait.
- 3.3.7. Bagaimana dokumen dikendalikan dapat dijelaskan lebih khusus dalam *Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen*.

3.4 PENGENDALIAN *RECORD*

- 3.4.1. *Record* sebagai bukti kegiatan harus dikumpulkan, disimpan, dan dipelihara secara sistematis sehingga dapat diperoleh dengan cepat.
- 3.4.2. *Record* harus mudah dibaca dan disimpan sedemikian rupa sehingga dapat mencegah penurunan mutu, kerusakan atau hilang, dengan memperhitungkan pengaruh lingkungan penyimpanan.
- 3.4.3. Sistem pengendalian harus diterapkan dengan menerapkan sistem identifikasi dan cara penyimpanan yang sesuai.
- 3.4.4. Masa simpan ditentukan tergantung dari keperluan jenis kegiatan maupun persyaratan pelanggan.
- 3.4.5. Pengendalian *record* dijelaskan lebih lanjut dalam Prosedur.

4. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

4.1 PEMENUHAN PERSYARATAN PELANGGAN (*STAKEHOLDER*)

Dalam rangka selalu memenuhi persyaratan *stakeholder* (baik yang dinyatakan maupun tidak), serta untuk mengukur kinerja Sistem Manajemen Mutu (SMM) DTM USU dari sisi persepsi *stakeholder* departemen, dilakukan pemantauan kepuasan *stakeholder* dengan cara memberikan kuesioner untuk mengetahui persepsi/tingkat kepuasan pelanggan. Secara lebih detail pemantauan kepuasan pelanggan dapat dijabarkan dalam *Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan*.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

4.2 PERENCANAAN

4.2.1 Proses Usaha

Manajemen menetapkan proses bisnis perguruan tinggi dan interaksinya dalam satu diagram, sehingga terlihat komponen *INPUT*, *PROSES*, *OUTPUT*, dan *STAKEHOLDERS (PERSYARATAN maupun KEPUASAN PELANGGAN)*. Manajemen juga menjamin tersedianya sumber daya informasi yang dibutuhkan agar proses usaha dapat berjalan sesuai perencanaan termasuk Sumber Daya Manusia yang kompeten dan efektif. Setiap bidang yang terlibat dalam proses usaha menetapkan Sasaran Mutunya masing-masing yang selalu dipantau, diukur, dan dianalisa untuk selalu melakukan penyempurnaan terhadap kinerja masing-masing proses usaha tersebut. Aktivitas yang dilakukan pada setiap proses usaha direncanakan dan didokumentasikan dalam bentuk **Manual Mutu**, **Prosedur Mutu**, dan **Instruksi Kerja**.

4.2.2 Organisasi

Manajemen menetapkan tanggung jawab, wewenang, dan persyaratan kerja serta hubungan antar personil untuk masing-masing personil yang mengelola, melaksanakan, dan memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu guna menjamin agar proses usaha dapat beroperasi secara efektif serta untuk mencapai sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Selengkapnyanya *job description* dapat dilihat di bagian SDM.

4.3 KOMUNIKASI

Pelaksanaan komunikasi internal antar fungsi/petugas dalam rangka pelaksanaan SMM serta untuk mengkomunikasikan keefektifannya dilakukan melalui:

- a. Rapat Tinjauan Manajemen,
- b. Memorandum, dan
- c. Papan Pengumuman.

Manajemen Perguruan Tinggi mengomunikasikan dan mensosialisasikan:

- a. Visi,
- b. Misi,
- c. Kebijakan Mutu, dan
- d. Sasaran Mutu.

Sedangkan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan semua karyawan dalam pengembangan dan penerapan SMM DTM USU, maka Sasaran Mutu dan hasil pencapaiannya dari tiap-tiap bidang akan selalu dikomunikasikan dalam Laporan Sasaran Mutu yang dibuat tiga bulan sekali. Secara lebih rinci, bagaimana komunikasi internal dan *stakeholder* dapat dijelaskan dalam *Prosedur Mutu Komunikasi*.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

4.4 EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN

4.4.1. Audit Mutu Internal

Manajemen menjamin dilaksanakannya Audit Mutu Internal sebagai aspek fundamental di dalam pemeliharaan dan penyempurnaan sistem manajemen. Audit Mutu Internal dilaksanakan secara terencana dan efektif.

4.4.2. Manajemen Representatif

Ketua Departemen menunjuk salah seorang personil sebagai Manajemen Representatif (MR) dalam penerapan SMM DTM USU. Organisasi SMM DTM USU diperlihatkan dalam Manual Prosedur Implementasi SMM DTM USU.

Manajemen Representatif mengkoordinir serta memiliki tanggung jawab dan wewenang keseluruhan untuk memastikan agar penerapan Sistem Mutu dilaksanakan dengan efektif dan memenuhi persyaratan standar. MR berkewajiban untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya persyaratan pelanggan untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan pelanggan kepada seluruh personil yang ada di departemen serta melaporkan kepada Ketua Departemen tentang kinerja SMM yang dipimpinnya

4.4.3. Tinjauan Manajemen

Tinjauan Manajemen dilakukan untuk menilai keefektifan sistem mutu; operasinya dijadwalkan minimal satu kali dalam satu tahun.

Dalam rapat tinjauan manajemen dapat dibicarakan apakah dianggap perlu mengadakan perubahan dalam:

- a. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu,
- b. Prosedur mutu, dan operasional perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan kebutuhan kemudian.

Agenda dalam rapat tinjauan manajemen antara lain bisa meliputi:

- a. Pencapaian dan *Performance* Sasaran Proses serta Kesesuaian Produk,
- b. Status Tindakan Perbaikan dan Pencegahan,
- c. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu,
- d. Rekomendasi untuk *Improvement*,
- e. Perubahan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu,
- f. Hasil Audit Mutu Internal,
- g. Keluhan Pelanggan,
- h. Tindak lanjut dari Rapat tinjauan manajemen yang sebelumnya.

Tinjauan Manajemen harus menentukan langkah-langkah menuju perbaikan sistem mutu, terutama dalam kaitannya dengan persyaratan pelanggan dan kebutuhan akan sumber daya.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

Di luar jadwal yang ditentukan, sewaktu-waktu dapat diadakan Tinjauan Manajemen bila dijumpai masalah yang perlu diselesaikan dengan segera.

Secara lebih rinci, mekanisme Rapat Tinjauan manajemen dapat dijelaskan dalam *Prosedur Mutu Rapat Tinjauan Manajemen*.

4.5 KOMITMEN TERHADAP PERBAIKAN BERKELANJUTAN

Manajemen akan selalu meninjau keaktifan SMM USU dengan maksud agar penyempurnaan secara terus menerus pada semua aktifitasnya dapat terus dilakukan, dengan:

- 1 Melakukan pengawasan dan pengukuran, serta menganalisa kinerja proses dan mutu hasil proses sebagaimana ditetapkan dalam Sasaran Mutu setiap bidang. Pengawasan; pengukuran, dan analisa juga dilakukan dengan mengadakan evaluasi pada periode yang telah ditetapkan terhadap rekanan yang memasok produknya ke USU, serta terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk memperbaiki kualitas produk dan pelayanan yang bisa diberikan kepada pelanggan.
- 2 Melakukan evaluasi secara periodik untuk mengetahui tingkat pencapaian Kebijakan Mutu serta Sasaran Mutu Departemen. Disamping pencapaian, kesesuaian dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu yang ditetapkan akan selalu ditinjau kesesuaiannya dengan kemampuan dan kondisi departemen serta tuntutan pasar.
- 3 Melakukan audit secara berkala untuk mengetahui konsistensi dari implementasi sistem mutu yang telah ditetapkan berdasarkan persyaratan standar serta untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang diterapkan telah ditinjau keefektivannya.
- 4 Melakukan tinjauan terhadap tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan yang telah dilakukan.

Semua kegiatan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap proses (*continual improvement*), baik yang sudah maupun akan dilakukan, dibahas dalam rapat Tinjauan Manajemen.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

5. SUMBER DAYA

5.1 KETENTUAN UMUM

Pengelolaan sumber daya manusia secara terus menerus dan berkelanjutan dikembangkan dan disempurnakan, terutama berkaitan dengan pengendalian dan peningkatan kompetensi karyawan/dosen sesuai dengan persyaratan tugas (*job requirement*) yang ditetapkan dalam rangka untuk mencapai sasaran departemen.

Aktivitas pengelolaan SDM didasarkan pada visi, misi, sasaran, dan persyaratan tugas.

Uraian tugas dan tanggung jawab (*job description*) setiap karyawan/dosen DTM USU dijabarkan sesuai dengan fungsi-fungsi yang ada di dalam organisasi dan menjelaskan tentang jabatan, kedudukan dalam organisasi, tugas-tugas dan wewenang.

Sumber daya manusia yang memadai bagi operasi departemen diidentifikasi sesuai kompetensi yang diperlukan atas dasar pendidikan yang sesuai, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman.

Untuk menjamin diperolehnya SDM yang sesuai dengan kompetensi yang diperlukan, maka penerimaan karyawan/dosen di departemen dilakukan dengan mengacu pada *Prosedur Mutu Penerimaan Karyawan/Dosen* yang diselenggarakan pada tingkat universitas.

5.2 PENILAIAN KINERJA

Proses ini digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kinerja dosen/karyawan, guna memenuhi tuntutan sub-deskripsi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan masing-masing dosen/karyawan.

Pedoman mengenai penilaian kinerja ini selanjutnya dapat dijelaskan secara detil dalam *Prosedur Mutu Penilaian Kinerja*.

5.3 PELATIHAN

Kompetensi bagi semua personil diidentifikasi secara berkala dengan pelatihan-pelatihan. Pelatihan diperlukan diadakan sedemikian sehingga dapat dipastikan bahwa persyaratan operasional sistem yang ditentukan dapat dipenuhi dan dipertahankan.

Program pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan kemudian disusun, dan setelah selesai dilaksanakan dievaluasi keefektivannya. Manajemen departemen harus memastikan bahwa seluruh personil menyadari akan pentingnya peran/aktivitas mereka termasuk bagaimana peran mereka untuk ikut menyumbang tercapainya Sasaran Mutu Departemen.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

Record yang sesuai mengenai pendidikan, pengalaman, pelatihan, dan kualifikasi personil disimpan.

Pedoman mengenai pelatihan ini selanjutnya dijelaskan secara detil dalam *Prosedur Mutu Pelatihan*.

5.4 PRASARANA DAN LINGKUNGAN KERJA

Manajemen departemen mengidentifikasi, menyediakan, dan merawat sarana pendukung proses penyediaan jasa yang dibutuhkan, baik yang berupa perangkat keras maupun perangkat lunak. Departemen mengidentifikasi dan mengelola lingkungan kerja untuk aspek yang berpengaruh pada faktor manusia agar memenuhi syarat-syarat proses penyediaan jasa.

Aktivitas-aktivitas yang dilakukan di departemen untuk mendukung kegiatan operasi departemen dan untuk tetap menjaga terciptanya lingkungan kerja yang baik dapat dilakukan dengan mengacu pada *Prosedur Mutu Penyediaan Prasarana*.

6. MANAJEMEN PROSES

Untuk mencapai sasaran mutu, DTM USU menetapkan proses usaha dan interelasinya. Ketua Departemen, Sekretaris Departemen, dan Koordinator Bidang bertanggungjawab terhadap pengelolaan dan pengendalian setiap proses usaha yang ada, serta melakukan pengukuran atas pencapaian kinerjanya untuk secara terus menerus dan berkelanjutan melakukan upaya-upaya perbaikan/peningkatan kinerjanya.

Penyediaan dan pemenuhan sumberdaya manusia yang handal dalam upaya meningkatkan kompetensi setiap karyawan melalui pembinaan/pelatihan bertujuan untuk menjamin mutu kerja dan hasil kerja sesuai dengan yang disyaratkan.

Proses usaha yang ada di DTM USU secara garis besar dapat diterangkan sbb:

6.1 PROSES UTAMA REALISASI PRODUK

Yang menjadi proses utama realisasi produk dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) USU adalah SMM di semua Fakultas, Sekolah Pascasarjana, Departemen/Program Studi, dan semua unit penunjang lainnya. Dalam pelaksanaannya dilaksanakan secara bertahap.

Adapun prosesnya-proses yang terkait dengan unit akademik, antara lain, dan tidak terbatas pada beberapa hal berikut:

1. Pendataan Mahasiswa Baru
2. Perwalian
3. Perkuliahan
4. Ujian Mid dan UAS
11. Pelayanan Konsultasi Bisnis
12. Perekrutan Asisten Laboratorium
13. Pengelolaan Pustaka Departemen
14. Penerimaan Praktikan Laboratorium



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

5. Kartu Hasil Studi dan Transkrip
6. Skripsi
7. Yudisium
8. Pendataan Alumni
9. Kurikulum
10. Survei Kepuasan Pelanggan

6.1.1 Pendataan Mahasiswa Baru

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman pelaksanaan pendataan mahasiswa baru agar mempermudah Ketua Departemen/Program Studi dalam proses perwalian dan acuan untuk Panitia penerimaan mahasiswa baru Fakultas dan Sekolah Pascasarjana.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai diterimanya daftar nama mahasiswa baru dari Biro Administrasi Kemahasiswaan, sampai dengan menjadi daftar mahasiswa Fakultas berdasarkan asal SMU/SMK yang diserahkan ke Ketua Departemen/Program Studi.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Daftar nama mahasiswa
2. Daftar nama mahasiswa berdasarkan asal SMU/SMK

Uraian rinci proses pendataan mahasiswa baru dapat dijelaskan di dalam Prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Pendataan Mahasiswa Baru*.

6.1.2 Perwalian

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman untuk menentukan beban studi, beban praktek, dan beban penelitian yang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan mahasiswa.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai dari bimbingan konsultasi sampai dengan penetapan Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Kartu Hasil Studi
2. Kartu Rencana Studi
3. Konversi Nilai Mahasiswa Transfer
4. Daftar Hadir mahasiswa
5. Tanda terima pembayaran

Uraian rinci proses perwalian dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Perwalian*.



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

6.1.3 Perkuliahan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Untuk mendapatkan *transfer of knowledge* dan *science* (aplikasi praktek) di bidang manajemen antara dosen sebagai fasilitator dan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat mengerti, memahami (aspek kognitif), mampu mengekspresikan dalam perilaku (aspek afektif), dan memiliki ketrampilan (aspek *skill*) di lapangan.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai dari penetapan KRS mahasiswa sampai dengan proses persiapan ujian.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Daftar hadir mahasiswa
2. Kesiapan mengajar dosen
3. *Curriculum vitae* dosen
4. *Plotting* dosen
5. Jadwal perkuliahan
6. Berita acara perkuliahan
7. Laporan Kehadiran dosen bulanan
8. Daftar matakuliah berpraktikum
9. SK mengajar

Uraian rinci proses perkuliahan dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Perkuliahan*.

6.1.4 Ujian

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Untuk mengevaluasi hasil proses perkuliahan yang telah dilakukan.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai ketika tatap muka sudah mencapai 14 kali sampai dengan pengumuman hasil ujian.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Surat pemberitahuan ujian.
2. Jadwal ujian
3. Daftar nilai ujian
4. Berita acara ujian
5. Kartu rencana ujian
6. Hasil evaluasi kinerja pengajar
7. Hasil evaluasi pelayanan proses belajar mengajar
8. Transkrip sementara
9. Transkrip jadi
10. Kartu hasil studi



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

11. Jawaban ujian

Uraian rinci proses ujian dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Ujian*.

6.1.5 Kartu Hasil Studi dan Transkrip

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Untuk mensosialisasikan hasil evaluasi akhir studi mahasiswa pada setiap semester dan akhir studi secara keseluruhan.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai penyetoran nilai hasil ujian sampai dengan penyerahan kartu hasil studi.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Tanda terima pembayaran
2. Dispensasi keuangan untuk mahasiswa
3. Kartu rencana studi
4. Daftar lulusan mahasiswa
5. Kartu hasil studi
6. Transkrip sementara
7. Transkrip jadi
8. Kurikulum vitae alumni
9. Evaluasi pelayanan proses belajar mengajar.

Uraian rinci proses pembuatan kartu hasil studi dan transkrip dapat dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Pembuatan Kartu Hasil Studi dan Transkrip*.

6.1.6 Skripsi

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman evaluasi dari akhir studi mahasiswa dan sebagai dasar penilaian terhadap kemampuan mahasiswa di dalam mengkaji dan meneliti aplikasi ilmu serta membuat karya tulis ilmiah sebagai *report* dari penelitian yang dilakukan.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku ketika mahasiswa sudah menyelesaikan 120 SKS sampai mahasiswa menyerahkan laporan skripsi yang sudah diuji dan direvisi oleh dosen penguji.

Sedangkan hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Transkrip sementara
2. Daftar pengajuan skripsi
3. Daftar dosen pembimbing
4. Kartu bimbingan
5. Berita acara bimbingan skripsi
6. Halaman persetujuan skripsi



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

7. Daftar dosen penguji dan mahasiswa peserta ujian skripsi
8. Daftar nilai akhir ujian skripsi
9. Daftar perbaikan skripsi
10. Halaman pengesahan skripsi
11. Biodata untuk pengisian transkrip
12. Surat pengantar bimbingan
13. Surat pemberitahuan ujian skripsi
14. Pengumuman ujian skripsi

Uraian rinci proses skripsi dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Skripsi*.

6.1.7 Yudisium

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman pelaksanaan yudisium dan dasar penetapan kriteria kelulusan mahasiswa .

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku dari pembuatan rekap nilai total mahasiswa sampai dengan keputusan dan penetapan kriteria kelulusan.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Biodata untuk pengisian transkrip
2. Daftar mahasiswa para yudisium
3. Daftar lulusan
4. Transkrip jadi
5. Surat keputusan tentang yudisium
6. Berita acara yudisium.

Uraian rinci proses yudisium baru dapat dijelaskan di dalam Prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Yudisium*.

6.1.8 Pendataan alumni

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman untuk mendata alumni dan membuat *database* alumni.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai dari *review* daftar lulusan sampai dengan pembuatan data base alumni.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Daftar lulusan
2. *Curriculum vitae* alumni
3. Transkrip jadi
4. Rekapitulasi *database* alumni



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

Uraian rinci proses pendataan alumni dapat dijelaskan di dalam Prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Pendataan Alumni*.

6.1.9 Kurikulum

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai dasar penyusunan dan penetapan kurikulum yang mengarah pada tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan berbasis pada kebutuhan masyarakat.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai dari menghimpun masukan dari stake holder sampai dengan pengesahan kurikulum.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Surat keputusan dekan tentang tim penyusun kurikulum
2. Surat keputusan tentang kurikulum
3. Laporan penyusunan kurikulum
4. Kurikulum.

Uraian rinci proses penyusunan kurikulum dapat dijelaskan di dalam Prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Kurikulum*.

6.1.10 Survei kepuasan pelanggan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: Sebagai pedoman untuk evaluasi pelayanan dan dasar peningkatan kepuasan pelanggan.

Sedangkan ruang lingkupnya adalah: Proses ini berlaku mulai dari penyebaran kuesioner evaluasi kinerja pengajar dan kuesioner tentang evaluasi pelayanan proses belajar mengajar sampai dengan sosialisasi rekap kuesioner terhadap pihak-pihak yang terkait.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah:

1. Transkrip Jadi
2. Kuesioner dari hasil evaluasi pelayanan proses belajar mengajar.

Uraian rinci proses survei kepuasan pelanggan dapat dijelaskan di dalam Prosedur yang diidentifikasi pada *Prosedur Survei Kepuasan Pelanggan*.

DAFTAR RUJUKAN

1. UU No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah RI No. 153 tahun 2000 tentang Penetapan Universitas Sumatera Utara sebagai Badan Hukum Milik Negara.
3. Higher Education Long Term Strategy 2003.
4. Keputusan Majelis Wali Amanat No. 01/SK/MWi/2005 tentang Anggaran Rumah Tangga Universitas Sumatera Utara
5. Konsep Kebijakan Akademik tahun 2005



MANUAL MUTU

No. Dok : MM-GKM-TM-FT-1-00
Revisi : 05
Tanggal terbit : 01 September 2018
Halaman : 1 - 28

6. Konsep Standar Akademik tahun 2005
7. Rencana Strategis Universitas Sumatera Utara 2005-2010
8. Pedoman Penjamin Mutu DIKTI tahun 2003

9. ISO 9001:2000
10. V. Gaspersz, ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement, Gramedia Pustaka Utama, Cetakan ke 3, 2003
11. Tim Satgas QA USU, Laporan Hasil Benchmarking QA ke: Univ. Malaya, Univ. Kebangsaan Malaysia, Chulalongkom University (Bangkok), IPB (Bogor), November 2005.

Tim Gugus Kendali Mutu Departemen Teknik Mesin FT USU

Dr. Ir. M. Sabri, MT. IPM
Terang UHSG Manik, ST. MT.
Dian Morfi Nasution, ST. MT.